



EUROPAPARLAMENTET

2009 - 2014

---

*Plenarhandling*

---

**A7-0257/2013**

12.7.2013

# BETÄNKANDE

om årsrapporten om Europeiska ombudsmannens verksamhet 2012  
(2013/2051(INI))

Utskottet för framställningar

Föredragande: Nikolaos Salavrakos

## INNEHÅLL

	<b>Sida</b>
FÖRSLAG TILL EUROPAPARLAMENTETS RESOLUTION .....	3
MOTIVERING .....	12
RESULTAT AV SLUTOMRÖSTNINGEN I UTSKOTTET .....	17

## FÖRSLAG TILL EUROPAPARLAMENTETS RESOLUTION

### om årsrapporten om Europeiska ombudsmannens verksamhet 2012 (2013/2051(INI))

*Europaparlamentet utfärdar denna resolution*

- med beaktande av årsrapporten om Europeiska ombudsmannens verksamhet 2012,
- 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 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 ämbetsutövning<sup>2</sup>,
- 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 2009<sup>3</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 (A7-0257/2013), och av följande skäl:
  - A. Årsrapporten om Europeiska ombudsmannens verksamhet 2012 överlämnades formellt till Europaparlamentets talman den 21 maj 2013. Ombudsmannen, Nikiforos Diamandouros, lade fram rapporten för utskottet för framställningar den 28 maj 2013 i Bryssel.
  - B. 2012 års rapport är den sista årsrapport som Diamandouros lägger fram som europeisk ombudsman. Den 14 mars 2013 meddelade han nämligen Europaparlamentets talman att han har för avsikt att avgå den 1 oktober 2013. Diamandouros valdes till europeisk ombudsman för första gången 2003 och omvaldes därefter 2005 och 2010.

---

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

<sup>2</sup> EGT L 113, 4.5.1994, s. 15.

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

- C. Diamandouros har i tio år varit europeisk ombudsman. Hans efterträdare väljs för perioden från den 1 oktober 2013 fram till valet till Europaparlamentet 2014. Därefter måste ett nytt valförfarande inledas av det nya parlamentet.
- D. I artikel 24 i EUF-fördraget anges att ”varje unionsmedborgare kan vända sig till den enligt artikel 228 tillsatta ombudsmannen”.
- E. Artikel 228 i EUF-fördraget ger Europeiska 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.
- F. Enligt artikel 298 i EUF-fördraget ska unionens institutioner, organ och byråer ”stödj sig på en öppen, effektiv och oberoende europeisk administration”. I samma artikel anges att specifik sekundärlagstiftning ska antas för detta ändamål genom förordningar som är tillämpliga på alla områden inom EU:s förvaltning.
- G. I artikel 41 i EU:s stadga 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.
- H. EU utsåg 2013 till Europaåret för medborgarna för att fira 20-årsjubileet av unionsmedborgarskapet.
- I. I artikel 43 i EU:s stadga om de grundläggande rättigheterna 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”.
- J. Europaparlamentet antog genom sin resolution av den 6 september 2001 kodexen för god förvaltningssed, som utarbetats av ombudsmannen.
- K. Ett administrativt missförhållande uppstår när ett offentligt organ inte handlar i enlighet med en bestämmelse eller en princip som är bindande för organet.
- L. Denna definition begränsar inte administrativa missförhållanden till fall där den bestämmelse eller princip som överträds är rättsligt bindande. Principerna för god förvaltning medför strängare förpliktelser än lagen och kräver inte bara att unionens institutioner uppfyller sina rättsliga skyldigheter. De ska även vara serviceinriktade och se till att allmänheten utan undantag behandlas rättvist, opartiskt och med värdighet och kan åtnjuta sina rättigheter fullt ut.
- M. Under 2012 registrerade ombudsmannen 2 442 klagomål (2 510 under 2011) och behandlade 2 460 klagomål (2 544 under 2011). 740 klagomål (30 procent) låg inom hans behörighetsområde.

