



Европейски
омбудсман

Годишен
доклад
2010

Декларация за мисията Европейският омбудсман се стреми да постигне справедливи резултати по жалбите срещу институциите на Европейския съюз и насърчава прозрачността и административната култура на обслужване. Той цели да изгради доверие посредством диалог между гражданите и Европейския съюз, както и да насърчава най-високи стандарти на поведение в институциите на Съюза.



Европейски
омбудсман

Годишен
доклад
2010



Съдържание

Преглед от омбудсмана	4
1 Жалби и проверки	15
1.1 Правомощия и процедури на омбудсмана	16
1.2 Общ преглед на жалбите, разгледани през 2010 г.	21
1.3 Анализ на предприетите проверки	28
1.4 Констатации от проверките на омбудсмана	31
1.5 Водещи случаи – примери за най-добра практика	38
1.6 Тематичен анализ на приключените проверки	40
1.7 Пренасочване и съвети	61
2 Връзки с други институции, омбудсмани и заинтересовани участници	65
2.1 Връзки с институциите, органите, службите и агенциите на ЕС	66
2.2 Връзки с омбудсмани и други сходни институции	68
2.3 Връзки с други заинтересовани участници	72
3 Ресурси	77
3.1 Персонал	78
3.2 Бюджет	81
Как да се свържем с Европейския омбудсман	82

Преглед от омбудсмана



За мен е удоволствие да представя обновения *Годишен доклад* на Европейския омбудсман. Надявам се, че той ще Ви даде добра представа за напредъка, който постигнахме по отношение на разглеждането на жалбите, подадени от граждани, предприятия и организации и въвеждането на най-високи стандарти на административно управление в институциите, органите, службите и агенциите на Европейския съюз.



В структурата на доклада са внесени известни изменения в сравнение с изданието от миналата година с цел да отразим получените отзиви от читатели и новата визуална идентичност на институцията. Настоящият Преглед от омбудсмана, в който привличам вниманието върху важните събития от разглежданата година, заменя Въведението и Резюмето в предишните доклади. Предишните глави 2 и 3 са обединени в една глава (глава 1), в която е представен изчерпателен преглед на работата на омбудсмана по разглеждане на жалби и провеждане на проверки през 2010 г., както и правомощията и процедурите на омбудсмана. Глава 2 се отнася до отношенията на омбудсмана с други институции на ЕС и с националните, регионалните и местните омбудсмани в Европа, а освен това съдържа преглед на комуникационните дейности на омбудсмана. Глава 3 представя данни за персонала и бюджета на омбудсмана.

Петнадесет години Европейски омбудсман

На 27 септември 2010 г. институцията на Европейския омбудсман отбеляза своята петнадесета годишнина. През изминалото десетилетие и половина омбудсманът отговори на повече от 36 000 жалби и извърши повече от 3 800 проверки по твърдения за лошо администриране. В отговор на жалбите, предлагайки доброволно уреждане на спорове и отправяйки препоръки, омбудсманът помогна на европейските институции да предоставят правна защита, да повишат качеството на административната си дейност и в резултат на това да се приближат до европейските граждани.

Нещо повече, в резултат на процеса на разглеждане на жалби омбудсманът познава отблизо тенденциите, свързани с лошото администриране, системните проблеми и структурните недостатъци.

Надявам се, че новият по-стегнат формат на доклада, който отразява нашия двояк стремеж за възможно най-ефективно използване на ресурсите и същевременно запазване на достъпния и прозрачен характер на институцията, ще бъде полезен на читателите.

Надявам се, че новият по-стегнат формат на доклада, който отразява нашия двояк стремеж за възможно най-ефективно използване на ресурсите и същевременно запазване на достъпния и прозрачен характер на институцията, ще бъде полезен на читателите. Ще очакваме вашите отзиви, които ни помагат да внасяме текущи подобрения.

Въоръжен с тази информация, той се стреми да направи това, което е главната цел и на голяма част от жалбоподателите – да гарантира, че случилото се на тях няма да се повтори в бъдеще. В сътрудничество с институциите ние работихме, за да гарантираме, че общите поуки, извлечени в процеса на разглеждане на жалби, ще бъдат отчетени от всички звена на администрацията.

Преглед от омбудсмана

Можем да приведем някои добри примери в това отношение от работата ни през 2010 г. По-конкретно бих желал да цитирам два разгледани от институцията и свързани с достъп до документи случая, засягащи Европейската агенция по лекарствата (ЕМА) в Лондон. И в двата случая ЕМА прие отпращаната от омбудсмана проектопрепоръка за предоставяне на достъп до документите. По-важният резултат е, че ЕМА прие и публикува нова политика за достъп до документи, която има за цел да осигури много по-широк достъп до документите, съхранявани от агенцията. Публично приветствах конструктивния подход, възприет от ЕМА. Предприемайки тази важна политическа стъпка, ЕМА изпълни разширено проектопрепоръките, които отпращих към нея. Това е пример за конкретните и трайни резултати за гражданите от работата на омбудсмана, които се постигат, когато орган на ЕС осъществява конструктивно и ефективно сътрудничество с него.

Наред с това през 2010 г. публикувахме проучване, посветено на последващите действия, предприети от институциите на ЕС в отговор на всички критични и допълнителни забележки, издадени от омбудсмана през 2009 г., като

В повече от половината от случаите, приключени през 2010 г., институцията приема предложение за доброволно уреждане на спора или разрешава въпроса.

една от целите на тази публикация е да способства за въвеждането от институциите на системни подобрения. Проучването разкри, че делът на удовлетворителните реакции в отговор на критичните и допълнителните забележки е 81 %, което е малко

по-добър резултат в сравнение с предходната година. Проучването съдържа множество примери за реализирани реални подобрения в различни области, от документиране на вътрешните процедури до възлагане на поръчки и сключване на договори. Тази констатация е извънредно насърчителна. Със загриженост трябва да отбележа обаче относително големия брой на незадоволителните реакции на критични забележки, предоставени от Европейската комисия (10 от 32 отговора). Това показва, че все още остава да се извърши значителна работа от омбудсмана и от самите институции, за да бъдат убедени длъжностните лица, че отбранителният подход към омбудсмана представлява пропусната възможност за тяхната институция и рискува да наруши имиджа на Съюза.

Резултати за жалбоподателите през 2010 г.

Винаги е по-добре да не се налага омбудсманът да отправя критична забележка или да преминава към етапа на проектопрепоръката, за да обезпечи въвеждане на подобрения. Много по-добре е случаите да бъдат разрешавани от самата институция или да се приеме доброволно уреждане на спора. В повече

от половината от случаите, приключени през 2010 г., институцията приема предложение за доброволно уреждане на спора или разрешава въпроса. Приветствам институциите като цяло за тяхната ангажираност за намиране на решение в тези случаи.



Десет водещи случая, описани в настоящия доклад, са приведени като примери за най-добра практика при реагиране на жалби. Те служат като пример за всички институции на ЕС как по най-добър начин да отговорят на въпросите, повдигнати от омбудсмана. Три от тези случаи са свързани с Комисията, а по един водещ случай – Парламента, Съвета, Европейския икономически и социален комитет, Европейската инвестиционна банка, Европейската агенция по лекарствата, Европейската агенция за авиационна безопасност и Изпълнителната агенция за образование, аудиовизия и култура. Засегнатите теми включват от прозрачност и справедливост до правата на лицата с увреждания, договори и процедури по възлагане на поръчки и набиране на персонал.

През 2010 г. омбудсманът приключи 326 проверки (в сравнение с 318 проверки през 2009 г.). От тях 323 са свързани с жалби, а три са предприети по собствена инициатива. Омбудсманът заключи, че лошо администриране е налице в 12 % от случаите (40 случая) и успя да обезпечи положителен изход за жалбоподателя в седем от тези случаи чрез приемане на отправените от него проектопрепоръки. Въпреки че омбудсманът трябваше да отправи критични забележки към институциите само в 33 случая в сравнение с 35 случая през 2009 г. и 44 случая през 2008 г., все още има какво да се постигне. В 14 случая са отправени допълнителни забележки (в сравнение с 28 случая през 2009 г.), с оглед повишаване качеството на административното управление.

През 2010 г. омбудсманът внесе един специален доклад в Парламента във връзка с проверка по жалба относно достъп до документи, свързани с емисиите на въглероден диоксид от автомобили. В специалния доклад е посочено, че Комисията не е изпълнила задължението си да отговори на отправената проектопрепоръка в продължение на почти 15 месеца, въпреки че в Договора е предвиден тримесечен срок за отговор. Освен това Комисията не изпълни поет пред омбудсмана ангажимент. Отказът на Комисията да изпълни тези свои задължения представлява нарушение на задължението на Комисията за лоялно сътрудничество с омбудсмана.

Много от тези случаи са включени в съдържащия се в глава 1 тематичен анализ, в който са разгледани най-важните правни и фактически констатации, съдържащи се в решенията на омбудсмана за приключване на проверки, взети през 2010 г. Анализът е организиран въз основа на тематична класификация по основния предмет на проверките, обобщен в седем основни категории: (i) откритост, публичен достъп и лични данни; (ii) Комисията като пазител на Договорите; (iii) възлагане на договори по тръжни процедури и предоставяне на безвъзмездни средства; (iv) изпълнение на договори; (v) администрация и Правилник за длъжностните лица; (vi) конкурси и процедури по подбор; (vii) институционални и политически въпроси, и други. В анализа са включени случаи, които имат значително въздействие с оглед подобряването

Преглед от омбудсмана

на прозрачността и добрата администрация в институциите на ЕС, случаи, в които е постигнат особено положителен изход за жалбоподателя, и случаи, които дадоха повод на омбудсмана да разясни важни правни въпроси или да разгледа проблеми, на които не се е натъквал в практиката си. В светлината на усилията на омбудсмана да популяризира прилагането на Хартата на основните права на Европейския съюз са разгледани и случаи, отнасящи се до правата, гарантирани от Хартата. Въпросът за справедливостта е редовно застъпен. Изискването за справедливост е споменато в член 41, параграф 1 от Хартата във връзка с предвиденото в нея основно право на добра администрация и омбудсманът традиционно разглежда справедливостта като ключов принцип на добрата администрация.

С удовлетворение мога да посоча, че времето, необходимо за приключване на проверките, намаля от средно 13 месеца през 2008 г. на девет месеца през 2009 и 2010 г. По-голямата част от проверките бяха приключени в срок до една година (66 %). Повече от половината проверки (52 %) бяха приключени в срок до три месеца. Всичко това е постигнато с щатно разписание от общо 63 длъжности през 2010 г. и бюджетни кредити в размер на 9 332 275 EUR.

Стратегия за следващите години

При честването на петнадесетата годишнина на институцията беше обявена стратегията на омбудсмана за мандата 2009-2014 г.² Работата по изготвяне на стратегията започна в рамките на проведеното през февруари 2010 г. обсъждане с персонала, посветено на темата „Визия на Европейския омбудсман за следващите пет години“. На следващия етап стратегията беше разработена в консултации с вътрешни и външни заинтересовани страни.

2. Стратегията е публикувана на 23 езика на уебсайта на омбудсмана на адрес: <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/strategy.faces>



Една от проявите, които способстваха за формулиране на идеи за стратегията на Европейския омбудсман, беше проведена на 12 март 2010 г. под надслов „Новият мандат на Европейския омбудсман – какво да очакваме?“. Целта на проявата беше да се проведе обсъждане със заинтересованите страни на тема приоритетите на омбудсмана за периода 2009-2014 г. В обсъжданията взеха участие неправителствени организации, бизнес сдружения, лобистки групи, журналисти и служби на регионални администрации.



Стратегията има за цел да формулира ясно мисията, целите и ръководните принципи на омбудсмана. Основавайки се на постигнатото до момента, тя очертава поредица от конкретни цели и приоритети за постигане на дългосрочните цели на омбудсмана: на първо място, да се гарантира на гражданите на ЕС възможност за пълноценно упражняване на техните права и на второ място, да се повиши качеството на административното управление в ЕС. Тук е уместно да посочим петте цели, които си поставихме за предстоящите години. Стремим се:

- да изслушваме нашите заинтересовани партньори, като получаваме редовна обратна информация от жалбоподателите, развиваме контактите с институциите на ЕС и си сътрудничим с гражданското общество. Наред с това, с помощта на Европейската мрежа на омбудсманите³ се стремим да идентифицираме най-добри практики;
- да гарантираме по-бързи резултати, като съкращаваме срока за приключване на проверките и разработваме опростени процедури, за да подпомагаме, когато е възможно, бързо разрешаване на споровете, предмет на жалбите;
- да оказваме положително въздействие върху административната култура на Съюза, като изтъкваме ролята на омбудсмана като ресурс, който може да способства за усъвършенстване на административните практики, и като отделяме повече внимание на системни въпроси;
- да предоставяме по достъпен начин своевременна и полезна информация на нашите заинтересовани партньори и обществеността. Казано накратко, стремим се да комуникираме по-ефективно;
- да преосмисляме постоянно начина, по който оползотворяваме ресурсите. Ще се стремим да гарантираме възможно най-висок стандарт на администрация в рамките на институцията и ще наблюдаваме и повишаваме постоянно качеството на нашата работа.

³ В мрежата са обхванати националните и регионалните омбудсмани, както и сходни институции в държавите-членки на Европейския съюз, страните кандидатки за членство в Съюза и някои други европейски страни, както и Европейският омбудсман и Комисията по петициите на Европейския парламент.

Преглед от омбудсмана

Като посвещаваме усилията си за постигане на тези цели, се стремим да помогнем на Съюза да изпълни дадените пред гражданите с Договора от Лисабон обещания, отнасящи се до основните права, осигуряването на повече прозрачност и по-широки възможности за участие в процеса на определяне на политиката. Наред с горното по този начин се стремим да реализираме нашия скромнен принос към поставените високи цели за задълбочаване на върховенството на закона и повишаването на качеството на демокрацията в европейския правен ред.

Достъпна, справедлива и ориентирана към гражданите институция

Осъществяването на комуникация с цел информиране на гражданите за техните права и реда за упражняването им е ключов приоритет. Във връзка с това бях удовлетворен от възможността да използваме честването на петнадесетата годишнина на институцията, за да лансираме новата визуална идентичност на Европейския омбудсман и на Европейската мрежа на омбудсманите. Уверен съм, че новата ни визуална идентичност ще ни помогне да популяризираме имиджа на достъпна, справедлива и ориентирана към гражданите институция, а новата визуалната идентичност на мрежата ще повиши осведомеността относно значението на работата на омбудсманите в цяла Европа, насочена към подпомагане на гражданите да упражняват правата си съгласно законодателството на ЕС.



Логото на Европейския омбудсман е разработено с цел да подпомогне усилията на омбудсмана неговото послание да достигне до широк кръг обществени групи, като същевременно носи внушението за идентичността и ценностите на институцията. Синият и жълтият цвят напомнят за европейския флаг, а кръглата форма внушава единство и консенсус. В кръга са изобразени насочени в две посоки стрелки, които обозначават обмен на мнения и диалог – ключови елементи от методологията на Европейския омбудсман. Формата на поставените една върху друга стрелки очертава знак за равенство, който символизира равнопоставеност и справедливост (Дизайн: Студио Филип Апелойг).



Новото лого на Европейската мрежа на омбудсманите носи внушението за идентичността и ценностите на мрежата. Логото се състои от спектър ярки цветове, символизиращи многообразието на мрежата и нейните членове. Цветовете на флага на Европейския съюз са съчетани в най-видимата част на композицията, която се състои от концентрични кръгове, символизиращи комуникация, партньорство и единство, а стрелките символизират срещата на множество различни партньори в една определена точка (Дизайн: Студио Филип Апелойг).



