

Kan du ge några exempel på klagomål som blivit lösta?

- Europeiska kommissionen löste ett ärende beträffande en sen betalning till en tysk vetenskapsjournalist, förklarade anledningen till förseningen samt gick med på att betala ränta. Kommissionen förklarade att man under tiden hade vidtagit åtgärder för att skynda på betalningar till experter. Klaganden påpekade därefter att han fått betalt inom precis 30 dagar för tjänster utförda under sitt senaste kontrakt.
- Europeiska kontoret för uttagning av personal (EPSO) gick med på att förtydliga den information om urvalsprov och behörighet som tillhandahålls i meddelanden om uttagningsprov för rekryteringar. Detta till följd av ett klagomål från en ungersk medborgare som hade ansökt om att delta i ett uttagningsprov för biträdande översättare. Ombudsmannen ansåg att ytterligare förtydliganden skulle hjälpa till att undvika missförstånd samt förbättra relationen med sökandena.
- Ombudsmannen kritiserade rådet för att ha underlåtit att behandla en begäran om offentlig tillgång till handlingar på ett vederbörligt och omsorgsfullt sätt. Detta till följd av en undersökning som avslöjade att i motsats till rådets ursprungliga svar till klaganden angående antalet relevanta dokument så fanns det många fler dokument. Ombudsmannens undersökningar resulterade i att klaganden fick tillgång till de ytterligare dokumenten.

Hur kontaktar jag ombudsmannen?

Europeiska ombudsmannen
1, av. du Président Robert Schuman
B.P. 403
FR - 67001 Strasbourg Cedex
Tel: +33 (0)3 88 17 23 13
Fax: +33 (0)3 88 17 90 62
eo@ombudsman.europa.eu
Omfattande och aktuell information angående ombudsmannens arbete finns tillgänglig på:
<http://www.ombudsman.europa.eu>

Vem kan annars hjälpa mig?

Om du har problem med den nationella, regionala eller lokala administrationen så kan du kontakta lämplig nationell eller regional ombudsman eller lämpligt utskott för framställningar. Information om hur du kontaktar dessa ombudsmän och utskott finns tillgänglig på Europeiska ombudsmannens webbplats och kan också fås genom att ringa till Europeiska ombudsmannen.

För att få svar på dina frågor om EU kan du ringa EUROPE DIRECT:s avgiftsfria telefonnummer:

Tel: 00 800 6 7 8 9 10 11

Eller så kan du besöka EUROPE DIRECT:s webbplats som du når via Europaportalen:

<http://europa.eu>

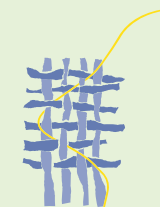
Europeiska ombudsmannen I korta drag



Europeiska ombudsmannen undersöker klagomål om administrativa missförhållanden inom Europeiska unionens institutioner och organ. Ombudsmannen är helt oberoende och opartisk. För närvarande är det P. Nikiforos Diamandouros som är ombudsman. Han tillträdde posten den 1 april 2003.

<http://www.ombudsman.europa.eu>

OK-72-05-079-SV-1-D



Vem är han?

Europeisk ombudsman är P. Nikiforos Diamandouros, före detta nationell ombudsman i Grekland. Han är vald av Europaparlamentet och innehar posten sedan den 1 april 2003. Europaparlamentet valde den första Europeiska ombudsmannen 1995.

Vad gör han?

Europeiska ombudsmannen undersöker klagomål om administrativa missförhållanden inom Europeiska unionens (EU:s) institutioner och organ. Exempel på institutioner är, bland andra, Europeiska kommissionen, Europeiska unionens råd och Europaparlamentet. Europeiska läkemedelsmyndigheten och Europeiska fonden för förbättring av levnads- och arbetsvillkor är exempel på unionsorgan som ombudsmannen kan undersöka. Endast EG-domstolen, Förstainstansrätten och Personaldomstolen är undantagna ombudsmannens jurisdiktion då de utövar sina domstolsfunktioner.