- N. Det största antalet klagomål (56 procent) tas emot i elektronisk form genom registrering på ombudsmannens webbplats med interaktiv vägledning, som är tillgänglig på samtliga 23 officiella EU-språk.
- O. Ombudsmannen inledde 450 undersökningar (382 under 2011) på grundval av klagomål. Detta innebär en ökning med 18 procent jämfört med 2011. Han inledde 15 undersökningar på eget initiativ (14 under 2011) och lade fram en särskild rapport för parlamentet.
- P. Ombudsmannen avslutade 390 undersökningar ( däribland 10 undersökningar på eget initiativ), varav 206 från 2012, 113 från 2011 och 71 från tidigare år. 85,3 procent (324) av de avslutade undersökningarna kom från enskilda personer och 14,7 procent (56) från företag, föreningar eller andra juridiska personer.
- Q. Av de klagomål som togs emot omfattades 1 467 av behörigheten för en medlem i Europeiska ombudsmannanätverket. Nationella och regionala ombudsmän och liknande organ från EU, EES, Schweiz och kandidatländerna utgör tillsammans detta nätverk, som parlamentets utskott för framställningar är en fullvärdig medlem av. Till detta utskott översände ombudsmannen 63 klagomål.
- R. 52,7 procent av de undersökningar som inleddes under 2012 rörde Europeiska kommissionen, 5,2 procent Europaparlamentet, 3 procent Europeiska utrikestjänsten, 1,5 procent Europeiska investeringsbanken och 20,9 procent andra av unionens institutioner, organ och byråer.
- S. De viktigaste typerna av de påstådda administrativa missförhållanden som undersöktes under 2012 rörde bristande lagenlighet (27,7 procent), begäran om information (12,5 procent), orättvisa (10,3 procent), tidsfrister för beslut (8 procent) och begäranden om tillgång till handlingar (6,7 procent).
- T. Ombudsmannen fann inga administrativa missförhållanden i 76 av de avslutade undersökningarna (19 procent), medan han i 56 fall (14 procent) fastställde att det rörde sig om administrativa missförhållanden.
- U. Om det visar sig att det inte rör sig om administrativa missförhållanden är detta inte nödvändigtvis negativt för den klagande eftersom han eller hon i stället kan dra nytta av en fullständig förklaring från den berörda institutionen samt ombudsmannens oberoende analys av fallet. Det skulle även innebära att vederbörande kan vara trygg i att den berörda institutionen agerat i enlighet med principerna för god förvaltning.
- V. Under 2012 nåddes i 80 fall antingen en uppgörelse i godo eller en lösning från den berörda institutionens sida. Om ombudsmannen inte finner några administrativa missförhållanden eller om det saknas grunder för att motivera en fortsatt undersökning kan han eller hon göra en ytterligare anmärkning. En sådan ytterligare anmärkning syftar till att ge en institution vägledning om hur den kan förbättra kvaliteten på de tjänster som den erbjuder medborgarna.

- W. Ombudsmannen avslutade 47 fall där han fann administrativa missförhållanden genom att rikta en kritisk anmärkning till institutionen i fråga. I nio fall godkände den berörda institutionen förslag till rekommendationer.
- X. Ombudsmannen utfärdar en kritisk anmärkning i fall där i) det inte längre är möjligt för institutionen i fråga att undanröja fallet av administrativt missförhållande, ii) det administrativa missförhållandet inte tycks ha några allmänna återverkningar eller iii) det inte anses vara nödvändigt att ombudsmannen vidtar några uppföljningsåtgärder. Ombudsmannen utfärdar en kritisk anmärkning även i fall där han eller hon anser att ett förslag till rekommendationer inte skulle vara till någon nytta, där institutionen inte godkänner ett förslag till rekommendationer eller där ombudsmannen inte anser det lämpligt att utarbeta en särskild rapport till parlamentet.
- Y. Ombudsmannen utfärdar ett förslag till rekommendationer om det är möjligt för institutionen i fråga att undanröja fallet av administrativt missförhållande eller om fallet av administrativt missförhållande är särskilt allvarligt eller har allmänna återverkningar. Under 2012 utfärdade ombudsmannen 17 förslag till rekommendationer.
- Z. Under 2012 utarbetade ombudsmannen en särskild rapport till parlamentet. Denna särskilda rapport gällde kommissionens hantering av ett klagomål som initierats av medborgare som bekämpade vad de såg som de negativa konsekvenserna av utbyggnaden av Wiens flygplats. En särskild rapport till parlamentet är ombudsmannens kraftfullaste åtgärd och utgör det sista materiella steg som ombudsmannen kan ta i behandlingen av ett fall.
- AA. I Europaparlamentets betänkande om den särskilda rapporten drogs slutsatsen att ombudsmannens oro över eventuella administrativa missförhållanden var motiverad.
- AB. Ombudsmannen offentliggör årligen en studie om institutionernas uppföljning av kritiska och ytterligare anmärkningar från ombudsmannen. 2011 års studie visade att andelen tillfredsställande uppföljningar av kritiska och ytterligare anmärkningar uppgick till 84 procent.
- AC. Under 2012 inriktade sig ombudsmannen särskilt på integreringen av personer med olika grader av funktionsnedsättning. Ombudsmannen verkar tillsammans med parlamentets utskott för framställningar, Europeiska kommissionen, Europeiska unionens byrå för grundläggande rättigheter och Europeiska handikappforumet för att skydda, främja och övervaka genomförandet av EU-ramen för tillämpning av FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Denna konvention är det första människorättsfördrag som EU någonsin ratificerat.
- AD. Rådet uttryckte sitt stöd för förslaget till EU-ram – inklusive ombudsmannen och utskottet för framställningar – för att övervaka tillämpningen av FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning.
- AE. 2012 erkändes ombudsmannens strävan efter excellens officiellt av Europeiska stiftelsen för administration av kvalitetsfrågor.

