



## Проблеми с ЕС? Кой може да Ви помогне?

Документ - 20/12/2011

Европейски омбудсман

Проблеми с ЕС?

Кой може да **Ви** помогне?

Въведение

Европейският съюз предоставя много предимства на гражданите, постоянно пребиваващите лица, предприятията и асоциациите в ЕС. Гражданите на държавите-членки на ЕС са граждани и на ЕС и се ползват от редица права в резултат на европейското си гражданство. Възможно е обаче да срещнете проблеми при упражняването на правата си.

Задавали ли сте си въпроса кой би могъл да Ви помогне? В някои случаи не е ясно дали проблемът е причинен от администрацията на ЕС, от органите на дадена държава-членка или от частна организация. Дори и да знаете у кого е причината, невинаги е очевидно къде може да се обърнете за помощ. В Съюз, основан на фундаменталния принцип на върховенството на закона, жизненоважно е да има бързо и ефективно решение за всички проблеми, с които се срещате при реализирането на своите права.

Европейският омбудсман изготви настоящата брошура, за да добиете представа за различните информационни, консултационни и апелативни органи, към които можете да се обърнете. За да ви помогнем да разберете по-добре как може да ви помогне всеки един от посочените органи може да ви помогне, във всеки раздел са дадени примери за вида помощ, който може да окаже съответният орган.

Също така на интернет страницата на Европейския омбудсман е дадено пълно интерактивно ръководство, с чиято помощ можете да определите най-подходящия орган, към който да се обърнете с жалба или искане за информация.

Европейски омбудсман Какво прави Европейският омбудсман?

Европейският омбудсман е независим и безпристрастен орган, който може да държи отговорна администрацията на ЕС. Омбудсманът извършва проверки на жалби за лошо администриране в институциите, органите, службите и агенциите на ЕС. Единствен Съдът на ЕС, в качеството си на правораздавателен орган, остава извън правомощията на омбудсмана. Омбудсманът може да констатира наличие на лошо администриране, ако една институция не изпълнява задълженията си да зачита основните права, правните норми или принципи, или принципите на добро управление.



Такива са например административни нередности, несправедливост, дискриминация, злоупотреба с власт, неизпълнение на задължението да се отговори, отказ на информация и ненужно забавяне. Всеки гражданин на ЕС и всяко постоянно пребиваващо лице или предприятие, асоциация или друг орган с регистрирано седалище в ЕС може да подаде жалба. Не е необходимо да сте лично засегнати от лошото администриране. Обърнете внимание, че Европейският омбудсман може да разглежда само жалби, свързани с администрацията на ЕС, а не жалби относно национални, регионални или местни администрации, дори когато засягат въпроси на ЕС.

Какво **не** прави Европейският омбудсман?

Омбудсманът не може да извършва проверки по:

- жалби срещу национални, регионални или местни органи в държавите-членки на ЕС, дори когато жалбите са свързани с въпроси на ЕС;
- дейностите на националните съдилища или националните омбудсмани;
- жалби срещу предприятия или физически лица.

Кога и как можете да подадете жалба?

Трябва да подадете жалба:

- не по-късно от две години, след като сте узнали за фактите, на които се основава вашата жалба;
- след като сте установили първо контакт със съответната институция на ЕС, за да се опитате да решите въпроса;
- в писмена форма, включително чрез формуляра за подаване на жалби онлайн на уебсайта на Европейския омбудсман.

Формулярът може да бъде подаден електронно или разпечатан и изпратен по пощата. Той може да се получи и на хартиен носител от службата на Европейския омбудсман при поискване. Можете да подадете жалбата си на който и да е от 24-те официални езика на ЕС.