Продължихме да съдействаме на жалбоподателите да се насочат към най-подходящите процедури за защита на правата им чрез поместеното на нашия уебсайт интерактивно ръководство, използвано през годината от 19 000 души. В резултат на нарастването на броя на хората, които са се насочили самостоятелно към най-подходящите начини за защита на правата им, броят на постъпилите жалби „извън правомощията“ на институцията намаля с 409, а общият брой на жалбите намаля от 3 098 през 2009 г. на 2 667 през 2010 г. Тези данни са много насърчителни за мен, тъй като показват, че нараства делът на жалбоподателите, които се обръщат към нас на валидни основания. Наред с това осъществихме по-активно сътрудничество с други мрежи за информация, съвети и решение на проблеми, като „Вашата Европа“ и SOLVIT.

Като Европейски омбудсман поемам ангажимента да гарантирам, че всички граждани или организации, които срещат проблеми в отношенията си с институциите на ЕС, са информирани за правото си да се обърнат към мен с жалба относно случаи на лошо администриране. За да привлечем вниманието към услугите, предоставяни от омбудсмана на гражданите, през годината продължихме да установяваме контакти с различни целеви аудитории, като неправителствени организации, лобистки групи, предприятията, регионални органи, организации за политически изследвания и асоциации. Организираните през 2010 г. тематични събития включват семинари, посветени на прозрачността, Финансовия регламент и новия мандат на омбудсмана. Броят на проверките, предприети през 2010 г.,

остана почти непроменен в сравнение с 2009 г. (335 в сравнение с 339). От приключените през 2010 г. проверки 78 % бяха подадени от отделни граждани, а 22 % бяха подадени от дружества и сдружения.

Както всяка година, по-голямата част от предприятиите от омбудсмана проверки през 2010 г. се отнасят до Комисията (219 проверки или 65 % от общия брой на проверките). Тъй като Комисията е главната институция на Съюза, която взема решения с пряко въздействие върху гражданите, нормално е тя да бъде основен обект на подадените жалби. Трябва да се отбележи обаче, че съответният дял през 2009 г. беше 56 % от общия брой. Имаше 35 проверки (10 %), отнасящи се до Европейската служба за подбор на персонал (EPSO), 22 проверки (7 %), свързани с Европейския парламент, 6 (2 %), свързани със Съвета на ЕС и 4 проверки (1 %), свързани със Съда на Европейския съюз. Що се отнася до Съда, важно е да се отбележи, че омбудсманът може да предприема проверки само във връзка с несъдебните правомощия на тази институция. Други 52 проверки засягат 25 други институции, органи, служби и агенции на ЕС.

Основните видове лошо администриране, посочени в проверките, предприети през 2010 г., са (i) нарушения на: законността (неправилно прилагане на материални и/или процесуални норми) (20,6 % от проверките), разумните срокове за вземане на решения (14,1 %), справедливостта (11 %), задължението за посочване на мотиви за взети решения и възможностите за обжалване (5,8 %), задължението за изпращане на отговори на писма на езика на гражданите и посочване на компетентното

Както всяка година, по-голямата част от предприятиите от омбудсмана проверки през 2010 г. се отнасят до Комисията (219 проверки или 65 % от общия брой на проверките).

Преглед от омбудсмана

длъжностно лице (5,5 %) и задължението за полагане на дължима грижа (3,1 %); (ii) нарушения на задължения, свързани със: искания за предоставяне на информация (30,4 % от проверките), искания за публичен достъп до документи (6,7 %) и осигуряване на недискриминационно третиране (3,7 %).

Предприети бяха шест проверки по собствена инициатива, посветени на системни проблеми, засягащи институциите: три от тези проверки засягат EPSO, една се отнася до Комисията, една засяга съответно Парламента, Комисията и Съвета и една проверка засяга последните две институции.

Осмият национален семинар на Европейската мрежа на омбудсманите ще се проведе в Копенхаген през октомври 2011 г. Темите, които ще бъдат поставени на обсъждане в Копенхаген, включват декларация за принципите на публичната служба, изготвена конкретно за длъжностните лица на ЕС. Проведох консултации с националните омбудсмани, преди да изготвя проект на документа, за да гарантирам, че бъдещата декларация отчита напълно най-добрата практика в държавите-членки. Техните отзиви бяха положителни и съдържаха ценни предложения и полезна информация, които се вземат предвид при изготвянето на документа.

В повече от 70 % от регистрираните случаи успяхме да помогнем на жалбоподателя чрез предприемане на проверка по случая, пренасочване на случая към компетентен орган или предоставяне на съвет към кого да се обърне.

В повече от 70 % от регистрираните случаи успяхме да помогнем на жалбоподателя чрез предприемане на проверка по случая, пренасочване на случая към компетентен орган или предоставяне на съвет към кого да се обърне. Повече от 53 % от случаите (1 435 жалби) бяха определени като попадащи в правомощията на един от членовете на Европейската мрежа на омбудсманите, а 27 % (744 жалби) бяха определени като попадащи в правомощията на Европейския омбудсман, което подчертава необходимостта от допълнително укрепване на нашето сътрудничество. Седмият регионален семинар на Европейската мрежа на омбудсманите, който беше поведен в Инсбрук, Австрия през ноември, ни предостави добра възможност за това, което се отнася и до седмата среща на служителите за връзка от мрежата, проведена в Страсбург през



Служителите за връзка изпълняват функциите на първа точка за контакт за други служби в Европейската мрежа на омбудсманите. Те проведеха своята седма среща в Страсбург от 6 до 8 юни 2010 г. За първи път беше проведено съвместно заседание със SOLVIT за обсъждане на въпроси от общ интерес и укрепване на сътрудничеството. На съвместното заседание беше дадено началото на проект за проучване на компетентността на националните омбудсмани в рамките на мрежата. Целта на проекта е да се събере прецизна и изчерпателна информация за видовете жалби, разглеждането на които попада или не попада в правомощията на националните омбудсмани.



Договорът от Лисабон – една година по-късно

При преизбирането ми за Европейски омбудсман през януари 2010 г. обявих, че един от основните ми приоритети през следващите пет години ще бъде да съдействам за гарантиране на ползите за гражданите, обещани от страна на ЕС с Договора от Лисабон. В началото на 2010 г. взех участие в обществената консултация относно начина на функциониране на Европейската гражданска инициатива. Подчертах колко е важно е да се опитаме да предвидим въпросите, които могат да възникнат при това начинание, и преди всичко тези, които могат да доведат до жалби пред омбудсмана. Много съм насърчен от приемането на Регламента за гражданската инициатива през декември 2010 г. и съм убеден, че този правен инструмент ще способства за овластяване на европейските граждани. Освен това през 2010 г. омбудсманът насърчаваше прилагането от институциите на Хартата на основните права, която вече има задължителна сила, и по-специално посредством

разглеждане на жалби и проверки по теми, включващи основното право на добра администрация и правата на хората с увреждания.

Очаквам да продължа своята работа от името на европейските граждани. Решението на Европейския парламент, с което бях преизбран за втори пълен мандат, представлява според мен одобрение за работата, свършена от службата, и ни насърчава да продължим усилията си, насочени към по-открита, отчетна, ориентирана към обслужването и насочена към гражданите европейска администрация. Това са високите цели, с които аз и моите колеги оставаме неизменно ангажирани.

Страсбург, 14 февруари 2011 г.

П. Никифорос Диамандурос

1

Жалби и проверки

Глава 1 съдържа разяснения относно мандата и процедурите на омбудсмана, общ преглед на разгледаните през 2010 г. жалби, както и задълбочен анализ на извършените проверки. Включен е раздел, посветен на водещите случаи, както и тематичен анализ. В края на главата са разгледани случаите, в които омбудсманът е отнесъл жалбите към други апелативни органи.

Жалби и проверки

1.1 Правомощия и процедури на омбудсмана

Ролята на Европейския омбудсман

Службата на Европейския омбудсман е създадена с Договора от Маастрихт като една от характеристиките на гражданството на Европейския съюз. Член 24 от Договора за функционирането на Европейския съюз (ДФЕС) урежда правото на подаване на жалба до Европейския омбудсман като едно от правата, произтичащи от гражданството на Съюза. Това право е включено също в Хартата на ЕС за основните права (член 43). Предполагаемите случаи на лошо администриране достигат до вниманието на омбудсмана най-често посредством жалби, въпреки че омбудсманът може да извършва проверки и по собствена инициатива.

Работата на омбудсмана е регламентирана от разпоредбите на член 228 от ДФЕС, както и от Устава на омбудсмана¹ и правилата за прилагане, приети от омбудсмана съгласно член 14 от Устава². Уставът на омбудсмана и правилата за прилагане са публикувани на уебсайта на омбудсмана: (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Правилата за прилагане могат да се получат и отпечатани на хартия от службата на омбудсмана.

Правомощия на омбудсмана

Член 228 от ДФЕС оправомощава омбудсмана да приема жалби срещу случаи на лошо администриране

в дейностите на институциите, органите, службите или агенциите на Съюза, с изключение на Съда на Европейския съюз в качеството му на правораздавателен орган.

Институции, органи, служби и агенции на Съюза

Институциите на ЕС са посочени в член 13 на Договора за Европейски съюз (ДЕС) и включват Европейския съвет. Няма определение, нито утвърден списък на органите, службите и агенциите на Съюза. Терминът обхваща органи, създадени по силата на Договорите, например Европейския икономически и социален комитет и Комитета за регионите, както и органи, създадени съгласно законодателни актове, като Европейската агенция по химикали и Агенцията на Европейския съюз за основните права. С Договора от Лисабон в правомощията на омбудсмана бяха включени възможни случаи на лошо администриране в рамките на общата външна политика и политика на сигурност, включително общата политика за сигурност и отбрана.

Жалбите срещу публични органи на държавите-членки не попадат в правомощията на Европейския омбудсман, дори и да са свързани с въпроси от обхвата на правото на ЕС. Много жалби от подобен характер попадат в правомощията на националните и регионалните омбудсмани, които участват в Европейската мрежа на омбудсманите (вж. раздел 1.7 по-долу).

Предполагаемите случаи на лошо администриране достигат до вниманието на омбудсмана най-често посредством жалби, въпреки че омбудсманът може да извършва проверки и по собствена инициатива.

¹ През юни 2008 г. Европейският парламент прие решение, с което преразглежда Устава на омбудсмана, считано от 31 юли 2008 г. Решение 2008/587 на Европейския парламент от 18 юни 2008 г. за изменение на Решение 94/262 относно правилата и общите условия за изпълнението на функциите на омбудсмана, ОВ 2008 L 189, стр. 25.

² На 3 декември 2008 г. омбудсманът преразглежда приетите от него правила за прилагане, за да отрази измененията в Устава от юни 2008 г. и да отчете опита, натрупан от 2004 г. насам, когато правилата бяха изменени за последен път. Новите правила за прилагане влязоха в сила на 1 януари 2009 г.



Лошо администриране

В отговор на искане от Европейския парламент да бъде представено ясно определение за „лошо администриране“ омбудсманът предложи следното определение, което беше приветствано от Парламента в резолюция, утвърдена и от Комисията:

„Лошо администриране е налице, когато публичен орган не действа в съответствие с правило или принцип, които са задължителни за него.“

Омбудсманът е определил понятието „лошо администриране“ по начин, който изисква зачитане на правовата държава и принципите на добрата администрация, както и на основните права на човека.

Омбудсманът е определил понятието „лошо администриране“ по начин, който изисква зачитане на правовата държава и принципите на добрата администрация, както и на основните права на човека. Той нееднократно е изразявал мнението, че лошото администриране е широко понятие и че доброто административно управление изисква, наред с всичко друго, спазване на правните норми и принципи, включително на основните права. Правото на добра администрация е предвидено като основно право на гражданите на Съюза в Хартата на основните права (член 41). Правно обвързващият характер на Хартата и произтичащата от него възможност за съдебна защита на физическите лица вероятно ще засилят въздействието на правото на добра администрация. Вероятно ще се увеличи и интензивността на усилията на омбудсмана да насърчи доброто администриране в интерес на обществеността, както и в търсене на извънсъдебни решения на проблемите на физическите лица.

На 6 септември 2001 г. Европейският парламент одобри Европейския кодекс за добро поведение на администрацията, който институциите на ЕС, както и техните администрации и служители, са длъжни да спазват в отношенията си с гражданите. Кодексът взема предвид принципите на европейското административно право, които се съдържат в практиката на европейските съдилища, и черпи вдъхновение от националното законодателство. Европейският парламент призова

също омбудсмана да прилага Кодекса, когато проучва жалби и провежда разследвания по собствена инициатива.

Важно е обаче да се отбележи, че определението не ограничава обхвата на понятието за лошо администриране до случаите, в които нарушените правило или принцип са правно обвързващи. Принципите на добрата администрация надхвърлят законовата рамка и изискват от институциите на Съюза не само да спазват своите нормативно определени задължения, но и да поддържат високо ниво на обслужване и да гарантират, че членовете на обществото получават адекватно отношение и упражняват пълноценно правата си. Следователно, макар че наличието на незаконност по въпроси, попадащи в правомощията на омбудсмана, по необходимост предполага лошо администриране, констатацията за лошо администриране не означава автоматично, че е налице незаконност. Поради това установените от омбудсмана случаи на лошо администриране не означават автоматично, че е налице незаконно поведение, което е наказуемо по съдебен ред³.

3. Във връзка с това вж. решенията на Общия съд от 28 октомври 2004 г. по обединени дела T-219/02 и T-337/02, *Herrera срещу Комисията*, параграф 101, и от 4 октомври 2006 г. по дело T-193/04 R, *Hans-Martin Tillack срещу Комисията*, параграф 128.

Жалби и проверки

Понятието за лошо администриране е обаче ограничено. Например омбудсманът винаги е считал, че политическата дейност на Европейския парламент не поражда възможности за лошо администриране. Поради това жалби срещу решения на комисиите на Парламента, като Комисията по петициите, попадат извън рамките на правомощията на омбудсмана.

Допустимост и основания за проверки

За да може омбудсманът да предприеме проверка, подадената жалба трябва да отговаря на допълнителни критерии за допустимост. Тези критерии, предвидени в съответния член на Устава, предполагат:

1. самоличността на жалбоподателя и предметът на жалбата (член 2, параграф 3) трябва да са ясно посочени;
2. омбудсманът не може да встъпва в дела пред съд или да поставя под въпрос обосноваването на съдебно решение (член 1, параграф 3);
3. жалбата трябва да бъде подадена в срок до две години от датата, на която жалбоподателят е узнал за фактите, на които тя се основава (член 2, параграф 4);

От допустимите случаи, разгледани през 2010 г., за 40 % е било сметено, че не дават основания за проверка.

4. жалбата следва да бъде предшествана от подходящи административни постъпки пред съответната институция или орган (член 2, параграф 4);

5. по отношение на жалби във връзка с трудовоправни отношения между институциите и органите и техните длъжностни лица и други служители, преди подаването им трябва да са изчерпани всички възможности за подаване на молби и жалби по вътрешен административен ред (член 2, параграф 8).