1. Europaparlamentet godkänner Europeiska ombudsmannens årsrapport för 2012 och noterar att Diamandouros kommer att avgå den 1 oktober 2013.
2. Europaparlamentet tackar Diamandouros för hans exemplariska arbete som europeisk ombudsman under de senaste tio åren och för de resultat som han uppnått när det gäller att göra EU till en rättvisare och insynsvänligare union. Parlamentet hoppas att han kommer att kunna njuta av tiden efter sin avgång, i god hälsa, och önskar honom lycka till med allt som han tar sig för framöver.
3. Europaparlamentet erkänner det utmärkta arbete som ombudsmannen har utfört för att både stärka och fördjupa dialogen med medborgarna, det civila samhället, institutionerna och andra berörda parter på alla nivåer.
4. Med hänsyn till att hälften av unionsmedborgarna håller med om att den näst viktigaste medborgerliga rättigheten är rätten till god förvaltning anser Europaparlamentet att ombudsmannens fortlöpande ansträngningar att stärka och förbättra öppenheten, insynen och ansvarsskyldigheten i unionens beslutsprocesser och förvaltningar på ett avgörande sätt bidragit till att skapa en union där besluten fattas och genomförs ”så öppet och så nära medborgarna som möjligt”, i enlighet med artikel 1 i fördraget om Europeiska unionen. Parlamentet uppmanar nästa europeiska ombudsman att fortsätta med sin företrädares goda arbete när det gäller dessa viktiga mål.
5. Europaparlamentet uttrycker sin erkänsla och respekt för det outtröttliga engagemang som ombudsmannen visat i sina insatser för att göra medborgarna medvetna om sina rättigheter enligt fördragen och uppmuntra förvaltningarna i EU:s institutioner och organ att bli insynsvänligare och mera serviceinriktade.
6. Europaparlamentet anser att ombudsmannen genomgående har utövat sina befogenheter på ett aktivt och välavvägt sätt, och tackar honom för de förträffliga arbetsförbindelserna och det utmärkta samarbetet med parlamentet, särskilt dess utskott för framställningar.
7. Europaparlamentet noterar att 52 procent av unionsmedborgarna anser att ombudsmannens viktigaste uppgift är att se till att unionsmedborgarna känner till sina rättigheter och hur de ska användas. Ombudsmannen måste därför förbättra sin kommunikation med medborgarna och fördjupa samarbetet med Europeiska ombudsmannanätverket.
8. Europaparlamentet anser att det är nödvändigt att vidta åtgärder för att handläggning av klagomål, genomförande av kontroller och beslutsfattande ska ske snabbare.
9. Europaparlamentet upprepar att 42 procent av unionsmedborgarna inte är nöjda med insynsnivån i EU-förvaltningen och betonar att ombudsmannen måste fortsätta sitt arbete för att hjälpa EU:s institutioner att bli mer öppna, effektiva och medborgarvänliga samt för att bygga broar mellan institutionerna och medborgarna.
10. Europaparlamentet konstaterar att insynsrelaterade klagomål utan undantag prioriterats av ombudsmannen och att andelen sådana klagomål nådde sin kulmen 2008, då 36 procent av klagomålen rörde påstådda insynsrelaterade brister, varefter andelen minskat till 21,5 procent 2012. Detta visar att EU:s institutioner har gjort betydande

insatser för att öka insynen. EU:s institutioner, byråer och organ uppmanas att hjälpa till att minska andelen insynsrelaterade klagomål ytterligare genom att samarbeta med och genomföra rekommendationerna från Europeiska ombudsmannen. Parlamentet uttrycker dock fortsatt oro över det stora antalet klagomål som fortfarande förekommer avseende öppenhet, tillgänglighet för allmänheten samt personuppgifter eftersom dessa äventyrar både interinstitutionell dialog, EU:s offentliga image och allmänhetens attityd gentemot EU.