Примери от практиката

Ирландски гражданин иска от Европейската агенция по лекарствата (ЕМА) достъп до документи, съдържащи подробности за всички подозирани сериозни нежелани реакции, свързани с лекарствен продукт за лечение на акне. Синът му се е самоубил, след като е приемал продукта. ЕМА отхвърля искането му с твърдението, че правилата на ЕС за достъп до документи не се прилагат към доклади относно подозирани сериозни нежелани реакции на лекарствени продукти. След като извършва проверка на жалбата, омбудсманът заключава, че правилата на ЕС за достъп до документи се прилагат към всички документи, с които разполага ЕМА. Освен препоръката отправена към ЕМА да преразгледа отказа си да предостави достъп до докладите за нежелани реакции, също така като част от своята информационна политика, омбудсманът призова агенцията да осигури допълнителни разяснения, така че обществеността да разбере тези данни и тяхното значение с по-голяма лекота. ЕМА приема препоръката на омбудсмана и обявява, че предоставя достъп до докладите. Освен това възприема нова, изпреварваща политика, насочена към увеличаване на прозрачността по въпросите, свързани с достъпа до съхранявани от нея документи.



Неправителствена организация със седалище в Брюксел подава жалба до омбудсмана, че Европейската комисия не е изпълнила задължението си да разгледа нейното досие и да ѝ плати в срок от 45 дни, предвиден в споразумението за отпускане на безвъзмездна помощ, оставащата неиздължена сума за извършено от нея проучване. Жалбоподателят представя окончателния доклад, финансовите отчети и другите необходими документи в необходимия срок. Макар Комисията да потвърждава получаването на доклада, тя не изплаща оставащата неиздължена сума. В отговор на първото от няколко напомняния на жалбоподателя тя посочва неприсъствени дни и недостиг на персонала като причини за закъснението. Омбудсманът се свързва с Комисията, която реагира незабавно, като влиза във връзка с жалбоподателя и подновява обсъжданията. Освен това тя се извинява на жалбоподателя за закъснението и обещава да изчисли оставащата сума и да я изплати, веднага щом жалбоподателят изрази становище по нея.

Български гражданин критикува факта, че формулярът за онлайн регистрация в уебсайта EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>) може да бъде попълнен само с букви от латинската азбука. Той твърди, че трябва да има възможност да се използват също букви от кирилицата и от гръцката азбука. Омбудсманът предприема проверка по случая. Службата за публикации, отговаряща за уебсайта, отговоря на омбудсмана и обещава да осигури използването на букви както от кирилицата, така и от гръцката азбука за онлайн регистрация в EU Bookshop.

За да узнаете повече, посетете <http://www.ombudsman.europa.eu> Европейска мрежа на омбудсманите

Националните и регионалните омбудсмани в ЕС имат жизненоважен принос — те гарантират, че гражданите и постоянно пребиваващите лица упражняват своите права съгласно законодателството на ЕС. Омбудсманите разглеждат жалби срещу националните, регионалните и местните публични органи в държавите-членки. Съвместно с Европейския омбудсман и Комисията по петициите към Европейския парламент те образуват европейската мрежа на омбудсманите. Мрежата включва националните и регионалните омбудсмани и подобните органи на държавите-членки на ЕС, на страните кандидатки за членство в ЕС и на някои други европейски страни.

Точните основания, на които може да действа един омбудсман, са различни в рамките на мрежата, но по принцип включват: нарушаване на права, в това число права на човека и основни права; друго неправомерно поведение, включително неизпълнение на задължението за зачитане на общите принципи на правото; и неизпълнение на задължението да се действа в съответствие с принципите на добро управление. Декларация на европейската мрежа на омбудсманите с обяснение на услугите, които членовете на мрежата предлагат на хора, подаващи жалби по въпроси в обхвата на правото на ЕС, може да бъде намерена на уебсайта на Европейския омбудсман, където можете да намерите и информация за начина на подаване на жалба до омбудсман в мрежата.

Примери от практиката

Чешки гражданин, живеещ в Ирландия и получаващ обезщетения за лица, търсещи работа, получава разрешение да пътува до Чешката република за посещение на учебен курс. По време на престоя си там той насрочва изпити за деня, определен за



завръщането му в Ирландия. В резултат на закъснялото му завръщане ирландското Министерство за социална закрила решава, че той няма право на обезщетения за лица, търсещи работа, нито дори на помощ за такива лица. След като ирландският омбудсман се намесва и обръща внимание на съответните правила на ЕС, министерството преразглежда решението си и изплаща на жалбоподателя просрочените задължения за обезщетения за лица, търсещи работа, за въпросния период и до изтичане на неговите права. Министерството обещава освен това да преразгледа правото му на помощ за лица, търсещи работа.