В член 228 от ДФЕС е предвидено, че омбудсманът „извършва разследвания, които счита за обосновани“. За да се избегне пораждането на необосновани очаквания сред жалбоподателите и за да се гарантира най-ефективно използване на ресурсите, всички допустими жалби се проучват внимателно, за да се установи дали може да се очаква обосноваване, че жалбата ще доведе до полезни резултати. Ако това не е така, омбудсманът приключва случая поради това, че той не дава достатъчни основания за предприемане на проверка. Омбудсманът също така застъпва позицията, че ако дадена жалба вече е разгледана като петиция от Комисията по петициите към Европейския парламент, обикновено не съществуват основания за предприемане на проверка от омбудсмана, освен ако са представени нови доказателства. От допустимите случаи, разгледани през 2010 г., за 40 % е било сметено, че не дават основания за проверка. Когато

омбудсманът счита, че няма основания за предприемане на проверка, той уведомява за това жалбоподателя, а в някои случаи изпраща анонимна версия на това решение до съответната институция.



Жалби и проверки по собствена инициатива

Член 228 от ДФЕС оправомощава омбудсмана да получава жалби от всеки гражданин на Съюза или от всяко физическо или юридическо лице, с пребиваване или седалище в някоя от държавите-членки. Освен това омбудсманът има правомощието да предприема проверки по собствена инициатива. Възползвайки се от това свое правомощие, той може да извършва проверки по случаи, съдържащи твърдение за лошо администриране, за които е сезиран от лице, което няма право да подава жалба. В такива случаи практиката на омбудсмана е в хода на проверката да предостави на засегнатото лице същите процесуални възможности, както ако въпросът е разглеждан като жалба. През 2010 г. той предприе шест проверки по собствена инициатива. С подкрепата на Европейския парламент омбудсманът обяви намерението си да използва своето правомощие за извършване на проверки по собствена инициатива в случаите, когато единственото основание за непредприемане на проверка по постъпила жалба за лошо администриране от страна на Европейската инвестиционна банка е обстоятелството, че жалбоподателят не е гражданин на Европейския съюз. Във връзка с други въпроси омбудсманът решава във всеки конкретен случай дали да се възползва от правото си да предприеме проверка по собствена инициатива.

Освен това омбудсманът може да използва правомощието си да предприема проверки по собствена инициатива и за борба със системни проблеми в институциите. Както вече е споменато по-горе, през 2010 г. той се възползва от това свое правомощие в шест случая. Три от тези проверки се отнасят до Европейската служба за подбор на персонал (OI/6/2010/IP, OI/7/2010/IP и OI/9/2010/RT). В раздел 1.6 по-долу е дадена обща информация за проверка по собствена инициатива, отнасяща се до конкретен случай на просрочено плащане от Комисията (вж. случай OI/2/2010/GG в раздела „Изпълнение на договори“). Друга проверка (OI/4/2010/ELB) се отнася до правата и задълженията на обществените служители, и по-конкретно до начина, по който институциите разглеждат отправени от длъжностни лица и служители в съответствие с член 90, параграф 1 от Правилника за длъжностните лица искания за замяна на административни актове в светлината на развиващата се съдебна практика. Тази проверка беше насочена към Парламента, Комисията и Съвета. И накрая, през 2010 г. омбудсманът предприе проверка по собствена инициатива относно отчетността в случаи на лошо администриране, свързани с дейността на мисиите в рамките на общата политика на ЕС за сигурност и отбрана. Тази проверка (OI/12/2010/ВЕН) беше насочена към Комисията и Съвета. Работата по пет от шестте проверки продължаваше в края на 2010 г. (проверката по случай OI/2/2010/GG беше приключена с констатацията, че не са необходими по-нататъшни проверки).

Жалби и проверки

Процедури на омбудсмана

Писмени и опростени процедури за проверки

Всички жалби, подадени до омбудсмана, се завеждат и регистрирането им се потвърждава обикновено в срок от една седмица от получаването им. С потвърдителното писмо жалбоподателят се информира за съответната процедура и се посочва референтен номер, както и името и телефонния номер на лицето, което се занимава с жалбата.

Жалбата се анализира, за да се определи дали да бъде предприета проверка, и обикновено в едномесечен срок жалбоподателят получава уведомление за резултатите от анализа. Ако не бъде предприета проверка, жалбоподателят бива уведомен за основанието. Жалбата се пренасочва, когато това е възможно, или на жалбоподателя се дава подходящ съвет към кой компетентен орган да се обърне.

В хода на проверката жалбоподателят бива информиран за всяка нова предприета стъпка. Когато омбудсманът реши да приключи проверката, той уведомява жалбоподателя за резултатите по нея и направените заключения. Решенията на омбудсмана не са правно обвързващи и не пораждаат права или задължения с правно действие за жалбоподателя или за съответната институция.

Като алтернатива на предприемането на писмена проверка по възможен случай на лошо администриране и с цел бързо разрешаване на съответния проблем, омбудсманът използва неформални гъвкави процедури със съгласието и сътрудничеството на съответната институция.

През 2010 г. 91 случая са уредени благодарение на намесата на омбудсмана, която е помогнала за получаването на бърз отговор при оставена без последствия кореспонденция (за подробности относно използваната в такива случаи процедура вж. раздел 2.9 от *Годишния доклад за 1998 г.*). Други 73 случая са уредени след като омбудсманът е помогнал на жалбоподателя да получи допълнителен и по-подробен отговор на неговата кореспонденция.

Проверка на преписки и изслушване на свидетели

Член 3, параграф 2 от Устава на омбудсмана изисква от институциите на ЕС да предоставят всяка поискана от омбудсмана информация, както и да му осигурят достъп до съответните преписки. Правото на омбудсмана да проверява преписки му дава възможност да се увери в пълнотата и точността на информацията, предоставена от съответната институция на ЕС. Поради това то е важна гаранция за жалбоподателя и обществеността, че омбудсманът може да провежда обстойни и пълни проверки. През 2010 г. омбудсманът се е възползвал от правото си да проверява преписки на институциите по 26 случая.

Член 3, параграф 2 от Устава изисква от длъжностните лица и другите служители на институциите на ЕС да дават показания по искане на омбудсмана, макар че те все още са обвързани от съответните изисквания на Правилника за длъжностните лица, което важи по-специално за задължението им за опазване на професионалната тайна. Правомощията на омбудсмана да изслушва свидетели не са използвани през 2010 г.

Решенията на омбудсмана не са правно обвързващи и не пораждаат права или задължения с правно действие за жалбоподателя или за съответната институция.



Изискването, което предвижда омбудсманът да опазва поверителния характер на документи и информация, получени в рамките на проверка, е уточнено и утвърдено с преразглеждането на Устава от 2008 г. Измененият Устав предвижда, че достъпът на омбудсмана до класифицирана информация или документи и по-конкретно до чувствителни документи по смисъла на член 9 от Регламент № 1049/2001⁴ се предоставя при условието за съблюдаване на правилата относно сигурността на съответната институция на ЕС. Институциите, които предоставят такава класифицирана информация или документи, са длъжни да уведомяват омбудсмана за класифицирания им характер. Освен това омбудсманът трябва да договори предварително със съответната институция условията за работа с класифицираната информация или документи и с друга информация, попадаща в обхвата на задължението за опазване на професионалната тайна. По случаи **523/2009/TS** и **944/2008/OV** е постигнато съгласие със Съвета относно проверката на документи, класифицирани като „*EU restricted*“.

1.2 Общ преглед на жалбите, разгледани през 2010 г.

През 2010 г. омбудсманът регистрира⁵ 2 667 жалби в сравнение с 3 098 жалби през 2009 г. Бяха обработени общо 2 727 жалби⁶, от които 27 % (744 жалби) попадаха в обхвата на правомощията на омбудсмана. Преглед на жалбите, разгледани от други членове на мрежата освен Европейския омбудсман, може да бъде намерен в края на тази глава.

Почти 58 % от жалбите, постъпили през 2010 г., са подадени чрез интернет. Голяма част от тези жалби (53 %) бяха получени чрез електронния формуляр за подаване на жалба, който е достъпен на уебсайта на омбудсмана на 23 езика. През 2010 г. основният адрес на електронната поща на омбудсмана беше използван, за да бъдат изпратени отговори на над 1 000 електронни писма, съдържащи искания за информация. За сравнение, техният брой е бил около 1 850 през 2009 г., 4 300 през 2008 г. и 4 100 през 2007 г. Значителното и трайно намаление на броя на исканията за информация, получени през 2009 и 2010 г., свидетелства за успеха на интерактивното ръководство на омбудсмана, достъпно на неговия уебсайт от 5 януари 2009 г., което дава възможност на гражданите да получават информация, без да изпращат съответно искане. През 2010 г. омбудсманът разгледа общо повече от 3 700 жалби и искания за информация.

Почти 58 % от жалбите, постъпили през 2010 г., са подадени чрез интернет.

4. Регламент (ЕО) № 1049/2001 на Европейския парламент и на Съвета от 30 май 2001 г. относно публичния достъп до документи на Европейския парламент, на Съвета и на Комисията, ОВ 2001 L 145, стр. 43.

5. Годишният доклад на Европейския омбудсман включва статистическата категория „регистрирани жалби“ вместо „получени жалби“, за да разграничи жалбите, които са действително регистрирани през дадена календарна година, от тези, които са получени през същия период, но са регистрирани през следващата година.

6. Статистическата категория „обработени“ означава, че анализът, чиято цел е да определи дали жалбата (i) попада в рамките на правомощията на омбудсмана, (ii) отговаря на критериите за допустимост и (iii) съдържа основания за предприемане на проверка, е извършен изцяло. Поради необходимостта за това време, броят на жалбите, „обработени“ през дадена година, е различен от броя на жалбите, „регистрирани“ през същата година.

Жалби и проверки

Европейският омбудсман предприе 323 проверки въз основа на жалби, а още 12 проверки бяха предприети по

собствена инициатива от омбудсмана (в сравнение съответно с 335 и четири през 2009 г.).

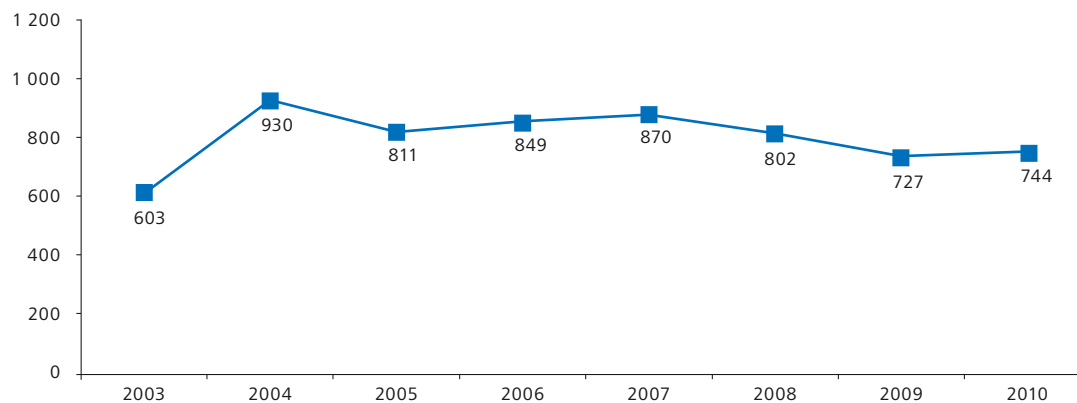
Таблица 1.1: Разгледани случаи през 2010 г.	
Регистрирани жалби през 2010 г.	2 667
Обработени жалби през 2010 г.	2 727
Жалби от компетентията на член на Европейската мрежа на омбудсманите	1 435
Жалби, попадащи в правомощията на Европейския омбудсман	744
От които:	205 недопустими 216 допустими, но липсват основания за предприемане на проверка 323 проверки, предприети въз основа на жалби
Проверки, предприети по собствена инициатива	12
Приключени проверки	326 (включително 3 проверки, предприети по собствена инициатива)
От които:	175 от 2010 г. 92 от 2009 г. 59 от предходни години

През 2010 г. омбудсманът приключи 326 проверки (в сравнение с 318 през 2009 г.). От посочения общ брой проверки 175 бяха регистрирани през 2010 г., 92 – през 2009 г. и 59 – през предходни години.

Както показват данните на фигура 1.1⁷, броят на жалбите,

попадащи в правомощията на омбудсмана през последните седем години, е нараснал от 603 през 2003 г. на 744 през 2010 г. Този показател е достигнал максимална стойност от 930 жалби през 2004 г., а втората най-висока стойност от 870 жалби е достигната през 2007 г.

Фигура 1.1: Брой на жалбите, попадащи в правомощията на омбудсмана, през периода 2003-2010 г.



7. Трябва да се отбележи, че през 2005 г. 335 жалби, попадащи в правомощията на омбудсмана, имаха повтарящ се предмет. За да се направи по-точно сравнение на броя на жалбите през различните години, не повече от единадесет такива жалби са отчетени като отделни на фигура 1.1.



Както показват данните на фигура 1.2⁸, броят на жалбите, попадащи извън правомощията на омбудсмана, постъпили през 2010 г., е намалял на 1 983 – най-ниската стойност, отбелязана от 2003 г., когато тя е била 1 768. Омбудсманът ще продължи своите усилия за намаляване на броя

на жалбите, попадащи извън неговите правомощия, като предоставя ясна информация за това какво може и какво не може да направи и като помага за насочване на жалбоподателите към правилната инстанция още от първия път.

Фигура 1.2: Брой на жалбите, попадащи извън правомощията на омбудсмана, през периода 2003-2010 г.

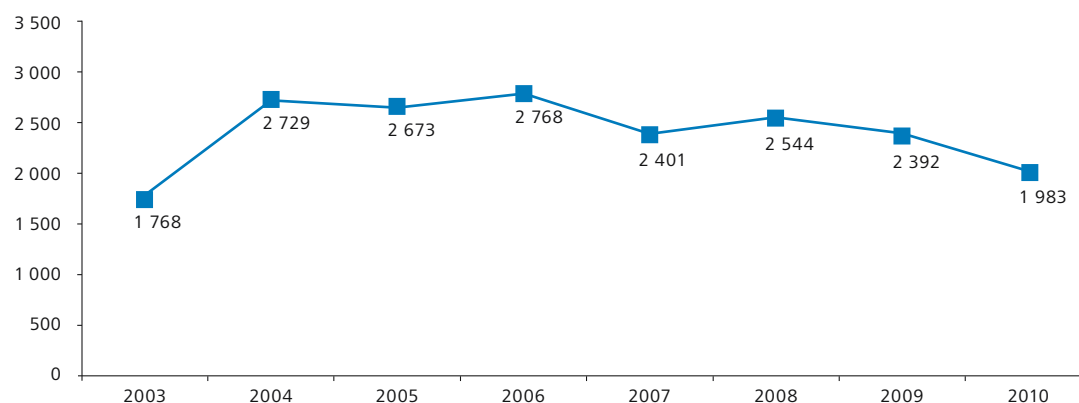


Таблица 1.2 съдържа обобщена информация за произхода по държави на регистрираните през 2010 г. жалби. От Германия, държавата-членка на ЕС с най-многобройно население, са подадени най-голям брой жалби, като след нея

се нареждат Испания, Полша и Белгия. При отчитане на съотношението между броя на жалбите и числеността на населението на отделните държави, обаче, най-много жалби са подадени от Люксембург, Кипър, Белгия и Малта.

⁸ Трябва да се отбележи, че през 2006 г. 281 жалби, попадащи извън правомощията на омбудсмана, имаха един и същи предмет. За да се направи по-точно сравнение на броя на жалбите през различните години, не повече от единадесет такива жалби са отчетени като отделни на фигура 1.2.

Жалби и проверки

Таблица 1.2: Произход по държави на жалбите, регистрирани през 2010 г.

