



EUROPAPARLAMENTET

2009 - 2014

Plenarhandling

A7-0297/2012

1.10.2012

BETÄNKANDE

om årsrapporten om Europeiska ombudsmannens verksamhet 2011
(2012/2049(INI))

Utskottet för framställningar

Föredragande: Erminia Mazzoni

INNEHÅLL

	Sida
FÖRSLAG TILL EUROPAPARLAMENTETS RESOLUTION	3
MOTIVERING	10
RESULTAT AV SLUTOMRÖSTNINGEN I UTSKOTTET	15

FÖRSLAG TILL EUROPAPARLAMENTETS RESOLUTION

om årsrapporten om Europeiska ombudsmannens verksamhet 2011

(2012/2049(INI))

Europaparlamentet utfärdar denna resolution

- med beaktande av årsrapporten om Europeiska ombudsmannens verksamhet 2011,
- 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 2008¹ om antagande av Europaparlamentets beslut om ändring av Europaparlamentets beslut 94/262/EKSG, EG, Euratom av den 9 mars 1994 om föreskrifter och allmänna villkor för ombudsmannens ämbetsutövning²,
- med beaktande av det ramavtal om samarbete som ingicks av Europaparlamentet och Europeiska ombudsmannen den 15 mars 2006 och som trädde i kraft den 1 april 2006,
- med beaktande av genomförandebestämmelserna för ombudsmannens stadga av den 1 januari 2009³,
- 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 (A7-0297/2012), och av följande skäl:
 - A. Årsrapporten om Europeiska ombudsmannens verksamhet 2011 överlämnades formellt till Europaparlamentets talman den 22 maj 2012 och ombudsmannen, Nikiforos Diamandouros, lade fram rapporten för utskottet för framställningar den 19 juni 2012 i Bryssel.
 - B. I artikel 24 i EUF-fördraget anges att ”varje unionsmedborgare kan vända sig till den enligt artikel 228 tillsatta ombudsmannen”.
 - C. Artikel 228 i EUF-fördraget ger Europeiska ombudsmannen befogenhet att ta emot klagomål om missförhållanden i unionsinstitutionernas, unionsorganens eller

¹ EUT C 286 E, 27.11.2009, s. 172.

² EGT L 113, 4.5.1994, s. 15.

³ Antogs den 8 juli 2002 och ändrades genom ombudsmannens beslut av den 5 april 2004 och 3 december 2008.

unionsbyråernas verksamhet, med undantag för Europeiska unionens domstol då den utövar sina domstolsfunktioner.

- D. I enlighet med artikel 298 i EUF-fördraget ska unionens institutioner, organ och byråer ”stödja sig på en öppen, effektiv och oberoende europeisk administration”. I samma artikel erbjuds möjligheten att för detta ändamål förankra konkreta föreskrifter, som kan tillämpas på EU:s hela administration, i sekundärrätten med hjälp av förordningar.
- E. 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”.
- F. Ett administrativt missförhållande uppstår inte bara när ett offentligt organ inte handlar i enlighet med en bestämmelse eller princip som är bindande för organet. Principerna för god förvaltning kräver även att unionens institutioner är serviceinriktade och ser till att allmänheten behandlas korrekt och kan åtnjuta sina rättigheter fullt ut.
- G. Denna definition begränsar inte administrativa missförhållanden till fall där den bestämmelse eller princip som överträds är rättsligt bindande. Principerna för god förvaltning sträcker sig längre än lagen och kräver inte bara att unionens institutioner uppfyller sina rättsliga skyldigheter. De ska även vara serviceinriktade och se till att allmänheten behandlas korrekt och kan åtnjuta sina rättigheter fullt ut.
- H. Under 2011 tog ombudsmannen emot 2 510 klagomål (2 667 under 2010), inledde 396 undersökningar (335 under 2010) och avslutade 318 undersökningar (326 under 2010). Av de sammanlagt 2 544 klagomål som ombudsmannen behandlade under 2011 låg 698 (27 procent) inom dennes ämbetsområde (744 under 2010).
- I. Av de klagomål som togs emot omfattades 1 321 av behörigheten för en medlem i Europeiska ombudsmannanätverket. Detta nätverk består av nationella och regionala ombudsmän. Parlamentets utskott för framställningar är en fullvärdig medlem i Europeiska ombudsmannanätverket.
- J. Under 2011 hänsköt ombudsmannen 59 klagomål till utskottet för framställningar. 147 klagande hänvisades till kommissionen och 591 till andra institutioner och organ, inklusive Solvit och Ditt Europa – Rådgivning, samt till specialiserade ombudsmän eller övriga organ som handlägger klagomål i medlemsstaterna.
- K. Nästan 61 procent av de klagomål som inkom under 2011 skickades via internet. Mer än hälften av dem som inkom via internet (53 procent) togs emot genom det elektroniska klagomålsformuläret på ombudsmannens webbplats.
- L. Det påtagligt minskade antalet förfrågningar om information under de senaste åren visar att ombudsmannens interaktiva vägledning, vilken har funnits tillgänglig på dennes webbplats sedan januari 2009, har varit en framgång.
- M. Antalet klagomål som låg utanför ombudsmannens ämbetsområde sjönk till 1 846 under 2011, viket är den lägsta nivån sedan 2003.