Гръцкият омбудсман получава жалби относно дискриминация срещу жени при изпитите за влизане във военни академии. Сред твърденията си жалбоподателите посочват установяването на общ праг на постиженията за мъжете и жените при физически тестове. В жалбите е посочено също непропорционалното увеличаване на минималната височина на кандидатите с 5 см за мъжете и с 10 см за жените. Омбудсманът установява, че и двете предварителни условия представляват непряка дискриминация срещу жените и нарушават правото на ЕС и националното право. Той изисква от гръцките органи да премахнат дискриминацията. Органите приемат да преразгледат въпроса в светлината на констатациите на омбудсмана след края на предварителните изпити.

За да узнаете повече, посетете

<http://www.ombudsman.europa.eu/atyourservice/enoinroduction.faces> Комисия по петициите към Европейския парламент

Чрез Комисията по петициите Европейският парламент разглежда петиции, свързани с въпроси, попадащи в полето на дейност на ЕС. Петициите обхващат много широк кръг въпроси — от грижите за околната среда до дискриминацията и закъсненията. Парламентът може да обърне внимание чрез петициите върху нарушенията на правата на европейските граждани от държава-членка, местен орган или друга публична институция.

Примери от практиката

Податели на петиции се оплакват пред парламентарната Комисия по петициите, че органите на Обединеното кралство се бавят прекалено дълго при издаването на карти за пребиваване и че задържат пътните документи по време на цялата процедура. Комисията по петициите иска Европейската комисия да провери тези проблеми. Европейската комисия установява, че органите на Обединеното кралство наистина не спазват правилото на ЕС да издават карти за пребиваване не по-късно от шест месеца след подаване на заявлението. Обединеното кралство признава сериозността на положението и за да реши проблема, увеличава броя на служителите, които разглеждат заявленията, като подобрява също обучението и процедурите. Освен това органите предоставят електронен адрес за подалите заявления, които искат да им бъдат върнати пътническите паспорти в срок от десет работни дни.

Комисията по петициите към Парламента получава няколко петиции, в които се твърди, че полските органи имат планове за изграждане на път през долината Роспуда, който минава през чувствителни в екологично отношение зони и засяга сериозно други зони, защитени съгласно законодателството на ЕС. Проверката потвърждава това твърдение и установява също, че полските органи не са изпълнили задължението



си да докажат, че са извършили адекватна оценка на алтернативи на планирания път. Въз основа на това Комисията по петициите изготвя доклад, призоваващ за промяна на плановете. Опирайки се на него и на собствените си констатации, Европейската комисия поисква от Съда на ЕС да спре проекта, докато разглежда неговата правомерност. Действията на Комисията по петициите и на Европейската комисия, в съчетание с национален натиск по съдебен път, довеждат до решение на полските органи да не строят пътя през долината Роспуда.

За да узнаете повече, посетете

<http://www.europarl.europa.eu/committees/bg/peti/home.html> Европейска комисия

Европейската комисия има задачата да гарантира спазването на законодателството на ЕС от страна на държавите-членки. При изпълнението на тази си задача Комисията е известна неформално като „пазител на Договорите“. Можете да подадете жалба в Комисията, ако считате, че дадена държава-членка нарушава законодателството на ЕС. Примери от практиката

На германски пътник се налага да организира сам завръщането си в Германия от Мадагаскар през Париж, тъй като свързващият му полет е отменен поради стачка. Той подава жалба в Комисията, след като не получава помощ или компенсация от авиолинията, нито от отговарящия за това френски надзорен орган, с който не е могъл да установи контакт поради езикови проблеми. Комисията разглежда случая и принуждава френският надзорен орган да вземе необходимите мерки. В крайна сметка авиолинията обезщетява жалбоподателя. Комисията съобщава, че ще помогне на националните надзорни органи да намалят езиковите бариери пред европейските пътници.