11. Europaparlamentet upprepar att insyn, öppenhet, tillgång till information, respekt för medborgarnas rättigheter och stränga etiska normer är en förutsättning för att upprätthålla medborgarnas förtroende för institutionerna och att detta förtroende särskilt i det rådande svåra ekonomiska läget är av största betydelse för den europeiska integrationens framtid.
12. För att tillgodose de speciella behov som kan finnas hos äldre människor, som till stor del inte är förtrogna med den moderna informations- och kommunikationstekniken, uppmanar Europaparlamentet EU:s organ att med hjälp av användarvänliga tillämpningar, användbara hjälpprogram online och lättillgängliga icke-digitala kontaktmöjligheter skapa en motvikt till den ökande digitaliseringen inom offentlig förvaltning.
13. Europaparlamentet konstaterar att ombudsmannen under 2012 registrerade 2 442 klagomål och att det var ett rekordår i fråga om både inledda undersökningar (465, vilket innebär en ökning med 18 procent jämfört med 2011) och avslutade undersökningar (390, vilket innebär en ökning med 23 procent jämfört med 2011).
14. Europaparlamentet konstaterar med belåtenhet att de tio ”mönsterexempel” som presenterats av ombudsmannen utgör förebilder i fråga om olika EU-institutioners administrativa praxis inom skilda områden.
15. Europaparlamentet anser att minskningen av det totala antal klagomål som ingavs till ombudsmannen under 2012 också visar på framgången med den interaktiva guide som finns på ombudsmannens webbplats och som är ett kraftfullt verktyg när det gäller att se till att färre medborgare klagar hos ombudsmannen av fel skäl och att förbättra möjligheterna att hänvisa de klagande till rätt instans. Denna tendens bekräftar att allt fler av de personer som vänder sig till Europeiska ombudsmannen gör det av rätt skäl. Parlamentet anser att parlamentets ledamöter, alla EU:s institutioner, organ och byråer samt medlemmarna i Europeiska ombudsmannanätverket bör installera en direktlänk till den interaktiva guiden på sina webbplatser och sociala medier.
16. Europaparlamentet framhåller att antalet klagomål utanför ombudsmannens behörighetsområde (1 720) var det minsta på tio år. Ombudsmannen uppmanas att även framöver göra ansträngningar att ytterligare minska antalet sådana fall.
17. Europaparlamentet erkänner det viktiga bidraget från Europeiska ombudsmannanätverket och betonar vikten av ett effektivt samarbete som gynnar unionsmedborgarna. Parlamentet noterar att 60 procent av de klagomål som ombudsmannen behandlade under 2012 omfattades av behörigheten för en medlem i nätverket. Parlamentet påminner om att utskottet för framställningar är fullvärdig medlem av nätverket, och konstaterar att ombudsmannen under 2012 översände 63 klagomål till detta utskott. Parlamentet



gratulerar ombudsmannen till den förtjänstfulla samordningen av nätverket. Detta är en central funktion i ombudsmannens verksamhet. Parlamentet anser att samarbetet inom nätverket bör fördjupas så att den nationella hanteringen av unionslagstiftningen kan förbättras. Nätverket bör utvidgas och omfatta relevanta nationella organ. Ombudsmannens deltagande i europeiska och internationella ombudsmannaorganisationer bör upprätthållas och stärkas.

18. Europaparlamentet konstaterar att de flesta av de undersökningar som ombudsmannen inledde precis som under tidigare år rörde kommissionen (52,7 procent). Antalet inledda undersökningar under 2012 som rörde parlamentet närapå fördubblades jämfört med 2011. Parlamentet uppmanar sitt sekretariat att fullt ut samarbeta med ombudsmannen för att tillförsäkra överensstämmelse och samstämmighet med dennes rekommendationer och kommentarer med avseende på förvaltningsmetoderna.
19. Europaparlamentet betonar att varje avslutad undersökning utgör ett steg i rätt riktning och ett bra tillfälle för att införa de förbättringar som allmänheten har identifierat och efterlyst. I begreppet unionsmedborgarskap ingår därmed så mycket medbestämmande som möjligt när det gäller europeiska lagstiftningsförfaranden.
20. Europaparlamentet lovordar ombudsmannens initiativ att offentliggöra en uppsättning principer för offentlig tjänst vilka bör utgöra vägledning i fråga om EU-tjänstemännens uppförande. De fem principerna för offentlig tjänst är åtaganden gentemot Europeiska unionen och dess medborgare, integritet, objektivitet, respekt för andra och öppenhet. Parlamentet uppmanar EU:s institutioner, byråer och organ att integrera dessa principer i all sin verksamhet.
21. Europaparlamentet välkomnar att ombudsmannen under 2013 offentliggjorde en ny utgåva av den europeiska kodexen för god förvaltningssed, med beaktande av de principer i den europeiska förvaltningsrätten som ingår i de europeiska domstolarnas rättspraxis.
22. Europaparlamentet ser positivt på att ombudsmannen deltog i ett antal olika konferenser om bättre offentlig förvaltning, inklusive en konferens som han anordnade tillsammans med nätverket för forskning om europeisk förvaltningsrätt (Research Network on EU Administrative Law, ReNEUAL).
23. Europaparlamentet upprepar sin uppmaning till kommissionen från sin resolution av den 15 januari 2013<sup>1</sup> om att anta gemensamma bindande regler och principer för förvaltningsförfaranden inom EU:s administration och att lägga fram ett förslag till förordning för detta ändamål på grundval av artikel 298 i EUF-fördraget. Parlamentet betraktar ombudsmannens hittills gjorda erfarenheter liksom hans till ämnet hörande publikationer som ändamålsenliga för den innehållsliga inriktningen för ett sådant lagförslag. Parlamentet anser att detta skulle vara det bästa sättet att skapa en varaktig förändring i EU-institutionernas administrativa kultur.
24. Europaparlamentet noterar med tillfredsställelse att institutionerna gav 98 positiva svar på de 120 anmärkningar och rekommendationer som ombudsmannen utfärdade inom

---

<sup>1</sup> Antagna texter, P7\_TA(2013)0004.

ramen för sina undersökningar under 2012, vilket innebär att EU:s institutioner i 82 procent av fallen agerade i enlighet med ombudsmannens förslag. Parlamentet uppmanar alla EU:s institutioner, byråer och organ att göra sitt yttersta för att garantera att ombudsmannens anmärkningar och rekommendationer följs fullt ut och för att bistå ombudsmannen genom att agera skyndsamt som svar på dennes undersökningar, t.ex. i form av samarbete med ombudsmannen för att påskynda undersökningsförfarandena.