Страна	Брой жалби	Дял на жалбите в %	Дял от населението на ЕС в %	Съотношение
Люксембург	34	1,3	0,1	12,7
Кипър	22	0,8	0,2	4,1
Белгия	207	7,8	2,1	3,7
Малта	9	0,3	0,1	3,4
Словения	34	1,3	0,4	3,2
Латвия	21	0,8	0,5	1,6
България	63	2,4	1,6	1,5
Словакия	43	1,6	1,1	1,5
Испания	349	13,1	9,0	1,5
Ирландия	32	1,2	0,9	1,3
Финландия	39	1,5	1,1	1,3
Португалия	71	2,7	2,1	1,3
Естония	9	0,3	0,3	1,1
Чешка република	63	2,4	2,1	1,1
Литва	20	0,7	0,7	1,1
Гърция	65	2,4	2,3	1,1
Австрия	48	1,8	1,7	1,1
Полша	214	8,0	7,7	1,0
Унгария	51	1,9	2,0	1,0
Германия	375	14,1	16,6	0,8
Нидерландия	60	2,2	3,3	0,7
Швеция	32	1,2	1,8	0,7
Румъния	73	2,7	4,4	0,6
Дания	16	0,6	1,1	0,5
Франция	171	6,4	12,8	0,5
Италия	132	4,9	11,9	0,4
Обединено кралство	132	4,9	12,3	0,4
Други	131	4,9		
Липсват данни	151	5,7		

Забележка: Съотношението е изчислено посредством разделяне на дела на жалбите на дела на населението. Когато съотношението е по-голямо от 1,0, това показва, че въпросната страна е подала повече жалби до омбудсмана, отколкото може да се очаква предвид числеността на населението ѝ. Всички процентни стойности в горната таблица са закръглени до първия знак след десетичната запетая.

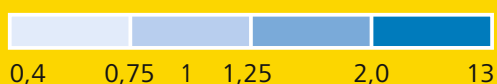
През 2010 г. от 17 държави-членки са подадени повече жалби, отколкото би следвало да се очаква с оглед числеността на тяхното население, от други осем държави-членки са подадени

по-малко жалби, а броят на подадените жалби от две държави-членки съответства на числеността на тяхното население.



Следната карта илюстрира вероятността гражданите на всяка държава-членка да се обърнат с жалба към Европейския омбудсман. Тя е съставена въз основа на броя на жалбите от всяка от държавите-членки спрямо числеността на населението, представена в таблица 1.2 (вж. забележката под таблица 1.2 относно начина на изчисляване на съотношението).

Съотношение (% жалби / % население)

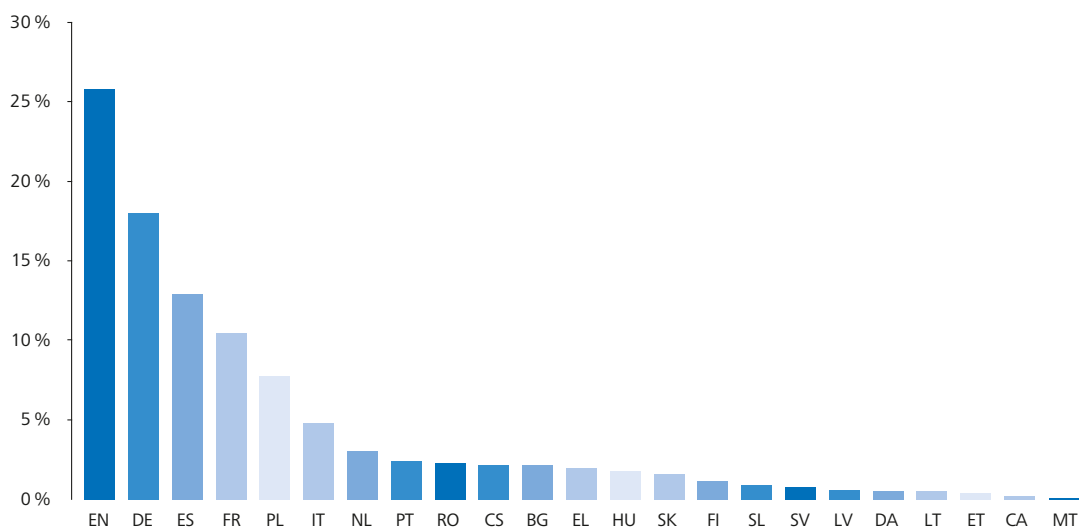


Жалби и проверки

Жалбите могат да се подават до Европейския омбудсман на всеки от 23-те официални езика на Договора за ЕС⁹. Както е показано на фигура 1.3, през 2010 г. основната част

от жалбоподателите предпочетоха да подадат жалбите си до омбудсмана на английски език, следвани от жалбите, съставени на немски, испански и френски език.

Фигура 1.3: Разпределение на жалбите по езици



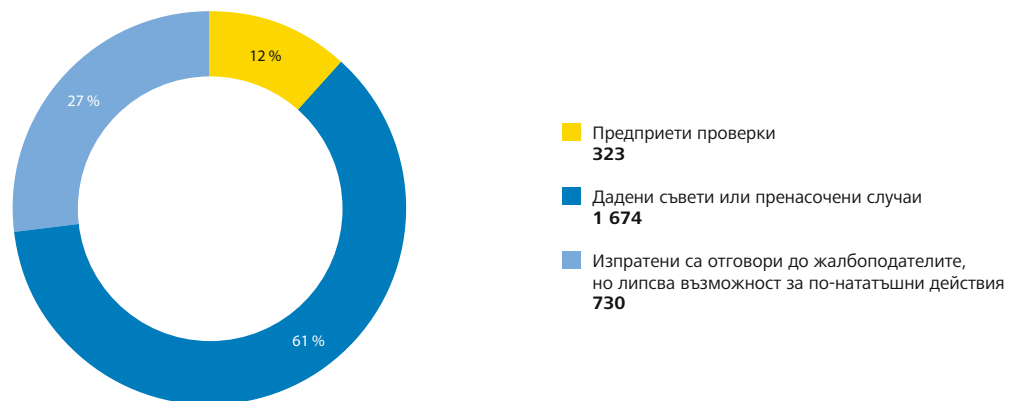
Както показват данните на фигура 1.4, в почти 70 % от случаите омбудсманът имаше възможност да помогне на жалбоподателите, предприемайки проверка по случая (12 % от случаите), пренасочвайки случая към компетентния орган или съветвайки жалбоподателя към кого да се обърне (61 %). В раздел 1.7 по-долу е даден общ преглед на случаите, в които

жалбите са пренасочени или на жалбоподателите е даден съвет. В 27 % от случаите, разгледани през 2010 г., на жалбоподателите са изпратени отговори, като омбудсманът преценява, че няма възможност за предприемане на по-нататъшни действия. В някои случаи причината за това е, че жалбоподателят не е посочил от кого или от какво се оплаква.

⁹ Български, чешки, датски, нидерландски, английски, естонски, фински, френски, немски, гръцки, унгарски, ирландски, италиански, латвийски, литовски, малтийски, полски, португалски, румънски, словашки, словенски, испански и шведски. След сключването през ноември 2006 г. на споразумение между омбудсмана и испанското правителство гражданите могат да подават жалби пред Европейския омбудсман и на всеки от другите официални езици в Испания (каталунски/валенсиански, галисийски и баски). С подписването на споразумението омбудсманът съобрази своята практика със заключенията на Съвета на ЕС от юни 2005 г. относно предоставянето на възможност за използването на тези езици с цел да бъде улеснена комуникацията на испанските граждани с институциите на ЕС.



Фигура 1.4: Действие, предприето от Европейския омбудсман след получаване на жалбите



Забележка: Тези данни включват 187 жалби, регистрирани в края на 2009 г., които са обработени през 2010 г., и изключват 46 жалби, регистрирани в края на 2010 г., които към края на годината все още се обработват с цел да се определи какви действия следва да се предприемат.

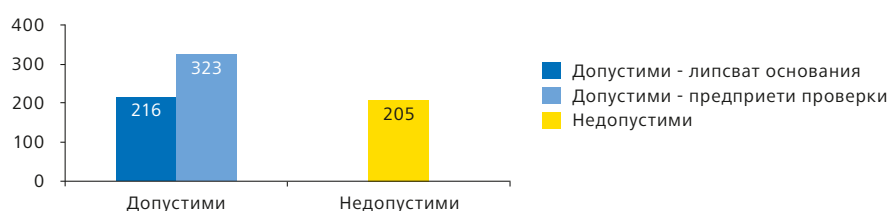
Жалби и проверки

1.3 Анализ на предприетите проверки¹⁰

Всички жалби, за които беше прието, че попадат в правомощията на омбудсмана, бяха подложени на анализ за

определяне на тяхната допустимост. От 744 жалби, попадащи в правомощията на омбудсмана, 205 са определени като недопустими, а по отношение на други 216 допустими жалби омбудсманът не установи основания за предприемане на проверки.

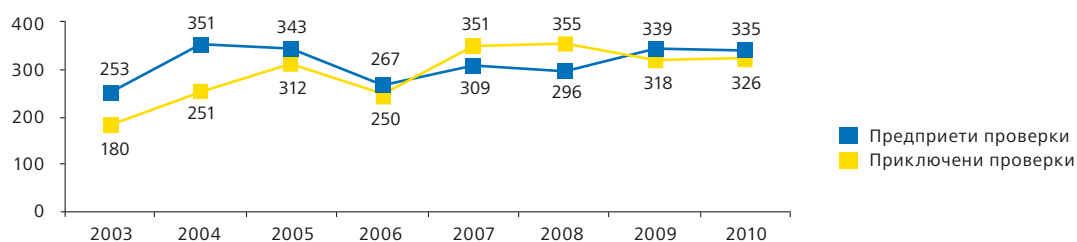
Фигура 1.5: Жалби, попадащи в правомощията на Европейския омбудсман



Въз основа на подадените жалби през годината са предприети общо 323 нови проверки. Това представлява намаление с 3,5 % в сравнение с 2009 г. Омбудсманът е предприел и 12 проверки по собствена инициатива.

Както показват данните на фигура 1.6, броят на предприетите през 2010 г. проверки е малко по-малък от високите равнища, достигнати през 2004 г. (351) и 2005 г. (343). Данните за приключените проверки са анализирани в раздел 1.4 по-долу.

Фигура 1.6: Динамика на броя на проверките



По-голямата част от проверките, предприети от омбудсмана през 2010 г. (219 случая), се отнасят до Европейската комисия (65 %). Съответният брой за 2009 г. е 191. Тъй като Комисията е основната институция на ЕС, която взема решения с пряко отражение

върху гражданите, нормално е тя да бъде основният обект на техните жалби. На второ място е EPSO с 35 проверки (30 през 2009 г.). Броят на проверките, засягащи Европейския парламент, Съвета и Съда на Европейския съюз, намаля приблизително наполовина

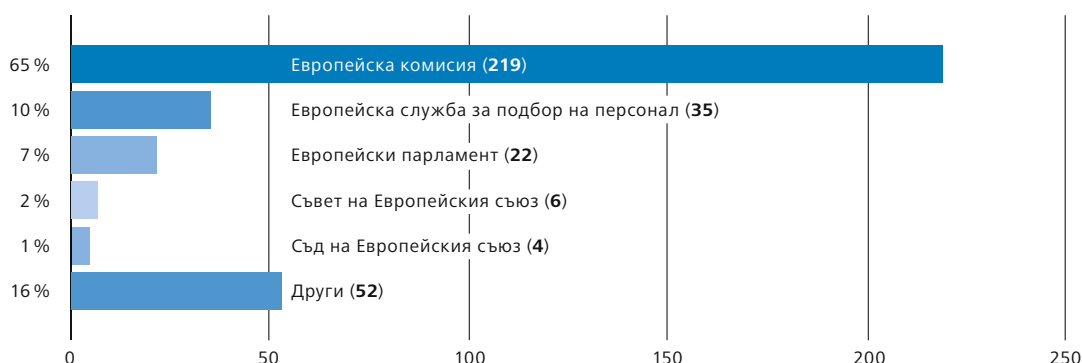
¹⁰ Както и при Годишния доклад за 2009 г., анализът в този раздел е извършен въз основа на броя на предприетите през 2010 г. проверки, а не на общия брой на проверките, извършени през годината (т. е. включително случаите, пренесени от предишните години). Този метод за изчисляване на статистическите данни дава по-точна представа за динамиката на тенденциите за всяка отделна година.



през 2009 г. Що се отнася до Съда, е важно да се отбележи, че омбудсманът може да предприема проверки само във връзка с несъдебните правомощия на

тази институция. Двадесет и пет други институции, органи, служби и агенции на ЕС бяха обект на други 52 проверки¹¹.

Фигура 1.7: Институции и органи, обект на проверки



Забележка: Две от предприетите през 2010 г. проверки са по собствена инициатива и засягат повече от една институция. Поради това сборът от процентите надхвърля 100 %.

Основните видове твърдение за лошо администриране, разследвани от омбудсмана през 2010 г., са:

- (i) нарушения на: законността (неправилно прилагане на материални и/или процесуални норми) (20,6 % от проверките), разумните срокове за вземане на решения (14,1 %), справедливостта (11 %), задължението за посочване на мотиви за взети решения и възможностите за обжалване (5,8 %),

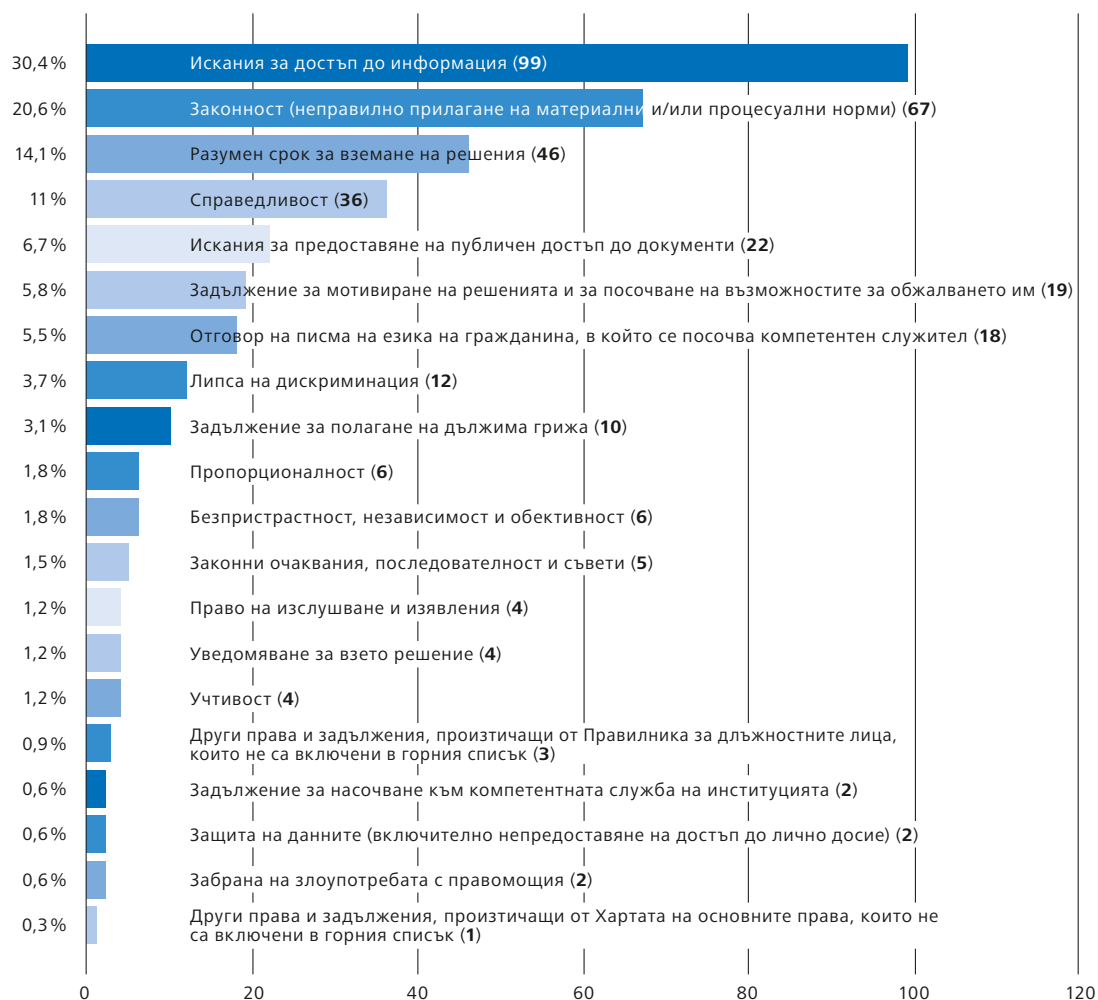
задължението за изпращане на отговори на писма на езика на гражданите, посочване на компетентното длъжностно лице (5,5 %) и задължението за полагане на дължима грижа (3,1 %);

- (ii) нарушения на задължения, свързани със: искания за предоставяне на информация (30,4 % от проверките), искания за публичен достъп до документи (6,7 %) и осигуряване на недискриминационно третиране (3,7 %).