Италиански гражданин, действащ в областта на опазването на околната среда, заявява, че решението на Комисията да закрие процедура за нарушение срещу Италия относно депо за отпадъци в Малагрота в околностите на Рим е несправедливо. Той изтъква, че има някои нередности във връзка с плана за подобряване на условията на депото за отпадъци. С оглед на съществената информация, представена от жалбоподателя на вниманието на Комисията, тя определя, че депото за отпадъци наистина не е приведено в съответствие с правилата на ЕС. Комисията възобновява процедурата за нарушение, с оглед гарантиране на пълно и точно прилагане на законодателството на ЕС.

За да узнаете повече, посетете [http://ec.europa.eu/atwork/applying-eu-law/index\\_bg.htm](http://ec.europa.eu/atwork/applying-eu-law/index_bg.htm) Европейски надзорен орган по защита на данните

Европейският надзорен орган по защита на данните (ЕНОЗД) е независим надзорен орган, чиято задача е защита на личните данни и неприкосновеността на личния живот и насърчаване на добрата практика в институциите и органите на ЕС. Той прави това, като следи обработката на лични данни от администрацията на ЕС, дава съвети относно политиките и законодателството, засягащи неприкосновеността на личния живот, и си сътрудничи с подобни органи на равнището на ЕС, в държавите-членки и извън тях. ЕНОЗД получава жалби от служители на ЕС, както и от други лица, които считат, че личните им данни са били употребени неправомерно от европейска институция или орган. Ако жалбата е допустима, ЕНОЗД обикновено извършва проверка. Констатациите се съобщават на жалбоподателя и се вземат необходимите мерки.



Пример от практиката

ЕНОЗД е анонимно уведомен, че лични данни на кандидати, които провеждат тестове за предварителен подбор в конкурси за служители на ЕС, се обработват от външен изпълнител, намиращ се в държава, която не е членка на ЕС. ЕНОЗД предприе проверка на този случай по собствена инициатива, която доведе до заключението, че наистина, макар Европейската служба за подбор на персонал (EPSO) да е сключила договор с външна фирма, регистрирана в Обединеното кралство, самите операции по обработка на данните се извършват в САЩ. ЕНОЗД поисква EPSO да провери дали съответните условия, изложени в правилата на ЕС за защита на данните, се спазват и да промени договора, с оглед да се осигурят допълнителни гаранции за съответните лица, за които се събират данни.

За да узнаете повече, посетете

<http://www.edps.europa.eu/EDPSWEB/edps/Supervision/Complaints/SOLVIT>

SOLVIT разглежда трансгранични проблеми между граждани или предприятия, от една страна, и национални публични органи, от друга. Това е интернет мрежа, която Европейската комисия координира. Чрез SOLVIT националните центрове, държавите-членки на ЕС плюс Исландия, Лихтенщайн и Норвегия работят съвместно за решаване в срок от десет седмици на проблеми, възникващи когато националните публични органи прилагат неправилно законодателството в областта на вътрешния пазар.

Примери от практиката

Френски гражданин, обучаващ се в белгийска школа за пилоти, не успява да се регистрира като студент при местните белгийски органи. Проблемът възниква, тъй като белгийската школа за пилоти е частно заведение, което не е признато от франкофонската общност на Белгия. Белгийското Министерство на транспорта обаче одобрява сертификатите, издавани от школата. В съответствие със законодателството на ЕС всеки записан в школата за пилоти трябва да има статут на студент.

Благодарение на намесата на SOLVIT местните органи се съгласяват да преразгледат досието на френския гражданин и го регистрират като студент.

Шведско дружество монтира термопомпи в Дания за домашни отоплителни системи. В Дания може да се получи правителствена субсидия от 20 000 датски крони, ако смените старата си отоплителна система с термопомпена система. Датските клиенти на шведската компания не могат обаче да получат субсидията, тъй като датските органи искат да бъде посочен регистрационен номер на датско дружество, за да изплатят субсидията. Само дружества със седалище в Дания могат да получат такъв регистрационен номер. След намесата на SOLVIT датските органи обявяват, че номерът не е вече необходим за получаване на субсидията.