25. Europaparlamentet påminner om att ombudsmannen 2012 lade fram en särskild rapport för parlamentet, vilken rörde kommissionens bristfälliga hantering av en intressekonflikt i samband med utbyggnaden av Wiens flygplats, avsaknaden av en miljökonsekvensbedömning med avseende på utbyggnaden och bristen på prövningsmöjligheter för dem som framfört klagomål mot byggnadsprojektet eller mot avsaknaden av en miljökonsekvensbedömning. Parlamentet erkänner lämpligheten i en sådan rapport med hänsyn till de frågor som berörs. Parlamentet påminner om att denna särskilda rapport föranledde utskottet för framställningar att lägga fram framtidsorienterade förslag om den aktuella översynen av direktivet om miljökonsekvensbeskrivning samt om unionens förvaltningslagstiftning.
26. Europaparlamentet anser att vetskapen om att nästa steg skulle kunna bli en särskild rapport till parlamentet ofta bidrar till att övertyga den institution eller det organ som berörs att ändra sin ståndpunkt, särskilt när ett förslag till rekommendationer utarbetas.
27. Europaparlamentet konstaterar att den föregående och den nuvarande ombudsmannen på 17,5 år bara har lagt fram totalt 18 särskilda rapporter. Detta visar på den samarbetsorienterade strategi som EU-institutionerna tillämpat i flertalet fall. Parlamentet erkänner de särskilda rapporternas betydelse och uppmanar ombudsmannen att fortsätta driva sådana fall som handlar om allvarliga administrativa missförhållanden som rör EU:s institutioner, organ och byråer.
28. Europaparlamentet understryker att initiativet till den internationella dagen ”Rätten till insyn” den 28 september ökar ombudsmannens synlighet inför unionsmedborgarna och att det utgör ett exempel på god praxis.
29. Europaparlamentet välkomnar ombudsmannens deltagande – tillsammans med parlamentets utskott för framställningar, Europeiska handikappforumet, kommissionen och Europeiska unionens byrå för grundläggande rättigheter – i det arbete på EU-nivå som avser artikel 33.2 i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och som syftar till att skydda, främja och övervaka tillämpningen av ovannämnda konvention. Parlamentet uppmanar ombudsmannen att lägga särskild tonvikt på sitt arbete för de mest utsatta sociala gruppernas behov, inklusive personer med funktionsnedsättning.
30. Europaparlamentet välkomnar ombudsmannens arbete för att trygga att EU:s institutioner genomför stadgan om de grundläggande rättigheterna, även genom hans undersökningar på eget initiativ. Parlamentet planerar att en annan liknande uppgift åläggs ombudsmannen i samband med unionens anslutning till Europeiska konventionen om skydd för de mänskliga rättigheterna och de grundläggande friheterna, i enlighet med artikel 6 i fördraget om Europeiska unionen.

31. Europaparlamentet betonar vikten av ombudsmannens undersökningar på eget initiativ, som ger honom eller henne möjlighet att behandla frågor som annars inte kommer till hans eller hennes kännedom på grund av medborgarnas brist på information eller resurser för att vända sig till ombudsmannen. Parlamentet anser att det är viktigt att Europeiska ombudsmannens verksamhet blir mera synlig.
32. Europaparlamentet välkomnar att Turkiet under 2012 antog en lag genom vilken ett ombudsmannaämbete inrättades och erkänner den roll som Europeiska ombudsmannens stöd och råd har spelat i denna utveckling. Parlamentet noterar med tillfredsställelse att samtliga kandidatländer nu har inrättat ombudsmannaämbeten på nationell nivå. Erfarenheterna visar att ombudsmannen är ett mycket användbart organ när det gäller att åstadkomma förbättringar i fråga om en god förvaltning samt respekten för rättsstatsprincipen och de mänskliga rättigheterna. De medlemsstater som ännu inte inrättat ett ombudsmannaämbete bör därför aktivt överväga att göra det. Parlamentet uppmanar Europeiska ombudsmannen att fortsätta stödja framtida kandidatländer i denna process.
33. Europaparlamentet uppdrar åt talmannen att översända denna resolution och betänkandet från utskottet för framställningar till rådet, kommissionen, Europeiska ombudsmannen, medlemsstaternas regeringar och parlament samt till medlemsstaternas ombudsmän eller motsvarande organ.