Ombudsmannen företar vanligtvis undersökningar till följd av klagomål, men han kan också inleda undersökningar på eget initiativ.

Vad gör han inte?

Ombudsmannen **kan inte** undersöka:

- Klagomål mot medlemsstaternas nationella, regionala eller lokala myndigheter, inte ens då klagomålen gäller EU-angelägenheter. Exempel på sådana myndigheter är regeringsdepartement, statliga myndigheter samt kommuner;
- Verksamheten vid nationella domstolar eller ombudsmän. Europeiska ombudsmannen är inte en instans till vilken man kan överklaga beslut fattade av dessa organ;
- Klagomål mot företag eller privatpersoner.

Vilka klagomål kan han behandla?

Ombudsmannen undersöker fall av administrativa missförhållanden (fel eller försummelser inom förvaltningen). Administrativa missförhållanden uppstår när en institution underlåter att handla i enlighet med lag, underlåter att respektera principerna för god förvaltning eller bryter mot mänskliga rättigheter. Några exempel är:

- Administrativa oegentligheter
- Orättvis behandling
- Diskriminering
- Maktmissbruk
- Underlåtenhet att ge svar
- Vägran att ge information
- Onödig försening

Vad kan man uppnå genom att klaga?

I vissa fall räcker det med att ombudsmannen informerar den berörda institutionen om ett klagomål för att institutionen skall lösa problemet. Om ett fall inte blir löst under undersökningens gång så försöker ombudsmannen, om det är möjligt, att nå en vänskaplig förlikning för att ställa till rätta det administrativa missförhållandet och tillmötesgå klaganden. Ifall förlikningsförsöket misslyckas kan ombudsmannen komma med en rekommendation om hur fallet skall lösas. Om institutionen inte godtar rekommendationen kan ombudsmannen avlägga en särskild rapport till Europaparlamentet.

Vem kan klaga och hur?

Om du är medborgare av, eller bor i, en EU-medlemsstat så kan du klaga till Europeiska ombudsmannen. Företag, föreningar eller andra organisationer med säte i unionen kan också klaga till ombudsmannen.

Klagomål kan inges per brev, fax eller e-post.

En klagomålsguide och ett klagomålsformulär kan fås från ombudsmannens sekretariat och kan också laddas ner från ombudsmannens webbplats.

Men om han inte kan undersöka klagomålet?

Ifall ombudsmannen inte kan undersöka ditt klagomål – till exempel för att det gäller en medlemsstats nationella, regionala eller lokala myndigheter – så gör han ändå sitt bästa för att hjälpa dig att lösa problemet. Ofta sker detta genom att ärendet överförs till en medlem av Europeiska ombudsmannanätverket eller genom att du får rådet att kontakta en av nätverkets

medlemmar. Nätverket bildades 1996 och består av alla nationella och regionala ombudsmän i EU:s medlemsstater, i de länder som ansökt om EU-medlemskap, i Norge och Island, samt av utskott för framställningar inom EU.

Bland klagande som ombudsmannen hjälpt på detta sätt finner man:

- En medborgare som ingav klagomål mot en fransk organisation som handlägger utbetalningar från arbetslöshetsförsäkringen. Med klagandens samtycke överförde Europeiska ombudsmannen klagomålet till den franske ombudsmannen som fann en lösning på problemet.
- En polsk medborgare, funktionshindrad till följd av en bilolycka, som hävdade att den nationella socialförsäkringsmyndigheten orättmätigt beslutat att inställa utbetalningen av hans bidrag. Med klagandens samtycke överfördes ärendet för vidare handläggning av den polske ombudsmannen.
- Spanska medborgare som manade till handling både på EU- och nationell nivå för att ta itu med illegal invandring från Nordafrika. Eftersom frågan föll utanför Europeiska ombudsmannens ämbetsområde så gav han klagandena rådet att vända sig till den spanske ombudsmannen beträffande de nationella myndigheterna, samt att inge en framställning till Europaparlamentet som har både undersöknings- och lagstiftningsbefogenheter som skulle kunna användas för att behandla frågan på EU-nivå.