¹¹ Европейски център за развитие на професионалното обучение (1), Комитет за регионите на Европейския съюз (1), Изпълнителна агенция за образование, аудиовизия и култура (5), Изпълнителна агенция за здравеопазване и въпроси, свързани с потребителите (2), Европейска агенция за авиационна безопасност (2), Европейски банков орган (1), Европейски център за профилактика и контрол върху заболяванията (1), Европейска агенция по химикали (1), Европейска агенция по отбрана (1), Европейски надзорен орган по защита на данните (1), Европейски икономически и социален комитет (3), Европейски орган за безопасност на храните (4), Европейска инвестиционна банка (2), Европейски институт за иновации и технологии (1), Европейска агенция по лекарствата (2), Европейска агенция за мрежова и информационна сигурност (2), Изпълнителна агенция на Европейския съвет по научни изследвания (3), Европейска фондация за подобряване на условията на живот и труд (1), Евроюст (2), Европол (2), Агенция на Европейския съюз за основните права (2), Служба за хармонизация във вътрешния пазар (1), Европейска служба за борба с измамите (7), Служба за публикации на Европейския съюз (3) и Изпълнителна агенция за научни изследвания (1).

Жалби и проверки

Фигура 1.8: Видове лошо администриране, предмет на жалби – (i) нарушения или (ii) нарушения на задължения, свързани със:



Забележка: В някои случаи в рамките на една проверка са проучвани твърдения за два или повече вида лошо администриране. Поради това сборът от процентите надхвърля 100 %.



1.4 Констатации от проверките на омбудсмана

Както показват данните на фигура 1.6, през 2010 г. омбудсманът приключи 326 проверки. От тези проверки 323 се основаваха на жалби, а три бяха предприети по собствена инициатива.

Общо 78 % от жалбите, въз основа на които са предприети приключените проверки, са подадени от отделни граждани, а 22 % са подадени от дружества и сдружения.

Таблица 1.3: Податели на жалби, въз основа на които са предприети приключените през 2010 г. проверки

Дружества и асоциации	22 % (72)
Отделни граждани	78 % (254)

По-голямата част от проверките, приключени от омбудсмана през 2010 г., бяха извършени в рамките на една година (66 %). Повече от половината проверки (52 %) бяха приключени в срок до три месеца. Това включва

По-голямата част от проверките, приключени от омбудсмана през 2010 г., бяха извършени в рамките на една година (66 %). Повече от половината проверки (52 %) бяха приключени в срок до три месеца.

случаите, които омбудсманът беше в състояние да разреши много бързо, например провеждайки телефонни разговори със съответните институции, за да предложи решение¹² (вж. раздел „Писмени и опростени процедури за проверки“ по-горе). Повече от 80 % от проверките бяха приключени в срок до 18 месеца. Както и през 2009 г., средният

срок за разглеждане на случаите беше девет месеца, в сравнение със средния срок от 13 месеца през 2008 г. Тази тенденция отразява целта, поставена в *Годишния доклад за 2008 г.*, да се повиши допълнително ефикасността на работата на институцията през 2009 г., като разглеждането на случаите приключва в още по-кратки срокове при едновременно запазване или подобрене на стандартите за качество.

Таблица 1.4: Случаи, приключени през 2010 г. въз основа на проверки

Средна продължителност на проверките	9 месеца
Случаи, приключени в срок до 3 месеца	52 %
Случаи, приключени в срок до 12 месеца	66 %
Случаи, приключени в срок до 18 месеца	82 %

Забележка: Тези данни са изчислени въз основа на месец с продължителност 30 дни.

Както показват данните на фигура 1.9, в 179 случая, приключени през 2010 г., е постигнат положителен изход, а съответната институция е приела споразумение за доброволно

уреждане или е разрешила спора. В 55 случая не е установено лошо администриране. В 40 случая е установено лошо администриране: в седем случая институцията е приела проектопрепоръки (в сравнение с два случая през 2009 г.), а 33 случая са приключени с критични забележки (вж. фигура 1.10), включително

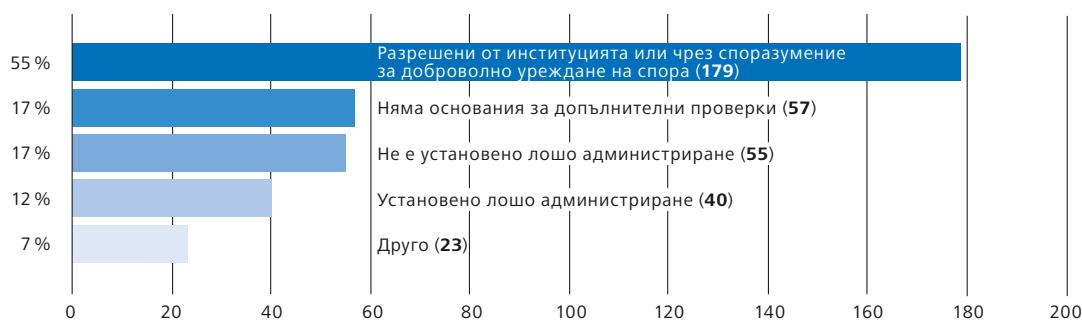
12. Включени са също и случаите, в които омбудсманът би провел пълна проверка, но жалбите са оттеглени от жалбоподателите, както и случаите, в които омбудсманът нямаше възможност да проведе проверките си поради решението на жалбоподателите да се обърнат към съда.

Жалби и проверки

един случай, във връзка с който омбудсманът е внесъл специален доклад в Парламента. В 14 случая омбудсманът е отправил допълнителни забележки,

за да съдейства за подобряване на работата в бъдеще. Тези констатации са разгледани подробно по-долу¹³.

Фигура 1.9: Резултати от приключените проверки



Забележка: В някои случаи, проверките са приключени на две или повече основания. Поради това сборът от процентите надхвърля 100 %.

Липса на лошо администриране

През 2010 г. 55 случая са приключени без констатация за наличие на лошо администриране. Това не е непременно отрицателен изход за жалбоподателя, който поне ще получи пълно обяснение от съответната институция за предприетите действия, както и независимия анализ на омбудсмана по случая. В същото време подобна констатация представлява реално доказателство, че съответната институция е действала в съответствие с принципите на доброто управление.

Съвет: правото на отказ на достъп до документи

Жалбоподателят е поискал предоставяне на публичен достъп до бележка на председателството на Съвета, отнасяща се до твърдения, че Централното разузнавателно управление на Съединените щати (ЦРУ)

е използвало европейски страни за незаконно транспортиране и задържане на затворници. Съветът е заявил, че предоставянето на достъп до документа ще навреди на отношенията между ЕС и Съединените щати, а също така ще възпрепятства дипломатическите усилия за намиране на конструктивни решения в чувствителни политически области. Посочено е, че не е възможно да се предостави частичен достъп до документа, защото съдържащата се в него информация представлява неразделно цяло. Проверката на омбудсмана разглежда твърдението за непредоставяне на достатъчни основания за отказ на частичен достъп до документа. Съветът посочи, че не е възможно да предостави по-подробна информация, без да разкрие съдържанието на документа. След проверка на документа омбудсманът заключи, че Съветът обосновано е отказал достъп на посочените от него основания.

523/2009/TS

¹³ Следният анализ е изготвен въз основа на проверките, приключени през 2010 г. Ако предметът на дадена проверка включва повече от едно твърдение или заявление, омбудсманът може да формулира няколко констатации въз основа на тази проверка.



Допълнителни забележки

Дори когато омбудсманът установи липса на лошо администриране или заклучи, че няма основание за продължаване на неговата проверка, той може да отправи допълнителна забележка, ако прецени, че има възможност да се повиши качеството на управлението. Допълнителната забележка не трябва да се тълкува като косвена критика към институцията, към която е отправена, а по-скоро като съвет как да бъде подобрена конкретна практика с оглед подобряване качеството на услугата, предлагана на гражданите. През 2010 г. омбудсманът е отправил допълнителни забележки в 14 случая, които включват следния пример:

Твърдение за неосигуряване на анонимност и равно третиране

Жалбоподателката по случай, засягащ Европейската служба за подбор на персонал (EPSO), твърди, че една от писмените ѝ работи, изпратена на проверяващите, е съдържала кандидатския ѝ номер, а е трябвало да съдържа само секретния номер. Според нея по тази причина проверяващите и конкурсната комисия са узнали самоличността ѝ. EPSO обясни, че полученият по грешка от жалбоподателката екземпляр е различен от екземпляра, изпратен на проверяващите. Службата се е извинила за това. Омбудсманът констатира, че жалбоподателката не е доказала, че е била обект на различно третиране. Въпреки това той изтъкна в допълнителна забележка, че EPSO би могла да внесе повече яснота в конкурсните си процедури, като разгледа възможността да използва само сканирани екземпляри на писмените работи за целите на оценяването, както и когато предоставя на кандидатите достъп до писмените им работи.

2831/2009/RT

Случаи, уредени от институцията, и случаи на доброволно уреждане

Когато е възможно, омбудсманът се стреми към положителен резултат, удовлетворяващ както жалбоподателя, така и институцията, срещу която е подадена жалбата. Сътрудничеството между институциите на ЕС има решаващо значение за постигането на положителен изход, който спомага да се подобрят отношенията между институциите и гражданите и да се избегне необходимостта от скъпо и продължително съдебно производство.

През 2010 г. 179 случая са уредени от институцията или е постигнато доброволно уреждане след подаване на жалба до омбудсмана¹⁴.

Твърдение за дискриминация на основание на език

Редица документи, публикувани на уебсайта на Комисията във връзка с покана за представяне на предложения по проект в областта на гражданската защита, са достъпни само на английски език. В своя отговор на жалба, подадена от член на ЕП от Германия, Комисията е заявила, че: английският език е общопризнат стандарт за комуникации в областта на гражданската защита; кандидатите са могли да поискат превод на документите; те са могли да подадат предложения на който и да е от официалните езици на ЕС; Комисията никога не се намесва в избора на език; Комисията би могла да предостави преводи в срок от десет дни; тя би могла да удължи срока за подаване на предложения. Наред с това Комисията обеща, че във връзка с бъдещи покани за представяне на предложения в тази област тя ще подчертава по-ясно за

Когато е възможно, омбудсманът се стреми към положителен резултат, удовлетворяващ както жалбоподателя, така и институцията, срещу която е подадена жалбата.

¹⁴. Както е посочено по-горе, в 91 от тези случаи в резултат на намесата на омбудсмана е получен бърз отговор на писма, оставени без отговор.

Жалби и проверки

кандидатите, че те могат да изискат различна езикова версия на необходимите документи. Жалбоподателят беше удовлетворен от този отговор и омбудсманът приключи случая.

1266/2009/КМ

Ако в резултат на дадена проверка бъде направена предварителна констатация за наличие на лошо администриране, омбудсманът се опитва по възможност да постигне доброволно уреждане. През годината осем случая са решени чрез доброволно уреждане. В края на 2010 г. 18 предложения за доброволно уреждане все още бяха в процес на разглеждане.

Случай, засягащ член на персонала, съдържащ твърдение за несправедливо третиране

Комисията прие предложението на омбудсмана за доброволно споразумение за изплащане на обезщетение на жалбоподателя за забавено възстановяване в длъжност. Длъжностното лице е излязло в отпуск поради инвалидност, считано от 1 април 2004 г., и е декларирало, че е в състояние да се върне на работа на 1 април 2005 г. Комисията, обаче, е предложила на жалбоподателя подходяща длъжност едва след две години, при това в генералната дирекция, където той е работил преди това и в която условията на труд са причинили неговото заболяване. Комисията е предложила да го обезщети само за периода от 15 февруари 2006 г. Омбудсманът напомни на Комисията, че

съгласно Правилника за персонала тя е длъжна да възстанови жалбоподателя на работа, считано от 1 април 2005 г. на първата длъжност, която отговаря на неговата квалификация, при условие, че той отговаря на съответните изисквания. Освен това принципите на доброто управление задължават Комисията да търси активно подходяща длъжност за жалбоподателя.

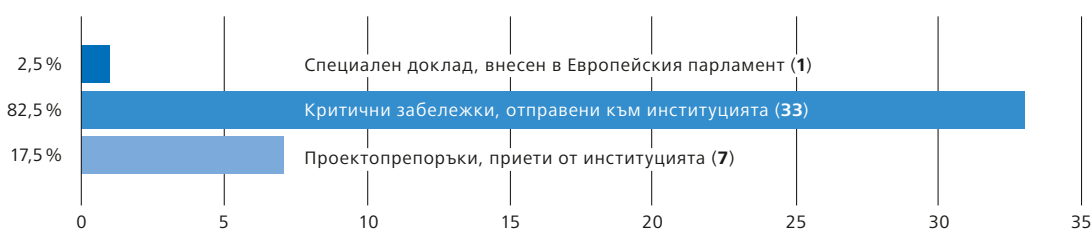
1131/2009/МФ

В някои случаи жалбата може да бъде удовлетворена или да бъде постигнато доброволно уреждане, ако ответната институция предложи обезщетение на жалбоподателя. Такива предложения се отправят *ex gratia*, т. е. без признаване на правна отговорност и без създаване на правен прецедент.

Установено лошо администриране

Омбудсманът установи лошо администриране в 12 % от случаите, приключени през 2010 г. С отправяне на критична забележка към ответната институция са приключени 33 такива случая (в сравнение с 35 случая през 2009 г.). Седем случая са приключени с приемане от ответната институция на отправена от омбудсмана проектопрепоръка. Тези констатации са анализирани подробно по-долу.

Фигура 1.10: Проверки, при които е установено лошо управление



Забележка: В един случай на установено лошо администриране проверката е приключена със специален доклад и критична забележка. Поради това сборът от процентите надхвърля 100 %.