- N. Traditionellt sett brukar de flesta klagomål lämnas in av tyska och spanska klaganden. Under 2011 hamnade Spanien på första plats, följt av Tyskland, Polen och Belgien. I förhållande till befolkningsstorlek inkom de flesta klagomålen från Luxemburg, Cypern, Belgien, Malta och Slovenien.
- O. Ombudsmannen inledde totalt 396 undersökningar varav 382 baserades på klagomål och 14 inleddes på eget initiativ. Antalet undersökningar som inleddes under 2011 är det högsta någonsin.
- P. Majoriteten av undersökningarna rörde kommissionen (231) följt av Epso (42). Antalet undersökningar som inleddes beträffande parlamentet sjönk till mer än hälften jämfört med 2010, och antalet undersökningar som rörde rådet steg med en tredjedel.
- Q. Under 2011 avslutade ombudsmannen 318 undersökningar. Majoriteten av dessa undersökningar (66 procent) avslutades inom ett år, varav en tredjedel inom tre månader. Undersökningarna tog i genomsnitt i 10 månader.
- R. I 64 fall upptäckte ombudsmannen inga administrativa missförhållanden. Ett sådant konstaterande är dock inte ett negativt resultat eftersom den klagande kan få en fullständig förklaring från den berörda institutionen, och resultatet fungerar som ett bevis för att institutionen agerade i enlighet med principerna för god förvaltning.
- S. I 84 av de avslutade fallen fick man ett positivt resultat, där den berörda institutionen accepterade en vänskaplig lösning eller förlikning i ärendet. Ombudsmannen försöker att nå en vänskaplig lösning i så stor utsträckning som möjligt. EU-institutionernas samarbete är avgörande för att en sådan ska kunna uppnås.
- T. I 47 fall upptäckte ombudsmannen administrativa missförhållanden och i 13 fall där sådana missförhållanden konstaterades accepterade den berörda institutionen antingen helt eller delvis ett förslag till rekommendation.
- U. 35 fall avslutades med en kritisk anmärkning och 39 avslutades med ytterligare anmärkningar i syfte att hjälpa de berörda institutionerna att förbättra kvaliteten på sin administration.
- V. Ombudsmannen offentliggör årligen sina observationer angående institutionernas uppföljning av kritiska och ytterligare anmärkningar.
- W. Den övergripande graden av tillfredställande uppföljning av kritiska och ytterligare anmärkningar var 78 procent under 2010. Uppföljningen av ytterligare anmärkningar var tillräcklig i 95 procent av fallen, medan uppföljningen av kritiska anmärkningar var betydligt lägre, 68 procent.
- X. Under 2011 utfärdade ombudsmannen 25 förslag till rekommendationer och avslutade 13 fall där den berörda institutionen accepterade förslaget, antingen helt eller delvis.
- Y. Ombudsmannen lämnade inte in någon särskild rapport till parlamentet under 2011.