## MOTIVERING

Den 14 mars 2013 meddelade Europeiska ombudsmannen, P. Nikiforos Diamandouros, Europaparlamentets talman, Martin Schulz, att han har för avsikt att avgå den 1 oktober 2013. Diamandouros förklarade att han i slutet av mars 2013 skulle komma att ha tjänstgjort som europeisk ombudsman i tio år, och att tiden nu hade kommit för honom att se bortom det offentliga livet på EU-nivå och som aktiv privatperson försöka återuppta sin tidigare roll som forskare och student inom det område som det offentliga livet utgör, i stället för att vara en aktör på det området.

Europaparlamentet är tacksamt för allt det som ombudsmannen uppnått under sina tio år i ämbetet, framför allt hans arbete med att främja en serviceinriktad kultur och en god förvaltning i unionens administrationer och att värna om insyn.

Diamandouros överlämnade formellt sin sista årsrapport till parlamentets talman den 21 maj 2013 och redogjorde för den i utskottet för framställningar i Bryssel den 28 maj 2013.

Under 2012 inledde ombudsmannen 465 undersökningar (vilket innebär en ökning med 18 procent jämfört med 2011) och avslutade 390 undersökningar (en ökning med 23 procent jämfört med 2011). Mer allmänt hjälpte ombudsmannen – precis som under 2011 – fler än 22 000 personer genom att behandla deras klagomål (2 442 fall), besvara deras begäranden om information (1 211) eller ge råd genom den interaktiva guiden på ombudsmannens webbplats (19 281).

Antalet klagomål inom ombudsmannens behörighetsområde uppgick till 740, och antalet klagomål utanför ombudsmannens behörighetsområde uppgick till 1 720, den lägsta siffran på tio år.

I mer än 75 procent av fallen hjälpte ombudsmannen den klagande genom att inleda en undersökning (18,3 procent av fallen), hänskjuta fallet till ett behörigt organ eller hänvisa den klagande till rätt instans (57,1 procent).

67 procent av de klagomål som inkom under 2012 ingavs via internet. Den fortsatta minskningen av antalet begäranden om information under de senaste åren visar att ombudsmannens interaktiva guide, som har funnits tillgänglig på ombudsmannens webbplats sedan början av januari 2009, har varit en framgång. Den gör det möjligt för berörda parter att få information utan att lämna in en begäran. Det vanligaste rådet i sådana fall är att vända sig till en medlem i Europeiska ombudsmannanätverket.

På grund av det ökade antalet fall under 2012 tog det aningen längre tid i genomsnitt att avsluta undersökningarna, närmare bestämt elva månader, jämfört med tio månader under 2011. Ombudsmannen avslutade flertalet undersökningar (69 procent) inom ett år, vilket innebär en viss förbättring jämfört med 2010 (66 procent). Detta uppnåddes med en personal som bestod av 66 personer och en budget på 9 516 500 euro.

Som varje år rörde flertalet av de undersökningar som ombudsmannen inledde 2012 Europeiska kommissionen (53 procent av det totala antalet). Eftersom kommissionen är den centrala EU-institution som fattar beslut som direkt påverkar medborgarna är detta logiskt.

Sammanlagt 24 undersökningar som inleddes 2012 (5 procent) rörde Europaparlamentet, 14 undersökningar rörde Europeiska utrikestjänsten (3 procent) och 7 undersökningar rörde Europeiska investeringsbanken (1,5 procent). Ytterligare 97 undersökningar (21 procent av det totala antalet) rörde andra av EU:s institutioner, organ eller byråer.

Traditionellt har klagande från Tyskland ingett störst antal klagomål, följt av Spanien. Denna trend bröts 2011, då Spanien tog steget upp från andra till första plats. 2012 behöll Spanien sin förstaplats. I förhållande till befolkningens mängd kom de flesta klagomålen från Luxemburg, Cypern, Malta, Belgien och Slovenien.

De vanligaste områdena i klagomålen var i) öppenhet, tillgänglighet för allmänheten samt personuppgifter (22 procent av de avslutade undersökningarna), ii) kommissionen som fördragens väktare (22 procent), iii) tilldelningen av kontrakt och bidrag (7 procent), iv) genomförandet av kontrakt (4 procent), v) förvaltning och personalföreskrifter (17 procent), vi) uttagningsprov och urvalsförfaranden (21 procent) och vii) institutionella, strategiska och andra frågor (12 procent).

Av de 390 undersökningar som avslutades under 2012 var tio undersökningar sådana som ombudsmannen inledde på eget initiativ. Ombudsmannen fann administrativa missförhållanden i 56 fall (en ökning jämfört med 47 fall under 2011). Positiva resultat uppnåddes i nio av dessa fall (jämfört med 13 under 2011) genom att rekommendationer utfärdades och godkändes. Ombudsmannen utfärdade kritiska anmärkningar i 47 fall under 2012, dvs. 12 fler fall än under 2011.