Критични забележки

Ако постигането на доброволно уреждане се окаже невъзможно или ако търсенето на подобно разрешение не даде резултат, омбудсманът приключва случая с критична забележка до съответната институция или съставя проектопрепоръка. Омбудсманът обикновено прави критична забележка, когато (i) вече не е възможно съответната институция да отстрани случая на лошо администриране, (ii) няма данни за лошото администриране да е с общи последици и (iii) не се установява необходимост от последващи действия от страна на омбудсмана. Критична забележка се отправя и ако омбудсманът приеме, че проектопрепоръката не би била от полза или в случай че заинтересованата институция не приеме проектопрепоръката, но омбудсманът смята, че не е целесъобразно да се внася специален доклад в Парламента.

Критичната забележка потвърждава пред жалбоподателя, че неговата жалба е оправдана, и посочва допуснатите грешки на ответната институция, с оглед да се избегнат аналогични случаи на лошо администриране в бъдеще.

Спор относно вноса на говеждо месо от Бразилия

Организация, представляваща земеделски производители, се обърна към омбудсмана с жалба, съгласно която Комисията е отказала да забрани вноса на говеждо месо в ЕС от Бразилия, въпреки наличието на доказателства, получени през март 2007 г., че вносът носи рискове, дължащи се по-специално на болестта шап. Освен това организацията заяви, че след като получава доклада от мисията, осъществена от Хранителната и ветеринарна служба на Комисията в Бразилия през ноември 2007 г.,

Комисията не предприема разумни и пропорционални действия, за да се справи със заплахата за здравето на животните и човека, произтичаща от вноса на говеждо месо от Бразилия. Омбудсманът не констатира наличие на лошо администриране по отношение на твърдението, че Комисията е трябвало да наложи пълна забрана. Той констатира, обаче, че Комисията не е изпълнила задължението си да даде основателно обяснение защо през периода от 1 февруари 2008 г. до 15 март 2008 г. е разрешила вноса на пратки говеждо месо от Бразилия в ЕС, въпреки че всички стопанства, от които идва говеждото месо, не са одитирани и инспектирани съгласно изискванията, които Комисията е счела за необходими с оглед избягване на рисковете за здравето на животните. Той отправи критична забележка. Освен това омбудсманът отправи допълнителна забележка, че Комисията следва да продължи да изпраща редовно мисии в трети държави за целите на извършване на систематични проверки.

2115/2007/FOR

Критичната забележка не представлява обаче компенсация за жалбоподателя. Когато трябва да се предостави компенсация, е най-добре ответната институция, след като получи жалбата, да поеме инициатива и да признае наличието на лошо администриране и да предложи подходяща компенсация. В някои случаи тя може да се състои в обикновено извинение. Предприемайки подобно действие, институцията доказва своята ангажираност да подобрява отношенията си с гражданите. Тя показва също, че институцията разбира каква грешка е допуснала и следователно ще може да избегне аналогични случаи на лошо администриране в бъдеще.

Жалби и проверки

Последващи действия по критични и допълнителни забележки

За да гарантира, че институциите извличат поука от своите грешки и че в бъдеще ще се избягва лошо администриране, омбудсманът информира ежегодно обществеността относно своите констатации във връзка с последващите действия, предприети от институциите въз основа на критичните и допълнителните забележки. Той прави това чрез проучване, което публикува на своя уебсайт.

Последващи действия по критични и допълнителни забележки, отправени през 2009 г.¹⁵

Омбудсманът прикани съответните институции да отговорят в шестмесечен срок на критичните и допълнителните забележки, отправени от него през 2009 г. Той получи отговори на всички направени забележки, освен в четири случая, в които отговорите на Комисията бяха получени твърде късно, за да бъдат взети предвид.

Делът на случаите, в които са предприети задоволителни последващи действия във връзка с критични и допълнителни забележки през 2009 г., е 81 %.

Делът на случаите, в които са предприети задоволителни последващи действия във връзка с критични и допълнителни забележки през 2009 г., е 81 %. Последващите действия във връзка с допълнителни забележки са задоволителни в 94 % от случаите, а съответният дял по отношение на критичните забележки е значително по-малък и възлиза на 70 %. Това показва, че все още остава да се извърши значителна работа от омбудсмана и от самите институции, за да бъдат убедени длъжностните лица, че отбранителният подход към омбудсмана представлява пропусната възможност за тяхната институция и рискува да наруши имиджа на Съюза.

Седем от последващите действия заслужават да бъдат специално споменати като случаи, които трябва да послужат като образец за другите институции как да реагират ефективно на критичните и допълнителните забележки. Те засягат **Парламента (2350/2007/RT)**, **Комисията (791/2005/FOR, 834/2007/TN и 1342/2007/FOR)**, Изпълнителната агенция за образование, аудиовизия и култура (**2576/2008/GG**), Европейския надзорен орган по защита на данните (**491/2008/PB**) и Европейската инвестиционна банка (**244/2006/JMA**). Съответните институции са осъществили последващите действия по тези случаи по образцов начин.

Проучването на омбудсмана относно последващите действия, предприети във връзка с критични и допълнителни забележки, му предоставя възможност да следи постигнатия от институциите напредък по отношение на зачитането на основните права. Разгледаните в проучването въпроси включват правата на защита и презумпцията за невинност, правата на лицата с увреждания и основните права на добра администрация и публичен достъп до документи.

Проектопрепоръки

В случаите, когато съответната институция може да отстрани лошото администриране, или в случаи, когато лошото администриране е особено сериозно или е с общо въздействие, омбудсманът обикновено отправя проектопрепоръка до съответната

¹⁵ Проучването на омбудсмана за последващите действия е достъпно в интернет на адрес: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/5482/html.bookmark>



институция. В съответствие с член 3, параграф 6 от Устава на омбудсмана институцията трябва да изпрати подробно становище в срок от три месеца. През 2010 г. са отправени 16 проектопрепоръки. Освен това, 11 проектопрепоръки от 2009 г. доведоха до вземане на решения през 2010 г., а още три случая бяха приключени въз основа на проектопрепоръки, отправени през 2008 г. Седем случая бяха приключени в годината, в която проектопрепоръката е била приета от институцията, а във връзка с един случай не са установени основания за по-нататъшни проверки. Десет случая бяха приключени с критични забележки. В края на 2010 г. 15 проектопрепоръки все още се разглеждаха, включително три, отправени през 2009 г. и 12, отправени през 2010 г.

Разследване по твърдения за нередности

Журналист е подал сигнал до Комисията за предполагаеми нередности, свързани с финансирането на придобиването на сграда в Брюксел от Парламента. Европейската служба за борба с измамите (OLAF) е приключила случая без препоръка за последващи действия. Журналистът се обърна към омбудсмана с твърдение, че OLAF не е разгледала сериозно и обективно приложимостта на директива относно обществените поръчки. OLAF посочи, че всъщност е разгледала приложимостта на директивата. Тъй като обаче в проверката не е установена конкретна нередност, въз основа на която може да се образува дисциплинарно или наказателно производство, въпросът дали директивата е приложима не е подлежал на допълнителна по-задълбочена проверка. Омбудсманът посочи, че подобно стеснително разбиране на правомощията на OLAF може ефективно да ограничи капацитета на службата да изпълнява своите задачи за борба с измамите, корупцията и други незаконни дейности, накърняващи

финансовите интереси на ЕС. Той издаде проектопрепоръка, с която призова OLAF да преразгледа резултатите от своята проверка. OLAF настоя, че проверката е извършена надлежно и с дължимата грижа, но посочи, че е назначила проверител, който да извърши нова оценка на случая.

1450/2007/ВЕН

Специални доклади

Ако институция на Съюза не отговори удовлетворително на отправена проектопрепоръка, омбудсманът има право да изпрати специален доклад до Европейския парламент. Специалният доклад може да съдържа препоръки.

Както е отбелязано в *Годишния доклад за 1998 г.* на омбудсмана, правомощието му да предостави специален доклад на Европейския парламент е изключително ценно за работата на омбудсмана. Специалният доклад до Европейския парламент е последната стъпка по същество, която омбудсманът предприема в работата си по даден случай, тъй като приемането на резолюция и упражняването на правомощията на Парламента са предмет на политическо решение на тази институция. Омбудсманът, разбира се, предоставя всяка информация и помощ, поискани му от Парламента във връзка със специалния доклад.

Според Правилника на Европейския парламент Комисията по петициите отговаря за връзките на Парламента с омбудсмана. На заседание на Комисията по петициите, проведено на 12 октомври 2005 г., омбудсманът се ангажира, в съответствие с член 205, параграф 3 от Правилника за дейността на Европейския парламент, да се явява пред Комисията по свое искане винаги когато внася специален доклад в Парламента.

Жалби и проверки

През 2010 г. омбудсманът внесе един специален доклад в Парламента:

Неизпълнение на задължението за лоялно и добросъвестно сътрудничество с омбудсмана

Омбудсманът внесе в Европейския парламент специален доклад в рамките на проверка по жалба относно достъп до документи, свързани с емисиите на въглероден диоксид от автомобили. Комисията е отказала да предостави достъп до три писма, изпратени

Десет водещи случая, приключени през 2010 г., са приведени като примери за добра практика.

от Porsche AG до бившия заместник-председател на Комисията Ферхойген, като е изтъкнала довода, че тяхното разгласяване ще накърни защитата на търговските интереси на дружеството Porsche AG. Омбудсманът проучи документите и отправи до Комисията проектопрепоръка да предостави достъп до трите писма в тяхната цялост или да обмисли частичното им предоставяне. Комисията не отговори на проектопрепоръката в продължение на почти 15 месеца, въпреки че в Договора е предвиден тримесечен срок за отговор. Освен това Комисията не изпълни своя ангажимент да уведоми Porsche AG за намерението си да предостави писмата. Отказът на Комисията да изпълни тези свои задължения представлява нарушение на задължението на Комисията за лоялно сътрудничество с омбудсмана.

676/2008/RT

1.5 Водещи случаи – примери за най-добра практика

Десет водещи случая, приключени през 2010 г., са приведени като примери за добра практика. Те служат като пример за всички институции на ЕС как по най-добър начин да отговорят на въпросите, повдигнати от омбудсмана, и са подчертани със син шрифт в текста на настоящия доклад.

В областта на прозрачността Европейската агенция по лекарствата (ЕМА) предостави публичен достъп до документи за клинични изследвания и съответните протоколи от изпитвания във връзка с две лекарства против затлъстяване, след което прие и публикува нова политика за предоставяне на много по-широк достъп до съхраняваните от Агенцията документи (**2560/2007/ВЕН**)¹⁶. По случай **793/2007/ВЕН** Парламентът се съгласи да предостави достъп до документи относно начина на финансиране на придобиването на сгради в Брюксел. В отговор на допълнителни твърдения от страна на жалбоподателя, Парламентът уточни направените от него изявления и предостави допълнителна информация относно процедурата, чрез която е осигурено външно финансиране. По случай **2145/2009/RT** Европейската инвестиционна банка (ЕИБ) се свърза с националните власти в Таджикистан с оглед предоставяне на достъп до рамково споразумение, поискан от неправителствена организация.

¹⁶. Случай **2493/2008/TS** също има отношение към този въпрос. Проверката по този случай все още продължава.



Споразумението беше публикувано на уебсайта на посолството на Таджикистан в Белгия и на следващия ден ЕИБ предостави на жалбоподателя връзка към страницата.

В областта на договорите и тръжните процедури Комисията изплати на жалбоподател сумата от 6 025 EUR плюс 1 586 EUR лихви, след като омбудсманът я призова да преразгледа твърдението на асоциация, че е намалила неправомерно размера на окончателното плащане по проект (3249/2008/КМ). В отговор на проверка на омбудсмана по случай 255/2009/ЈФ Изпълнителната агенция за образование, аудиовизия и култура (ЕАСЕА) преразгледа своята документация и оттегли своя иск за възстановяване на сумата от 2 364 EUR. Освен това ЕАСЕА изплати на жалбоподателя допълнителна сума в размер на 2 722 EUR, след като омбудсманът посочи, че неправителствената организация е допуснала очевидна грешка при попълването на формуляра за кандидатстване за безвъзмездни средства, в резултат на която не е получила плащане в пълен размер за пътните разходи на участниците. Омбудсманът включи този случай сред водещите случаи за 2010 г. като илюстрация как институциите могат да прилагат принципа на справедливост в своята работа.

Два случая се отнасят до правата на хората с увреждания. По случай 1226/2008/OV Комисията се съгласи да предостави запазено място за паркиране на длъжностно лице на Комисията, което е получило увреждания в резултат на тежка злополука. По случай 129/2009/VL, свързан с подпомагането

на страдащи от увреждания лица, издържани от длъжностни лица на Съвета, омбудсманът заключи, че Съветът е приложил напълно съответните законови права, осигурил е подходящи вътрешни мерки за упражняването им и е приел допълнителни мерки, надхвърлящи обхвата на правата, предоставени с Правилника за длъжностните лица.

По случай (906/2009/ЈФ), който илюстрира как прилагането на принципа за добра администрация предполага повече от просто зачитане на принципа за законност, омбудсманът прикани Комисията да поеме отговорност за допуснатите от нея многократни административни грешки, свързани с плащане в полза на служителка от помощния персонал. Комисията се съгласи да оттегли своето искане за възстановяване, въпреки че имаше законово основание да изиска възстановяване на платената сума. По случай 2924/2007/TS Европейският икономически и социален комитет (ЕИСК) се съгласи да изплати на жалбоподателката сумата от 3 965 EUR като финансово обезщетение за материалните вреди, които тя е понесла в резултат на действията на институцията. Комитетът е уведомил погрешно жалбоподателката, че е избрана да заеме длъжността, преди вземането на официално решение за назначаване на работа от органа по назначаване. Две седмици преди постъпването ѝ на работа жалбоподателката е била уведомена, че не може да бъде назначена. Към този момент тя е напуснала работата си във Финландия и е наела апартамент в Брюксел.

Жалби и проверки

В отговор за предложение за доброволно уреждане на спор по случай **1182/2009/JF** Европейската агенция за авиационна безопасност (ЕААБ) се извини на жалбоподателя и преразгледа отправените от нея официални предупреждения. Проверката на омбудсмана разкри, че във връзка с искане на заплащане на такса ЕААБ е издала официално предупреждение, предвиждащо възможността, наред с други мерки, за анулиране на действащите сертификати на жалбоподателя. Омбудсманът констатира, че това предупреждение е непропорционално, оскърбително и дори потенциално неправомерно. Освен това ЕААБ уведоми омбудсмана, че възнамерява да предложи изменения в действащото законодателство.

В настоящия раздел няма да се стремим да разгледаме толкова на брой случаи, колкото през предходните години, а да представим най-важните правни и фактически констатации, съдържащи се в решенията на омбудсмана за приключване на проверки, взети през 2010 г.

1.6 Тематичен анализ на приключените проверки

Решенията за приключване на случаи обикновено се публикуват на уебсайта на омбудсмана (<http://www.ombudsman.europa.eu>) на английски език и на езика на жалбата, ако той е различен. Резюмета на избрани случаи се публикуват на уебсайта на всички 23 официални езика на ЕС. Резюметата отразяват кръга от въпроси и институции на Съюза, обхванати от общо 326 решения за приключване на случаи през 2010 г., както и различните основания за приключване.