- Z. Ombudsmannens budget är ett självständigt avsnitt i EU:s budget, uppdelad i tre avdelningar: Avdelning 1 avser löner, arvoden och andra personalrelaterade utgifter. Avdelning 2 avser byggnader, inventarier, utrustning och diverse driftsutgifter. Avdelning 3 avser utgifter till följd av de allmänna uppgifter som institutionen utför.
1. Europaparlamentet godkänner årsrapporten om Europeiska ombudsmannens verksamhet 2011.
 2. Europaparlamentet konstaterar att ombudsmannen under 2011 hjälpte fler än 22 000 medborgare, varav 2 510 lämnade in klagomål, 1 284 begärde information och 18 274 fick rådgivning genom den interaktiva vägledningen på ombudsmannens webbplats.
 3. Europaparlamentet konstaterar att det under de senaste åren har skett en successiv minskning av det totala antalet klagomål som inges till ombudsmannen, särskilt antalet klagomål som ligger utanför ämbetsområdet. Parlamentet följer denna företeelse med intresse för att utvärdera huruvida det finns en direkt koppling mellan denna nedgång och införandet av den interaktiva vägledningen.
 4. Europaparlamentet konstaterar att i samband med mer än 65 procent av de klagomål som ombudsmannen behandlade kunde han antingen inleda en undersökning eller hänvisa den klagande till ett behörigt organ, som exempelvis en medlem i Europeiska ombudsmannanätverket, i vilket även parlamentets utskott för framställningar ingår, kommissionen eller något annat organ som handlägger klagomål (t.ex. Solvit). Parlamentet noterar att utskottet för framställningar under 2011 tog emot 59 klagomål från ombudsmannen.
 5. Europaparlamentet noterar att de huvudsakliga typer av påstådda administrativa missförhållanden som ombudsmannen utredde under 2011 rörde lagenlighet (28 procent av undersökningarna), förfrågningar om information (16,2 procent), rättvisa (13,6 procent), beslutsgrunder och möjligheterna att överklaga (8,1 procent), beslut i rimlig tid (7,3 procent), allmänhetens tillgång till handlingar (7,1 procent), icke-diskriminering (86,8 procent) och skyldigheten att besvara brev på medborgarens språk och att uppge den behörige tjänstemannens namn (5,8 procent).
 6. Europaparlamentet konstaterar att majoriteten av de undersökningar som ombudsmannen inledde under 2011 rörde kommissionen (231), med Epsa på andra plats (42). Eftersom kommissionen är den institution vars beslut har direkta konsekvenser för medborgarna anser parlamentet att det är logiskt att denna omfattas av de flesta klagomålen.
 7. Europaparlamentet noterar med glädje att antalet undersökningar som ombudsmannen inledde med avseende på parlamentet sjönk till mer än hälften jämfört med 2010. Parlamentet konstaterar att ombudsmannen inledde en tredjedel fler undersökningar om rådet.
 8. Europaparlamentet noterar att ombudsmannen under 2011 ändrade sina förfaranden för att göra dem mer medborgarvänliga och införde en ny typ av undersökning – en begäran om förtydligande – som gör det möjligt för klagande att förtydliga sitt klagomål om

ombudsmannen vid första anblick inte är övertygad om att det finns skäl att be en institution om ett yttrande om ett fall.