За да узнаете повече, посетете <http://ec.europa.eu/solvit> Европейски потребителски центрове

Европейските потребителски центрове (ЕПЦ), създадени във всяка от 28-те държави-членки на ЕС, както и в Исландия и Норвегия, предоставят правни и практически съвети и помощ на потребителите във връзка с трансграничните покупки и услуги в рамките на вътрешния пазар. ЕПЦ може да установи контакт с дружество във всяка една от тези 30 държави, освен вашата собствена, от ваше име, да ви насочи към схема за решаване на спора или да предложи други решения.



Примери от практиката

Чешки потребител закупува нов мотоциклет в Германия. Макар да посочва ясно, че ще изнесе мотоциклета в Чешката република, цената неправилно включва данък добавена стойност, който следва да бъде платен в държавата, където превозното средство е регистрирано. Потребителят плаща ДДС два пъти — в Германия и в Чешката република. Той не успява да реши въпроса с продавача и с данъчната служба в Германия, отговаряща за разглеждането на случаи, при които данъкоплатецът не е постоянно пребиваващо лице. По инициатива на чешкия ЕПЦ, германският ЕПЦ се намесва и продавачът възстановява на потребителя неправомерно начисления данък добавена стойност.

Потребителка от Литва резервира хотел в Белгия. При пристигането ѝ хотелът поисква депозит от 150 EUR като гаранция за допълнителни разходи, например ползване на интернет. Потребителката представя като гаранция кредитната си карта. Хотелът изтегля депозита от кредитната карта на потребителката, въпреки че същата не е ползвала никакви допълнителни услуги. Тя изпраща писмо до хотела с искане за обяснение и когато не получава отговор, се обаждат по телефона на хотела, който обещава да уреди въпроса. След като хотелът не я потърсва, тя се обръща за помощ към ЕПЦ в Литва. След намесата на ЕПЦ в Литва и ЕПЦ в Белгия депозитът на потребителката е възстановен.

За да узнаете повече, посетете <http://ec.europa.eu/consumers/ess> Информация и консултации

Ако искате достъп до информация или търсите съвет относно правата си на гражданин, постоянно пребиваващо лице, предприятие или организация на ЕС, най-добре е да започнете със следните служби.

Вашата Европа

**Вашата Европа** предоставя ясна информация и практически съвети за вашите права при работа, живот, пътуване или бизнес в друга държава от ЕС.

**Вашата Европа** предоставя също лесен достъп до персонализирани услуги, ако се нуждаете от допълнителна помощ, за да разберете или защитите своите европейски права.

Europe Direct

Ако имате въпрос относно ЕС, може да се свържете с **Europe Direct** на безплатния телефонен номер 00 800 6 7 8 9 10 11 от всяка точка на Европейския съюз.

Можете освен това да посетите информационен център на **Europe Direct** или да изпратите електронно писмо.

За да узнаете повече, посетете <http://europa.eu/youreurope>

За да узнаете повече, посетете <http://europa.eu/europedirect>

Нашата мисия е да служим на демокрацията, като работим с институциите на Европейския съюз за създаване на по-ефективна, по-отговорна, по-прозрачна и по-етична администрация.



© Европейски съюз, 2015 г. Разрешава се възпроизвеждане за образователни и нетърговски цели при посочване на източника. Настоящата брошура е публикувана в интернет на: <http://www.ombudsman.europa.eu> Всички снимки: © Европейски съюз, освен ако не е посочено друго. Полиграфско оформление: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Дания и EntenEller A/S, Valby, Дания. Шрифтове: FrutigerNext и Palatino. *Printed in Luxembourg* Print ISBN 978-92-9212-643-8 . doi:10.2869/52126 . QK-04-14-978-BG-C PDF ISBN 978-92-9212-619-3. doi:10.2869/46689 . QK-04-14-978-BG-N

Ако Ви е необходима версия на тази публикация, отпечатана с едър шрифт, обърнете се към службата на Европейския омбудсман. При поискване ще се опитаме да Ви предоставим и аудиоверсия на публикацията.

**Европейски омбудсман** 1 avenue du Président Robert Schuman CS 30403 F - 67001  
Strasbourg Cedex Тел. +33 (0)3 88 17 23 13 Факс +33 (0)3 88 17 90 62  
<http://www.ombudsman.europa.eu>

QK-04-14-978-BG-C