В настоящия раздел няма да се стремим да разгледаме толкова на брой случаи, колкото през предходните години,

а да представим най-важните правни и фактически констатации, съдържащи се в решенията на омбудсмана за приключване на проверки, взети през 2010 г. В раздела са включени случаи, които имат значително въздействие с оглед подобряването на прозрачността и доброто управление в институциите на ЕС, случаи, в които е постигнат особено положителен изход за жалбоподателя, и случаи, които дадоха повод на омбудсмана да разясни важни правни въпроси или да разгледа проблеми, на които не се е натъквал в практиката си. В светлината на усилията на омбудсмана да популяризира прилагането на Хартата на основните права на Европейския съюз са разгледани и случаи, отнасящи се до правата, гарантирани от Хартата.



Анализът е организиран въз основа на тематична класификация по основния предмет на проверките, състояща се от следните седем категории:

- откритост, публичен достъп и лични данни;
- Комисията като пазител на Договорите;
- възлагане на договори по тържни процедури и предоставяне на безвъзмездни средства;
- изпълнение на договори;
- администрация и Правилник за длъжностните лица;
- конкурси и процедури по подбор;
- институционални и политически въпроси, и други.

Трябва да се отбележи, че има значително припокриване между горните категории. Така например в жалби относно подбора на персонал или ролята на Комисията като пазител на Договорите често биват повдигнати въпроси, свързани с откритостта.

Трябва да се отбележи също така, че категориите не са изброени в реда, в който са дадени на фигура 1.11¹⁷.

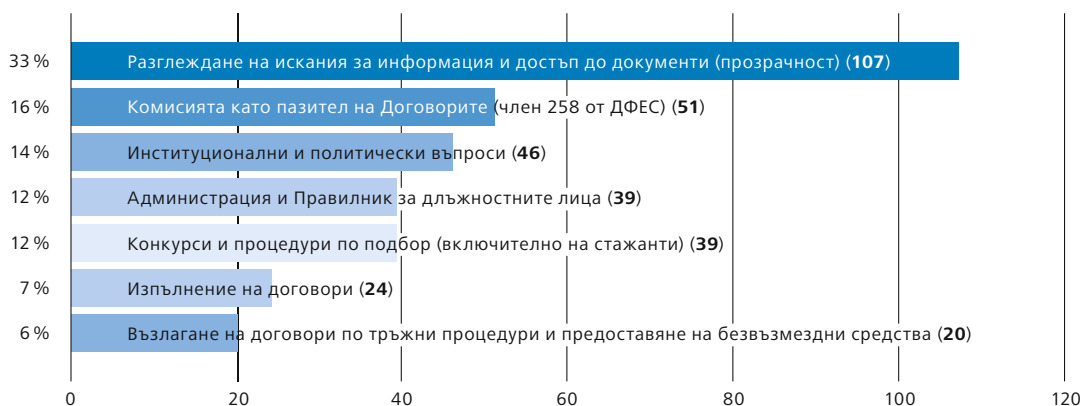
Откритост, публичен достъп и лични данни

Публичен достъп до документи

Член 10, параграф 3 от Договора за Европейски съюз (ДЕС) се отнася до решенията в Съюза, които се вземат „възможно най-открито и възможно най-близо до гражданите“, а член 15, параграф 1 от Договора за функционирането на Европейския съюз (ДФЕС) изисква от институциите, органите, службите и агенциите на Съюза да извършват своята работа при максимална откритост, за да се насърчи доброто управление и да се осигури участието на гражданското общество. Член 15, параграф 3 от ДФЕС предоставя право на достъп до документите на институциите, органите, службите и агенциите на Съюза. Същото право е предвидено и в член 42 от Хартата. Регламент № 1049/2001 урежда това основно право на достъп до документи¹⁸.

Регламент № 1049/2001 предоставя на жалбоподателите възможност за избор на средство за правна защита: те могат

Фигура 1.11: Предмет на приключените проверки



¹⁷. Фигура 1.11 съдържа информация за всички проверки, приключени през 2010 г., организирана по предмета на проверките. Графиката има за цел да ориентира читателя относно значението на обсъжданата тема по отношение на цялостния обем на работата на омбудсмана.

¹⁸. Регламент (ЕО) № 1049/2001 на Европейския парламент и на Съвета от 30 май 2001 г. относно публичния достъп до документи на Европейския парламент, на Съвета и на Комисията, ОВ 2001 L 145, стр. 43. На 30 април 2008 г. Комисията предостави предложение (СОМ(2008)229 окончателен) за изменение и замяна на Регламент № 1049/2001 относно публичния достъп до документи на Европейския парламент, на Съвета и на Комисията. Обсъждането на тези законодателни изменения продължи през 2010 г.

Жалби и проверки

да оспорят пълен или частичен отказ на достъп по съдебен ред по реда на член 263 от ДФЕС или да подадат жалба пред омбудсмана. През 2010 г. омбудсманът приключи проверките по 22 жалби относно прилагането на Регламент № 1049/2001, 14 от които засягат Комисията. Тези проверки се отнасят както до процедурни въпроси, така и до прилагането на предвидените в регламента изключения от правилата за публичния достъп.

Забавяния и процедурни проблеми

Няколко жалби включваха твърдения за забавяне. Например във връзка със случай 1438/2008/DK омбудсманът разкритикува Комисията за това, че е взела едва след пет месеца решение по искане за предоставяне на публичен достъп до документи и не е предоставила обосновани и достатъчни обяснения. По случай 1302/2009/TS жалбоподателят твърди, че независимо от факта, че Комисията е предоставила частичен достъп до поисканите документи, тя е забавила ненужно отговора си на първоначалните искания на жалбоподателя¹⁹. Тъй като жалбоподателят не е потвърдил искането си, въпреки че е имал право на това, омбудсманът заключи, че няма основания за допълнителни проверки. Той отбеляза, обаче, че Комисията не е дала на жалбоподателя указания колко дълго ще продължи разглеждането на първоначалното искане. Омбудсманът счита, че ще бъде уместно Комисията да предоставя такова указание в бъдещите

случаи, за да даде възможност на подалия заявление да вземе обосновано решение относно предимствата на незабавното съставяне на потвърдително искане.

По случай 355/2007/FOR (вж. също по-долу) омбудсманът прие за сведение довода на жалбоподателя, че забавеното регистриране и забавеното изпращане от Комисията на отговори по искания на достъп са относително честа практика. Той изтъкна, че е разглеждал този въпрос в миналото²⁰ и обяви, че ще продължи да следи, въз основа на подадените до него жалби, изпълнението на ангажимента на Комисията за спазване на сроковете, предвидени в Регламент № 1049/2001. Ако получи данни за наличие на системен проблем в службите на Комисията, омбудсманът ще разгледа възможност за предприемане на проверка по собствена инициатива по въпроса.

Омбудсманът отправи две критични забележки относно процедурните аспекти на случай 3163/2007/КМ. Той констатира, че Комисията не е привела действителни основания за удължаването на срока за разглеждане на потвърдителното искане на жалбоподателя и че е трябвало да препрати първоначалното искане на жалбоподателя за достъп до Генералния секретариат или поне да информира жалбоподателя в коя служба следва да подаде искането си.

¹⁹ В Регламент № 1049/2001 е предвидена двуетапна процедура за обработване на заявления. Ако институцията не отговори на първоначално заявление в срок от 15 работни дни, заявителят има право да подаде потвърдително заявление. Ако потвърдителното заявление бъде отхвърлено или не се получи отговор в срок до 15 работни дни, заявителят има право да отнесе въпроса пред Общия съд или да подаде жалба пред омбудсмана.

²⁰ В решението си по случай 3697/2006/PB омбудсманът отправи следната допълнителна забележка: „Омбудсманът припомня, че съгласно член 7, параграф 1 и член 8, параграф 1 от Регламент № 1049/2001 заявленията за достъп до документи и потвърдителните заявления се разглеждат по най-бързия начин и отговори се предоставят в срок от 15 работни дни, считано от датата на регистрация на заявлението. Омбудсманът застъпва позицията, че задължението за разглеждане на заявленията по най-бързия начин предполага, че Комисията следва да организира своите административни услуги по такъв начин че регистрацията обичайно да се извършва най-късно на първия работен ден след приемането на заявлението.“



Спорове относно прилагането на изключенията

Много от останалите проверки на омбудсмана в тази област се отнасят до изключенията от правилата за публичен достъп, предвидени в член 4 от Регламент № 1049/2001.

Три случая се отнасят до искания за достъп до документи, свързани със законодателството на ЕС в областта на конкуренцията. Случай **1039/2008/FOR** се отнася до отказ на Комисията да предостави достъп до документи по антидъмпингово разследване. С оглед на практиката на Съда²¹ омбудсманът застъпи позицията, че когато се тълкува действието на изключенията, предвидени в член 4 от Регламент № 1049/2001 към документи, използвани в процедури по разследване, трябва да се държи сметка за специфичните правила, които регламентират тези процедури. Той отбеляза, че основният антидъмпингов регламент изрично изключва правото на страната, която е обект на разследване, на достъп до поверителни документи, предоставени от трети страни, както и до вътрешни документи на институциите на държавите-членки. Омбудсманът изтъкна, че Регламент № 1049/2001 няма за цел да измени характера на процедурата на Комисията за разследване, предвидена в основния антидъмпингов регламент, като предостави публичен достъп до документи, които страната, обект на разследване, няма право да получи. Наред с това той посочи, че въпросното разследване не е било приключило, когато е взето решението относно публичния достъп. С оглед на тези съображения Комисията е имала право да се позове на изключението, отнасящо се до защитата на целта на разследването (член 4, параграф 2, трето тире от регламента), за да откаже достъп

до вътрешните документи. Наред с това омбудсманът констатира, че Комисията е извършила конкретна и индивидуална оценка на документите на третата страна, за да потвърди тяхното класифициране като поверителни, както и че изминалото време не е причина тези документи да станат по-малко чувствителни в търговско отношение. Случай **2953/2008/FOR** също се отнася до изключението относно защитата на целта на разследванията. Комисията е отказала да предостави публичен достъп до предварителна оценка, изготвена с цел поемане на ангажименти от германското дружество за разпределение на енергия E.ON, с които би било прекратено предполагаемо нарушение на законодателството на ЕС в областта на конкуренцията. Омбудсманът отбеляза, че процедурата за поемане на ангажименти зависи от волята както на Комисията, така и на страната, която е обект на разследване, да демонстрират гъвкавост, готовност за сътрудничество и взаимно доверие. Той се съгласи, че разкриването на предварителната оценка преди сключването на обвързващо окончателно споразумение може да окаже отрицателно въздействие върху готовността на E.ON за сътрудничество. Това на свой ред би могло да постави под въпрос приключването на разследването. Освен това омбудсманът застъпи становището, че няма по-висш обществен интерес, диктуващ оповестяването. По случай **3699/2006/ELB** жалбоподателите желаят да ползват документи, цитирани в решение, взето въз основа на законодателството на ЕС в областта на конкуренцията, във връзка с иск за обезщетение за вреди, предявен от тях пред национален съд срещу дружество, за което Комисията е установила, че е извършило нарушение на законодателството на ЕС

²¹ Дело C-139/07 P, *Комисията срещу Technische Glaswerke Ilmenau*, решение от 29 юни 2010 г., все още не докладвано.

Жалби и проверки

в областта на конкуренцията. И в този случай Комисията се е позовала на изключението за защита на целите на разследване, както и на изключението, отнасящо се до търговски интереси (член 4, параграф 2, първо тире). След като проучи документите, омбудсманът заключи, че те съдържат чувствителна търговска информация. Той призова Комисията да намери правилното съотношение между обществения интерес от разкриването на документите, от една страна, и защитата на целите на разследването и защитата на търговските интереси, от друга. По-конкретно той призова Комисията да обмисли дали е налице обществен интерес от разкриване на документите, ако в резултат на това се увеличи възпиращото действие на законодателството на ЕС в областта на конкуренцията посредством улесняване предявяването на иски за обезщетения за вреди пред националните съдилища. Макар че Комисията изрази принципно несъгласие, че разкриването на документите по този случай е в обществен интерес, тя извърши поисканата от омбудсмана преценка на съотношението. Омбудсманът отправи допълнителна забележка относно начините, по които Комисията би могла да защити обществения интерес във връзка с правоприлагането по частноправен ред.

Други два случая, отнасящи се, *inter alia*, до документи на държави-членки, мотивираха омбудсмана да припомни на Комисията нейните задължения съгласно решението на Съда по делото *Швеция срещу Комисията*²². По случай **355/2007/FOR** федерация на природозащитни организации е поискала от Комисията достъп до известен брой документи, свързани с решението на Комисията, че един проект за промишлено пристанище

в Гранадия, Тенерифе (Испания) отговаря на правилата на ЕС за опазване на околната среда. Комисията е отговорила, че предоставянето на някои вътрешни документи ще наруши процеса на вземане на решение на Комисията (член 4, параграф 3, първо и второ тире). Освен това Комисията е посочила, че Испания е поискала Комисията да не предоставя съхранявани от нея документи, които произтичат от Испания (член 4, параграф 5). Омбудсманът констатира, че само един от вътрешните документи не следва да се разкрива. Освен това той заключи, че що се отнася до документите, произтичащи от Испания, Комисията следва да влезе в диалог с испанските органи, за да се увери, че наистина са налице обосновани доводи против разкриването. В отговор на отправената от омбудсмана проектопрепоръка Комисията предостави вътрешните документи. Приключвайки случая, той отправи критика към Комисията за нейния отказ да се увери посредством действителен диалог с испанските органи, че са налице валидни основания за отказа за предоставяне на публичен достъп до документите, произтичащи от Испания. Случай **2219/2008/MHZ** се отнася до отказа на Комисията да предостави достъп до документ, свързан с процедура за установяване на нарушение срещу Германия. Германските органи са се позовали на различни изключения от правилата за достъп, предвидени в Регламент № 1049/2001, и жалбоподателят твърди, че Комисията не е направила собствена оценка дали изключенията са приложими. Омбудсманът констатира, че могат да бъдат обосновано приложени само две от изключенията, посочени в мотивите на Комисията. Освен това Комисията не е извършила оценка, за да определи дали по-висш обществен интерес диктува разкриване. Той прикани Комисията да преразгледа

22. Решение по дело C-64/05 P, *Швеция (IFAW) срещу Комисията* [2007], Сборник, стр. I-11389.



отказа си, позовавайки се на решението по делото *Швеция срещу Комисията*. В своя отговор Комисията направи своя собствена оценка на приложимостта на изключението относно защитата на целите на разследване и се дистанцира от позоваването на германските органи на изключението, свързано със защитата на международните отношения (член 4, параграф 1, буква а), трето тире).

Омбудсманът приветства този отговор и се съгласи, че, тъй като се прилагат изключенията, отнасящи се до защита на търговски интереси и защита на икономическата политика (член 4, параграф 1, буква а), четвърто тире), не е възможно да се предостави достъп до писмото.

Случай **1195/2010/OV** се отнася до отказ на Комисията да предостави достъп до своето вътрешно ръководство за управление на прегледите за професионално израстване на персонала. Комисията твърди, че ръководството съдържа становища за вътрешно ползване и неговото оповестяване ще подкопае сериозно процеса на вземане на решение на институцията (член 4, параграф 3), както и защитата на правни становища (член 4, параграф 2, второ тире). В отговор на проверката на омбудсмана Комисията взе решение да предостави на жалбоподателя пълен достъп до документа и поднесе извинение за това, че не е предоставила отговор в предвидените от Регламент № 1049/2001 срокове.