9. Europaparlamentet påpekar att ombudsmannen numera aktivt uppmuntrar klaganden att inkomma med synpunkter om de är missnöjda med svaret från en institution, medan klagande tidigare var tvungna att inge ett nytt klagomål om de inte var nöjda med ett svar.
10. Europaparlamentet gläds över denna nya metod, som har lett till att ombudsmannen avslutar färre fall som ”löst av institutionen” och avslutar ett större antal fall med resultatet ”inga administrativa missförhållanden” eller ”inga ytterligare undersökningar är motiverade”.
11. Europaparlamentet konstaterar att ombudsmannen även såg över behandlingen av klagomål som inte ligger inom dennes ämbetsområde, vilka numera behandlas av registratorskontoret vid ombudsmannens kontor, som ser till att de klagande informeras så snabbt som möjligt om att ombudsmannen inte kan behandla deras klagomål och får rådgivning om vem de ska vända sig till.
12. Europaparlamentet framhåller att 2011 års särskilda Eurobarometerundersökning om medborgarnas rättigheter och EU-förvaltningens prestationer¹ visade att medborgarna sätter stort värde på sin rätt att klaga till Europeiska ombudsmannen och att endast rätten att röra och bosätta sig fritt i EU, liksom rätten till god förvaltning, ansågs viktigare.
13. Europaparlamentet berömmar ombudsmannen för publiceringen av broschyren *Problem med EU? Vem kan hjälpa dig?*, som innehåller utförlig information om problemlösningsmekanismer för medborgare som får problem med EU, och för att ha gjort denna publikation tillgänglig även i ljudformat och storstilsformat.
14. Europaparlamentet betonar att – trots vissa framsteg på området under senare år – andelen behandlade klagomål som verkligen hörde till ombudsmannens ansvarsområde under 2011 återigen låg på relativt blygsamma cirka 27 procent. Därför bör man planera för en mer omfattande och mer proaktiv upplysningsverksamhet gentemot medborgarna när det gäller ombudsmannens ansvarsområde, särskilt i nära samarbete med de nationella och regionala ombudsmännen, parlamentet och kommissionen.
15. Europaparlamentet håller med ombudsmannen om att en okomplicerad och kortfattad förklaring om de grundläggande värderingar som EU:s tjänstemän bör utgå ifrån i sitt arbete kan fungera som ett effektivt verktyg för att höja medborgarnas förtroende för den europeiska förvaltningen och de EU-institutioner som denna står till förfogande för.
16. Europaparlamentet stöder ombudsmannens åsikt om att en institution med en servicekultur inte ser klagomål som ett hot, utan som en möjlighet att kommunicera på ett mer effektivt sätt och, om ett fel har inträffat, rätta till situationen och dra lärdom inför framtiden.

¹ <http://www.ombudsman.europa.eu/en/press/statistics.faces>.

17. Europaparlamentet erinrar om att stadgan om de grundläggande rättigheterna (artikel 41) ser rätten till god förvaltning som en av unionsmedborgarskapets grundläggande rättigheter.
18. Europaparlamentet uppmanar unionens alla institutioner, organ och byråer att agera i enlighet med den europeiska kodexen för god förvaltningssed, som parlamentet antog i sin resolution av den 6 september 2001¹.
19. Europaparlamentet välkomnar ombudsmannens fortlöpande insatser för att, exempelvis genom framställning av relevanta publikationer, konstruktivt verka för bättre förutsättningar för utarbetandet av en förordning om Europeiska unionens allmänna administrativa förfaranden. En sådan lag, som bör sörja för rättsligt bindande miniminormer i fråga om kvalitet och förfarandegarantier i EU:s hela direkta administration, skulle kunna grundas på artikel 298 i EUF-fördraget. I samband med det konkreta utarbetandet av en sådan lag vore det nödvändigt med ett nära samråd med ombudsmannen.
20. Europaparlamentet stöder ombudsmannens åsikt om att principerna för god förvaltning sträcker sig längre än lagen och inte bara kräver att unionens institutioner, organ och byråer ska uppfylla sina rättsliga skyldigheter utan även vara serviceinriktade och se till att allmänheten behandlas korrekt och kan åtnjuta sina rättigheter fullt ut.
21. Europaparlamentet berömmar ombudsmannen för att ha publicerat och distribuerat *Europeiska ombudsmannens klagomålsguide* till personalen vid unionens samtliga institutioner, organ och byråer, i syfte att uppmuntra EU-förvaltningen att förbättra sina prestationer genom att fördjupa sitt engagemang i principerna om en servicekultur till förmån för medborgarna.
22. Europaparlamentet välkomnar ombudsmannens samarbete med Europeiska ombudsmannanätverket och önskar att detta samarbete också ska präglas av aktivare åtgärder för främjande av det europeiska medborgarinitiativet som ett nytt instrument för medborgarnas direkta delaktighet i utarbetandet av EU-lagstiftning, samt se till att detta instrument inte blir allt för svårhanterligt för medborgarna vad gäller de tekniska kraven.
23. Europaparlamentet erinrar om att det åttonde nationella seminariet för Europeiska ombudsmannanätverket hölls i Köpenhamn i oktober 2011, att utskottet för framställningar är en fullvärdig medlem i nätverket och att utskottet representerades vid seminariet. Parlamentet erinrar om att nätverkets medlemmar på seminariet kom överens om att hitta metoder för att bättre informera EU-medborgarna om deras rättigheter.
24. Europaparlamentet erinrar om att ombudsmannen på seminariet lade fram ett förslag om principer för samhällsservice för EU:s tjänstemän, i vilket han fastställde fem sådana principer, nämligen åtaganden gentemot EU och dess medborgare, integritet, objektivitet, respekt för andra och insyn. Parlamentet noterar att ombudsmannen anordnade ett offentligt samråd om dessa principer och att den slutliga versionen av texten offentliggjordes den 19 juni 2012.