Antalet fall som institutionerna löste själva eller där de godkände en uppgörelse i godo minskade en aning till 80 (jämfört med 84 under 2011). I 197 fall (jämfört med 128 under 2011) ansåg ombudsmannen att inga ytterligare undersökningar var motiverade, och i 76 fall fann han inga administrativa missförhållanden (jämfört med 64 under 2011).

Under 2012 avslutade ombudsmannen 76 fall där han inte fann några administrativa missförhållanden. Att inga administrativa missförhållanden står att finna innebär inte nödvändigtvis ett negativt resultat för den klagande, som åtminstone 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 konkreta bevis för att den berörda institutionen har agerat i enlighet med principerna för god förvaltning.

Om en undersökning visar att det tycks röra sig om administrativa missförhållanden försöker ombudsmannen om möjligt nå en uppgörelse i godo. Under 2012 nåddes i 80 fall antingen en lösning från den berörda institutionens sida eller en uppgörelse i godo.

Även när ombudsmannen inte finner några administrativa missförhållanden kan han eller hon utfärda en ytterligare anmärkning. En ytterligare anmärkning bör inte ses som kritik mot institutionen i fråga, utan den syftar till att ge institutionen vägledning om hur den kan förbättra vissa rutiner så att kvaliteten på de tjänster som den erbjuder medborgarna kan förbättras. Under 2012 utfärdade ombudsmannen ytterligare anmärkningar i 30 fall.

Om det inte är möjligt att nå en uppgörelse i godo, eller om arbetet med att finna en sådan lösning inte leder till önskade resultat, avslutar ombudsmannen fallet med en kritisk

anmärkning till den berörda institutionen eller utfärdar ett förslag till rekommendationer. Ombudsmannen utfärdar normalt en kritisk anmärkning i) om det inte längre är möjligt för institutionen i fråga att undanröja fallet av administrativt missförhållande, ii) om det administrativa missförhållandet inte tycks ha några allmänna återverkningar eller iii) om det inte anses vara nödvändigt att ombudsmannen vidtar några uppföljningsåtgärder. Ombudsmannen utfärdar en kritisk anmärkning även i fall där han eller hon anser att ett förslag till rekommendationer inte skulle vara till någon nytta eller om institutionen inte godkänner ett förslag till rekommendationer, och han eller hon inte anser det lämpligt att utarbeta en särskild rapport till parlamentet.

En kritisk anmärkning informerar den berörda institutionen om vad den har gjort för fel så att den kan undvika liknande administrativa missförhållanden i framtiden. För att hjälpa institutionerna att dra lärdom av de undersökningar som ombudsmannen har genomfört offentliggör han eller hon årligen en studie om institutionernas uppföljning av kritiska och ytterligare anmärkningar från ombudsmannen.

Om det är möjligt för den berörda institutionen att undanröja fallet av administrativt missförhållande eller om fallet av administrativt missförhållande är särskilt allvarligt eller har allmänna återverkningar utfärdar ombudsmannen normalt ett förslag till rekommendationer till den institution som berörs eller mot vilken klagomål riktats. Under 2012 utfärdade ombudsmannen 17 förslag till rekommendationer.

Om en EU-institution inte på ett tillfredsställande sätt reagerar på ett förslag till rekommendationer kan ombudsmannen lägga fram en särskild rapport för Europaparlamentet, vilken kan innehålla rekommendationer. En särskild rapport till Europaparlamentet utgör det sista materiella steg som ombudsmannen tar i behandlingen av ett fall eftersom antagandet av en resolution och utövandet av parlamentets befogenheter är frågor som det är upp till parlamentet att göra en politisk bedömning av.

Under 2012 lade ombudsmannen fram en särskild rapport för parlamentet. Den gällde kommissionens hantering av ett klagomål som lämnades in till den 2006 av 27 medborgarinitiativ som bekämpade vad de såg som de negativa konsekvenserna av utbyggnaden av Wiens flygplats. Rapporten antogs den 12 mars 2013.

2012 deltog ombudsmannen i ett projekt som drevs av Europeiska stiftelsen för administration av kvalitetsfrågor under 2012, och ombudsmannens strävan efter excellens har nu erkänts officiellt.

Att upprätthålla en dialog med berörda parter är en grundläggande prioritering i ombudsmannens strategi för mandatperioden 2009–2014. Den 24 april 2012 anordnade ombudsmannen ett interaktivt seminarium om det krisdrabbade Europa och utmaningen att vinna medborgarnas förtroende – Europe in crisis: the challenge of winning citizens' trust – med Martin Schulz (Europaparlamentets talman), Helle Thorning-Schmidt (statsminister i Danmark och ordförande för Europeiska unionens råd) och José Manuel Barroso (Europeiska kommissionens ordförande). Detta seminarium är ett årligen återkommande vårevenemang som riktar sig till medborgare, föreningar, icke-statliga organisationer, företag, organisationer från det civila samhället, journalister, regionala och nationella representationer, företrädare för övriga EU-institutioner och andra intresserade personer.