¹ EGT C 72 E, 21.3.2002, s. 331.

25. Europaparlamentet konstaterar med glädje att ombudsmannen under rapporteringsperioden har utövat sitt ämbete på ett aktivt och balanserat sätt som varit inriktat på kritiskt samförstånd och nära samarbete med EU:s övriga organ.
26. Europaparlamentet insisterar på att ombudsmannen fortsätter att sträva efter bästa möjliga resursanvändning genom att undvika onödigt dubbelarbete och att samarbeta med andra befintliga EU-institutioner för att säkerställa effektivitetsvinster för EU:s budget.
27. 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.

MOTIVERING

Den 22 maj 2012 lade Europeiska ombudsmannen fram sin årsrapport för 2011 för Europaparlamentets talman Martin Schulz, och den 19 juni 2012 lade han fram rapporten vid ett sammanträde i parlamentets utskott för framställningar, det utskott som är ansvarigt för förbindelserna med ombudsmannen.

Den rättsliga grunden för Europeiska ombudsmannens ämbetsområde är artikel 228 i EUF-fördraget, som ger ombudsmannen befogenhet att ta emot klagomål om missförhållanden i unionsinstitutionernas, unionsorganens eller unionsbyråernas verksamhet, med undantag för Europeiska unionens domstol då den utövar sina domstolsfunktioner.

Rätten att inge klagomål till Europeiska ombudsmannen fastställs i artikel 24 i EUF-fördraget och artikel 43 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna. När Lissabonfördraget trädde i kraft utvidgades ombudsmannens ämbetsområde till att även omfatta möjliga administrativa missförhållanden inom ramen för den gemensamma utrikes- och säkerhetspolitiken (Gusp), inklusive den gemensamma säkerhets- och försvarspolitik (GSFP).

Klagomål mot offentliga myndigheter i medlemsstaterna ligger inte inom Europeiska ombudsmannens ämbetsområde, även om de berör ärenden som omfattas av EU-lagstiftningen. Många sådana klagomål ligger inom ämbetsområdet för de nationella och regionala ombudsmännen i Europeiska ombudsmannanätverket, i vilket utskottet för framställningar är en fullvärdig medlem.

Den 6 september 2001 godkände Europeiska ombudsmannen den europeiska kodexen för god förvaltningssed, som ska följas av EU:s institutioner, förvaltningar och tjänstemän i deras förbindelser med allmänheten. Kodexen beaktar de principer för europeisk förvaltningsrätt som avses i de europeiska domstolarnas rättspraxis och hämtar sin inspiration från nationella lagar.

För institutionernas del innebär detta respekt för rättsstatsprincipen, principerna för god förvaltningssed och de grundläggande rättigheterna. Stadgan om de grundläggande rättigheterna ser rätten till god förvaltning som en grundläggande rättighet för EU:s medborgare (artikel 41). Stadgan är bindande för förvaltningarna vid EU:s institutioner, organ och byråer.

Ombudsmannens definition av administrativa missförhållanden, som även stöds av Europaparlamentet och Europeiska kommissionen, är följande: *”Administrativa missförhållanden föreligger när ett offentligt organ underlåter att agera i enlighet med en regel eller princip som är bindande för det”*.

Denna definition begränsar dock inte administrativa missförhållanden till fall där den regel eller princip som överträds är rättsligt bindande. Principerna för god förvaltning sträcker sig längre än lagen och kräver inte bara att unionens institutioner ska uppfylla sina rättsliga skyldigheter, utan även vara serviceinriktade och se till att allmänheten behandlas korrekt och kan åtnjuta sina rättigheter fullt ut.

Medan olagliga handlingar i ärenden som ligger inom ombudsmannens ämbetsområde ovillkorligen innebär administrativa missförhållanden, medför inte alltid administrativa missförhållanden automatiskt olagliga handlingar. Ombudsmannens observationer om administrativa missförhållanden innebär därför inte automatiskt att det förekommer olagliga beteenden.

Ombudsmannen anser emellertid att Europaparlamentets politiska arbete inte ger upphov till frågor om möjliga administrativa missförhållanden. Klagomål mot beslut från parlamentets utskott, som utskottet för framställningar, ligger därför utanför ombudsmannens ämbetsområde.

Klagomål och undersökningar

Under 2011 registrerade ombudsmannen 2 510 klagomål jämfört med 2 667 under 2010. Av de sammanlagt 2 544 klagomål som behandlades låg 698 (27 procent) inom ombudsmannens ämbetsområde.

Nästan 61 procent av de klagomål som inkom under 2011 sändes via internet. En betydande andel av dessa (53 procent) togs emot genom det elektroniska klagomålsformulär som finns tillgängligt på ombudsmannens webbplats på de 23 officiella EU-språken.

De senaste årens påtagliga minskning av antalet förfrågningar om information (1 000 under 2010, 1 850 under 2009, 4 300 under 2008 och 4 100 under 2007) visar att ombudsmannens interaktiva vägledning, som finns tillgänglig på dennes webbplats, har varit framgångsrik. Den gör det möjligt för intresserade parter att få information utan att lämna in en förfrågan.

Ombudsmannen inledde 382 undersökningar baserat på klagomål och inledde ytterligare 14 undersökningar på eget initiativ (323 respektive 12 under 2010).

Antalet klagomål som ligger inom ombudsmannens ämbetsområde har ökat stadigt under de nio senaste åren. Från en lägsta notering på 603 under 2003 inkom det högsta antalet under 2004 (930), och genomsnittet låg på mellan 800 och 900 mellan 2005 och 2008. Antalet har sjunkit något sedan dess.

Antalet klagomål som låg utanför ombudsmannens ämbetsområde sjönk till 1 846 under 2011, vilket är den lägsta siffran sedan 2003. Ombudsmannens arbetar på att minska antalet klagomål utanför ämbetsområdet ytterligare. Han gör detta genom att tillhandahålla tydlig information om vad han kan och inte kan göra, och genom att leda de klagande till rätt institution.

I 609 fall hänvisade ombudsmannen den klagande till en medlem i Europeiska ombudsmannanätverket eller gav den klagande rådet att kontakta en av nätverkets medlemmar. Således hänsköts 550 klagomål till en nationell eller regional ombudsman eller ett liknande organ, medan 59 hänsköts till Europaparlamentets utskott för framställningar.

I vissa fall kan ombudsmannen anse det lämpligt att hänvisa den klagande till Europeiska kommissionen, Solvit eller till Ditt Europa – Rådgivning. Solvit är ett nätverk som kommissionen har inrättat för att hjälpa människor som stöter på hinder när de försöker utöva sina rättigheter på unionens inre marknad. Ditt Europa – Rådgivning är ett annat EU-

omfattande nätverk som kommissionen har inrättat för att hjälpa och ge medborgare rådgivning i frågor som rör deras liv, arbete och resor i EU.

Under 2011 hänvisade ombudsmannen 147 klagande till kommissionen och 591 till andra institutioner och organ, inklusive Solvit och Ditt Europa – Rådgivning, liksom till specialiserade ombudsmän eller övriga organ för handläggning av klagomål i medlemsstaterna. I över 51 procent av de fall som ombudsmannen behandlade under 2011 gav han antingen den klagande råd eller hänsköt fallet.