Ett annat evenemang i ombudsmannens kalender var den internationella dag som ägnades åt rätten till insyn (International Right to Know Day), den 28 september, då ett seminarium anordnades om transparens och ansvarsskyldighet med avseende på internationella utvecklingsbanker – International Right to Know Day: Transparency and accountability in international development banks – i samarbete med företrädare för EIB:s klagomålsmekanism. Ombudsmannen träffade även företrädare för Turkiets regering för att diskutera och ge råd i fråga om förslaget till rättsakt om inrättande av ett ombudsmannaämbete i Turkiet. Rättsakten antogs 2012, och det turkiska ombudsmannaämbetets verksamhet inleddes i mars 2013.

Allt som allt har ombudsmannen och högre tjänstemän från hans personal under 2012 presenterat Europeiska ombudsmannens arbete vid mer än 50 evenemang och bilaterala möten med centrala berörda parter, såsom företrädare för rättsväsen, näringslivsorganisationer, tankesmedjor, icke-statliga organisationer, företrädare för regionala och lokala förvaltningar, lobbyister och intressegrupper, företrädare för universitetsvärlden, högt uppsatta politiska företrädare samt tjänstemän. Dessa konferenser, seminarier och möten ägde rum i Bryssel och i medlemsstaterna.

En människorättsfråga som ombudsmannen särskilt inriktat sig på under 2012 var integreringen av personer med funktionsnedsättning, detta till följd av att FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning – det första människorättsfördrag som EU någonsin ratificerat – trädde i kraft för EU den 22 januari 2011.

Denna konvention måste tillämpas internt av alla institutioner, inklusive ombudsmannen. Mot bakgrund av detta förbättrar ombudsmannen tillgängligheten med avseende på Europeiska ombudsmannens webbplats och publikationer samt sina nya kontorslokaler i Bryssel. Ombudsmannen gör även insatser för att öka medvetenheten hos sin personal och deltar i den relevanta interinstitutionella EU-kommittén (Comité de préparation pour les affaires sociales), som fått i uppdrag att undersöka möjligheten att harmonisera EU-förvaltningarnas tillämpning av konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning.

Den 29 oktober 2012 beslutade Europeiska unionens råd att stödja kommissionens förslag till EU-ram, som syftar till att skydda, främja och övervaka tillämpningen av konventionen. Den grupp vars arbete bygger på artikel 33.2 i ovan nämnda konvention (Article 33(2) Framework) är sammansatt av ombudsmannen, parlamentets utskott för framställningar, Europeiska unionens byrå för grundläggande rättigheter, kommissionen och Europeiska handikappforumet.

Ombudsmannens arbetsuppgifter i detta sammanhang är att undersöka och rapportera om klagomål samt se till att institutionerna agerar i enlighet med sina skyldigheter att respektera rättigheterna enligt konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Personer som anser att en EU-institution inte agerar i enlighet med konventionen har rätt att vända sig till ombudsmannen för prövning.

För att främja tillämpningen av konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning informerar ombudsmannen medborgare och EU-tjänstemän om deras respektive rättigheter och skyldigheter samt fastställer och framhåller goda förvaltningsmetoder.

Genom undersökningar som ombudsmannen inleder på eget initiativ kan han eller hon proaktivt övervaka EU-förvaltningarnas verksamheter. Under 2012 ansåg ombudsmannen även att lagstiftningsförfarandet för en översyn av tjänsteföreskrifterna utgjorde en värdefull möjlighet att se till att EU:s förvaltningar är medvetna om sitt ansvar när det gäller rättigheterna för personer med funktionsnedsättning. Ombudsmannen har skickat en skrivelse om detta till parlamentets talman.



## RESULTAT AV SLUTOMRÖSTNINGEN I UTSKOTTET

<b>Antagande</b>	9.7.2013
<b>Slutomröstning: resultat</b>	+: 22 -: 0 0: 0
<b>Slutomröstning: närvarande ledamöter</b>	Margrete Auken, Victor Boștinaru, Philippe Boulland, Nikolaos Chountis, Carlos José Iturgaiz Angulo, Peter Jahr, Lena Kolarska-Bobińska, Miguel Angel Martínez Martínez, Erminia Mazzoni, Willy Meyer, Ana Miranda, Nikolaos Salavrakos, Jarosław Leszek Wałęsa, Rainer Wieland, Tatjana Ždanoka
<b>Slutomröstning: närvarande suppleanter</b>	Ryszard Czarnecki, Cristian Dan Preda, Axel Voss
<b>Slutomröstning: närvarande suppleanter (art. 187.2)</b>	Esther Herranz García, Verónica Lope Fontagné, Francisco José Millán Mon, Antolín Sánchez Presedo