Under 2011 ändrade ombudsmannen sina förfaranden för att göra dem mer medborgarvänliga. Detta förklarar varför det inleddes ett större antal undersökningar jämfört med 2010 och varför det i genomsnitt tog honom något längre tid att avsluta undersökningarna under 2011. Ändringen innebar också att ombudsmannen avslutade färre fall som ”löst av institutionen” än under 2010, samtidigt som han avslutade ett större antal fall med resultatet ”inga ytterligare undersökningar är motiverade”.

Av de 698 klagomål som låg inom ämbetsområdet var 198 inte godtagbara och i ytterligare 118 fall, som var godtagbara, fann ombudsmannen inga skäl att inleda en undersökning.

De flesta undersökningar som ombudsmannen inledde under 2011 gällde Europeiska kommissionen (58 procent). Eftersom kommissionen är den huvudsakliga EU-institution vars beslut får direkta konsekvenser för medborgarna är det logiskt att denna är det främsta föremålet för medborgarnas klagomål. Europeiska rekryteringsbyrån (Epsa) kom på andra plats med 42 (35 under 2010).

Antalet undersökningar som ombudsmannen inledde beträffande Europaparlamentet sjönk till mer än hälften jämfört med 2010. Å andra sidan inledde han en tredjedel fler undersökningar om rådet än åren före. Antalet som rörde Europeiska unionens domstol förblev detsamma, och 35 andra EU-institutioner, EU-organ och EU-byråer blev föremål för ytterligare 101 undersökningar.

De främsta typerna av påstådda administrativa missförhållanden som ombudsmannen utredde under 2011 rörde lagenlighet (28 procent), förfrågningar om information (16,2 procent), rättvisa (13,6 procent), skyldighet att motivera beslut och möjligheterna att överklaga (8,1 procent), beslut i rimlig tid (7,3 procent), allmänhetens tillgång till handlingar (7,1 procent), icke-diskriminering (6,8 procent) och skyldigheten att besvara brev på medborgarens språk och att uppge den behöriga tjänstemannens namn (5,8 procent).

Under 2011 avslutade ombudsmannen 318 undersökningar, 310 på grundval av klagomål och 8 på eget initiativ. Enskilda medborgare lämnade in 82 procent av de klagomål som ledde till undersökningar (253), medan företag, sammanslutningar och andra juridiska personer stod för 18 procent (57).

De flesta undersökningar som ombudsmannen avslutade under 2011 slutfördes inom ett år (66 procent). Han avslutade över en tredjedel (36 procent) inom tre månader och slutförde mer än 80 procent av undersökningarna inom 18 månader. Den genomsnittliga undersökningslängden uppgick till 10 månader (9 månader under 2010).

Under 2011 avslutade ombudsmannen 64 fall där denne inte upptäckte några administrativa missförhållanden. Ett sådant konstaterande innebär inte nödvändigtvis ett negativt resultat för den klagande, som får en fullständig förklaring från den berörda institutionen med avseende på hur den har handlat. De klagande vinner även på att få ombudsmannens oberoende analys av fallet. Sådana resultat fungerar även som bevis för att institutionen har agerat i enlighet med principerna för god förvaltningssed.

Även när ombudsmannen inte upptäcker några administrativa missförhållanden eller kommer fram till att det inte finns några grunder för att fortsätta undersökningen kan han utfärda en ytterligare anmärkning om han ser en möjlighet att förbättra kvaliteten på institutionens förvaltning. En ytterligare anmärkning ska inte ses som kritik mot den berörda institutionen. Det rör sig snarare om att ge institutionen råd om hur den kan förbättra ett visst förfarande för att höja kvaliteten på den service som tillhandahålls medborgarna. Ombudsmannen lämnade ytterligare anmärkningar i 39 fall under 2011.

I 84 av fallen under 2011 löste antingen institutionen ärendet eller så nåddes en vänskaplig lösning. EU-institutionernas samarbete är avgörande för att nå resultat som kan hjälpa till att förbättra förbindelserna mellan institutionerna och medborgarna, och undvika behovet av kostsam och tidsödande förlikning.

Om en vänskaplig lösning inte är möjlig avslutar antingen ombudsmannen fallet med en kritisk anmärkning till den berörda institutionen eller utfärdar ett förslag till rekommendation. Ombudsmannen lämnar vanligtvis en kritisk anmärkning om a) det inte längre är möjligt för den berörda institutionen att avhjälpa de administrativa missförhållandena, b) de administrativa missförhållandena inte verkar ha några allmänna konsekvenser och c) det inte verkar krävas någon uppföljning från ombudsmannens sida. Ombudsmannen kan även lämna en kritisk anmärkning om denne anser att ett förslag till rekommendation inte skulle vara till någon nytta, om institutionen inte accepterar ett förslag till rekommendation eller om han inte anser det lämpligt att lämna in en särskild rapport till parlamentet.

En kritisk anmärkning bekräftar för den klagande av hans/hennes klagomål är motiverat. Det visar även den berörda institutionen vad den har gjort fel så att liknande administrativa missförhållanden kan undvikas i framtiden.

I de fall det är möjligt för en institution att avhjälpa de administrativa missförhållandena, eller där de administrativa missförhållandena är särskilt allvarliga eller har allmänna konsekvenser, utfärdar ombudsmannen vanligtvis ett förslag till rekommendation till institutionen. I enlighet med artikel 3.6 i Europeiska ombudsmannens stadga ska institutionen inom tre månader sända ett detaljerat yttrande till ombudsmannen.

Under 2011 utfärdade ombudsmannen 25 förslag till rekommendationer. Ombudsmannen avslutade 13 fall under året när en institution antingen helt eller delvis accepterade ett förslag till rekommendation. Ombudsmannen avslutade åtta fall med kritiska anmärkningar.

Om en institution inte på ett tillfredsställande sätt reagerar på ett förslag till rekommendation kan ombudsmannen skicka en särskild rapport till Europaparlamentet, som kan komma att innehålla rekommendationer. En särskild rapport till Europaparlamentet är det sista steg som ombudsmannen kan ta när han utreder ett fall. Ombudsmannen lämnade inte in någon särskild rapport till parlamentet under 2011.

Undersökningarna under 2011 avsåg huvudsakligen följande:

- Öppenhet, allmänhetens tillgång och personuppgifter.
- Kommissionen som fördragens väktare.
- Tilldelningen av kontrakt och bidrag.
- Genomförandet av kontrakt.
- Förvaltning och personalföreskrifter.
- Uttagningsprov och urvalsförfaranden.

Europeiska ombudsmannen bedriver ett nära samarbete med sina motsvarigheter i medlemsstaterna. Detta samarbete sker inom ramen för Europeiska ombudsmannanätverket, som inbegriper mer än 90 kontor i 32 europeiska länder. Det omfattar nationella och regionala ombudsmän och liknande organ i EU:s medlemsstater, i de länder som ansöker om EU-medlemskap och andra länder i Europeiska ekonomiska samarbetsområdet och/eller Schengenområdet, liksom Europeiska ombudsmannen och Europaparlamentets utskott för framställningar.

Nätverket anordnar seminarier för nationella och regionala ombudsmän och man turas om olika år. Europeiska ombudsmannen och Danmarks ombudsman anordnade tillsammans det åttonde nationella seminariet om lagstiftning, politik och ombudsmän efter Lissabonfördraget. Det ägde rum i Köpenhamn den 20–22 oktober 2011. Utskottet för framställningar representerades av Margrete Auken (De gröna/EFA).

RESULTAT AV SLUTOMRÖSTNINGEN I UTSKOTTET

Antagande	19.9.2012
Slutomröstning: resultat	+: 19 -: 0 0: 1
Slutomröstning: närvarande ledamöter	Sonia Alfano, Margrete Auken, Elena Băsescu, Victor Boștinaru, Michael Cashman, Ágnes Hankiss, Roger Helmer, Peter Jahr, Lena Kolarska-Bobińska, Miguel Angel Martínez Martínez, Erminia Mazzoni, Judith A. Merkies, Chrysoula Paliadeli, Nikolaos Salavrakos, Jarosław Leszek Wałęsa, Rainer Wieland
Slutomröstning: närvarande suppleanter	Agustín Díaz de Mera García Consuegra, Phil Prendergast, Angelika Werthmann
Slutomröstning: närvarande suppleanter (art. 187.2)	Elisabeth Köstinger