Комисията не беше единствената институция, обект на проверки за достъп до документи, предприети през 2010 г. Случай **793/2007/BEN** се отнася до отказа на Парламента да предостави достъп до документи, свързани с начина

на финансиране на придобиването на сгради в Брюксел от страна на тази институция. Жалбоподателят твърди също така, че е възможно Парламентът да е направил неверни и подвеждащи изявления относно приложимостта на директивите на ЕС във връзка с възлагането на обществени поръчки в конкретния случай. Омбудсманът призова Парламента да предостави исканите документи. Наред с това той призова Парламента да коригира или изясни изявленията си, по-конкретно във връзка с приложимостта на решение на Съда относно избраното финансово споразумение. Парламентът се съгласи да предостави достъп до документите, тъй като не може да се очаква, че разкриването на икономическата информация, съдържаща се в документите, ще накърни търговски интереси. По отношение на направените от него изявления, макар да настоява, че по никакъв начин тези изявления не са неверни или подвеждащи, все пак Парламентът предостави подробни коментари относно приложимостта на цитираното решение, като изясни причините, поради които го счита за неприложимо. Наред с това Парламентът даде допълнителна информация относно приложената процедура за обезпечаване на външно финансиране.

Други два случая, **523/2009/TS**²³ и **944/2008/OV**, се отнасят до отказа на Съвета да предостави достъп до документи, свързани с борбата срещу тероризма, на основание на изключението, отнасящо се до защитата на обществения интерес по отношение на международните отношения. След проверка на документите омбудсманът заключи, че позицията на Съвета е обоснована²⁴.

23. По-подробно описание на този случай е поместено в раздел 1.4 под заглавието „Липса на лошо администриране“.

24. Както е посочено в раздел 1.1, посветен на процедурите на омбудсмана, в резултат на тези проверки беше прието решение на Съвета относно прилагането на правилата за сигурност на тази институция в контекста на проверките на омбудсмана на класифицирани документи.

Жалби и проверки

През 2010 г. омбудсманът разгледа два важни случая, свързани с достъп до документи, засягащи Европейската агенция по лекарствата (ЕМА). ЕМА одобрява и контролира лекарства, които се предлагат на пазара в ЕС, с цел защита на общественото здраве.

През 2010 г. омбудсманът разгледа два важни случая, свързани с достъп до документи, засягащи Европейската агенция по лекарствата (ЕМА). ЕМА одобрява и контролира лекарства, които се предлагат на пазара в ЕС, с цел защита на общественото здраве. Случай **2560/2007/ВЕН** се отнася до искане на достъп до доклади за клинични изследвания и съответни протоколи от клинични изпитвания на две лекарства против затлъстяване. Жалбоподателите са поискали да извършат независим анализ, тъй като според тях тенденциозната информация за изпитванията на лекарства е често явление. ЕМА първоначално е отказала да предостави достъп на основание, че разкриването ще накърни търговските интереси на производителите на лекарства. Омбудсманът провери документите и констатира, че те не съдържат информация относно състава на въпросните лекарства против затлъстяване, нито поверителна търговска информация. Той заключи, че разкриването на тези документи няма да накърни търговски интереси. В отговор ЕМА обяви, че ще предостави достъп до докладите и протоколите от изследванията. По случай **2493/2008/ТС** омбудсманът препоръча на ЕМА да предостави достъп до доклади, отнасящи се до предполагаеми неблагоприятни реакции, провокирани от лекарство, използвано за лечение на тежки форми на акне. ЕМА предостави достъп до докладите²⁵.

И накрая, случай **2145/2009/РТ** се отнася до неправителствена организация, която е поискала от Европейската инвестиционна банка (ЕИБ) достъп до рамково споразумение („споразумението“), сключено между ЕИБ и Република Таджикистан. ЕИБ

е отказала да предостави достъп на основание, че споразумението все още не е ратифицирано от националните органи. Жалбоподателят е посочил, че такова изключение не е предвидено в политиката на ЕИБ за предоставяне на обществен достъп до документи. ЕИБ отговори, че след осъществени допълнителни контакти с националните органи на Таджикистан споразумението е публикувано на уебсайта на посолството на страната в Белгия. Банката предостави на жалбоподателя адреса на интернет публикацията.

Публичен достъп до информация

Член 41 от Хартата гарантира правото на гражданите засягащите ги въпроси да бъдат разглеждани от институциите, органите, службите и агенциите на Съюза безпристрастно, справедливо и в разумен срок. Тази разпоредба обхваща и правото на получаване на отговор. През 2010 г. омбудсманът разгледа 164 случая на граждани, твърдящи, че администрацията не им е предоставила адекватен отговор или изобщо не е отговорила. Тази случаи бяха разгледани в кратки срокове в рамките на опростени процедури. Случай **3364/2008/ІР** е пример за пълноценна проверка по повод на твърдение на гражданин за непредоставяне на информация. По-конкретно жалбоподателят твърди, че Изпълнителната агенция за образование, аудиовизия и култура (ЕАСЕА) не е отговорила на искането му за уточнения във връзка с използването на отрицателни оценки в процедура по оценка на проект, координиран от него. В хода на проверката ЕАСЕА призна своя пропуск и предостави на жалбоподателя исканата информация.

²⁵ Понастоящем се провежда допълнително проучване по този случай, отнасящо се до конкретното съдържание на данните, които следва да бъдат предоставени, във връзка с доклади за сериозни неблагоприятни реакции към лекарства. Проверката следва да приключи в началото на 2011 г. и случаят ще бъде отразен цялостно в *Годишния доклад за 2011 г.*



Защита на личните данни

В членове 7 и 8 на Хартата на основните права са предвидени основните права на защита на личния живот и личните данни. Тези права са предмет на случай **2682/2008/ELB**, в рамките на който италиански журналист се обърна към омбудсмана с жалба по повод отказа на Парламента да му предостави статистически данни относно отсъствията на членове на ЕП от различни държави-членки, дължащи се на медицински причини. Омбудсманът се консултира с Европейския надзорен орган по защита на данните, който посочи, че при определени обстоятелства въз основа на поисканите статистически данни могат да бъдат идентифицирани отделни членове на ЕП. Имайки предвид разпоредбите на Регламент № 45/2001 относно защитата на данните²⁶, омбудсманът заключи, че отказът на Парламента да удовлетвори искането на жалбоподателя не представлява случай на лошо администриране.

Комисията като пазител на Договорите

Принципът за правовата държава е основополагащ принцип на Европейския съюз. Едно от най-важните задължения на Комисията е да бъде пазител на Договорите²⁷. Член 258 от ДФЕС предвижда обща процедура, по която Комисията да разследва и да сезира Съда на ЕС за предполагаеми нарушения на правото на ЕС от страна на държавите-членки. Комисията може да предприема разследвания по собствена инициатива, на основание

на подадени жалби или в отговор на искане от Европейския парламент, във връзка с отправени до него петиции по член 227 от ДФЕС. За определени въпроси, например незаконни държавни помощи, се прилагат други процедури.

Във връзка с това трябва да споменем работния метод „EU Pilot“²⁸, разработен съвместно от Комисията и държавите-членки с цел отстраняване на нарушения на законодателството на ЕС на възможно най-ранен етап, без да се прибегва до откриване на процедури за нарушения. Този проект има за цел да гарантира по-ефективното прилагане на законодателството на ЕС от държавите-членки и по-бързото разглеждане на жалбите, подадени от гражданите и предприятията. Омбудсманът наблюдава отблизо работата по проекта „EU Pilot“ от неговото начало през 2007 г., с цел да гарантира, че той се осъществява по възможно най-прозрачен начин за жалбоподателите.

Омбудсманът приема и разглежда жалби срещу Комисията в качеството ѝ на пазител на Договорите. Когато омбудсманът започва проверка по такава жалба, той винаги разяснява на жалбоподателя, че проверката няма да разследва дали е налице нарушение, тъй като Европейският омбудсман няма правомощия да разследва действията на компетентните органи на държавите-членки. Проверката на омбудсмана има за цел само да установи по какъв начин Комисията анализира и обработва подадената пред нея жалба за установяване на нарушение. Омбудсманът може да разглежда както процедурни, така и материалноправни аспекти на действията на Комисията.

Омбудсманът приема и разглежда жалби срещу Комисията в качеството ѝ на пазител на Договорите.

26. Регламент (ЕО) № 45/2001 на Европейския парламент и на Съвета от 18 декември 2000 г. относно защитата на лицата по отношение на обработката на лични данни от институции и органи на Общността и за свободното движение на такива данни, ОВ 2001 L 8, стр. 1.

27. Член 17 от ДЕС изисква от Комисията да „следи за прилагането на Договорите и на мерките, приети от институциите по силата на тези Договори“.

28. Вж. Съобщението на Комисията „Европа на резултатите – прилагане на правото на Общността“, COM(2007)502.

Жалби и проверки

Процедурни задължения

По отношение на процедурните задължения на Комисията спрямо жалбоподателите основен референтен документ за омбудсмана е съобщение на Комисията от 2002 г.²⁹ В съобщението е предвидено задължение за регистриране на жалбите, както и определени изключения от това задължение, а също така са установени срокове за разглеждане на жалбите и за уведомяване на жалбоподателите. Това съобщение беше прието през 2002 г. в отговор на извършени от омбудсмана проверки и отправена от него критика във връзка с тези въпроси. Омбудсманът счита, че въпросното съобщение създава солидна основа за доверието на гражданите в Комисията като пазител на Договорите.

Както показва приведените по-долу пример, проверките на омбудсмана, проведени през 2010 г., разкриха редица недостатъци. Важно е, обаче, да се подчертае, че в хода на две проверки (случаи **219/2009/РВ** и **294/2009/РВ**) Комисията уведоми омбудсмана, че е предприела мерки с цел значително да подобри разглеждането на жалбите за установяване на нарушения. Омбудсманът приветства инициативата на Комисията и посочи, че желае да получава конкретна информация за осъществяването на новите мерки и за тяхното конкретно въздействие върху процеса на разглеждане на жалбите.

Отказ за регистрация на жалби

Често възникващ проблем в тази област е свързан с регистрирането на жалбите. В точка 3 от съобщението на Комисията от 2002 г. е предвидено задължението на Комисията да регистрира жалбите, които получава, в централен регистър. Предвидени са шест изключения от това задължение. Във връзка със

случай **1009/2009/КМ** омбудсманът, отбелязва, че Комисията не е потвърдила получаването на въпросната жалба, нито я е регистрирала като жалба за установяване на нарушение, въпреки, че жалбоподателят е използвал формуляра за жалби и ясно е отбелязал, че става дума за жалба за установяване на нарушение. Нерегистрирането на жалбата от страна на Комисията не може да се оправдае просто с факта, че е налице предишна кореспонденция между Комисията и жалбоподателя, тъй като това не представлява някое от изключенията, предвидени в точка 3. Омбудсманът разкритикува този процедурен пропуск, като посочи, че Комисията е задължена да регистрира всички жалби, освен ако е налице едно от основанията, предвидени в точка 3 от съобщението.

През 2009 г. омбудсманът предприе проверка по собствена инициатива с предмет практиката на Комисията относно регистрирането на писма и жалби за установяване на нарушения на законодателството на ЕС в областта на околната среда (**OI/3/2009/MHZ**). Тази проверка беше предприета по повод твърдението на испанска неправителствена организация, че Комисията изглежда не регистрира такива писма като жалби, когато преценява, че (i) предметът на жалбата не заслужава приоритетна обработка и че (ii) кореспонденцията е свързана с достъп до информация за околната среда, в случай че още не е изчерпан механизмът за правна защита според националното законодателство. Подобни изключения не са предвидени в точка 3. В отговор Комисията поясни, че „определянето на приоритети“ не се отнася до регистрирането на писмо като жалба, а до административните действия, които се предприемат след регистрирането на жалбата. Що

²⁹ Съобщение до Европейския парламент и до Европейския омбудсман за отношенията с жалбоподателя във връзка с нарушения на правото на Общността, ОВ 2002 С 244, стр. 5.



се отнася до писмото за достъп до информация в областта на околната среда, Комисията първо заяви, че „то не съставлява оплакване“, което попада в обхвата на едно от изключенията, предвидени в точка 3 от съобщението от 2002 г. По-късно Комисията прие призива на омбудсмана да стесни своето тълкуване на изключението.

Въпроси по същество

Омбудсманът може също така да разглежда по същество анализите и заключенията на Комисията в рамките на извършваните от него проверки по жалби за установяване на нарушения, например за да провери дали са разумни, добре обосновани и подробно разяснени на жалбоподателите. Проверките и заключенията на омбудсмана зачитат напълно признатата от Договорите и практиката на Съда на Европейския съюз оперативна самостоятелност на Комисията да решава дали да сезира за нарушение Съда. Когато омбудсманът

Австрия относно пълната забрана за държане на диви животни в цирковете. В своя проектопрепоръка омбудсманът призова Комисията да предостави на жалбоподателя ясно и недвусмислено становище по отношение на това дали Австрия е доказала, че нейното законодателство е в съответствие с Договора. В отговор Комисията заяви, че е приключила процедурата за нарушение, като е упражнила своята оперативна самостоятелност. В допълнение Комисията изтъкна, че въпросите, свързани с хуманното отношение към животните не следва да се решават на ниво ЕС, а от отделните държави-членки. Омбудсманът се съгласи, че Комисията може да упражни своята оперативна самостоятелност, като реши да преустанови дадено разследване преди то да е приключило и преди да е взето решение относно това дали дадена държава-членка е нарушила законодателството на ЕС. Въпреки това той приключи проверката с критична забележка относно основанията, изтъкнати от Комисията в този случай. Според него твърдението на Комисията,

Проверките и заключенията на омбудсмана зачитат напълно признатата от Договорите и практиката на Съда на Европейския съюз оперативна самостоятелност на Комисията да решава дали да сезира за нарушение Съда.

не може да приеме като цяло оценката на Комисията, той посочва този факт, но подчертава, че органът с най-висока компетентност да тълкува правото на ЕС е Съдът на Европейския съюз. Разногласия от този вид обаче са редки.

Спорове, отнасящи се до упражняването на оперативната самостоятелност на Комисията³⁰

Случай 3307/2006/JMA се отнася до разглеждането от Комисията на жалба за установяване на нарушение срещу

че „въпросите, свързани с хуманното отношение към животните следва да се решават от държавите-членки“ изглежда равносилно на отказ на Комисията от ролята ѝ на пазител на Договорите по всички въпроси, свързани с хуманното отношение към животните, а не само по отношение на конкретния случай. По този начин Комисията не е предоставила правилно, ясно и разбираемо основание за решението си да упражни своята оперативна самостоятелност.

30. Друг свързан случай е 2115/2007/FOR, който е разгледан в раздел 1.4 под заглавието „Критични забележки“.

Жалби и проверки

Случай 1528/2006/VL е свързан с подадена по-рано жалба за установяване на нарушение, в резултат на която Съдът осъди Германия за това, че не е предприела необходимите мерки, за да даде приоритетен статут на преработването на отпадъчни масла посредством регенериране. Въпреки че впоследствие Германия предприе определени мерки, за да изпълни своите задължения по съответната директива, жалбоподателят е счел, че тези мерки са недостатъчни и е подал нова жалба за установяване на нарушение, която е отхвърлена от Комисията. Омбудсманът проучи случая и заключи, че Комисията не е предоставила задоволително обяснение на своята позиция, като я призова да преразгледа тази позиция. Комисията потвърди позицията си и се позова на своята оперативна самостоятелност в съответната област, като посочи, че е налице нова директива, която държавите-членки трябва да въведат в законодателствата си до декември 2010 г. Омбудсманът посочи, че приведеното от Комисията основание за отхвърляне на жалбата за установяване на нарушение е, че Германия е въвела правилно в своето законодателство предишната директива. Поради това тя не би могла да се опира на последващо законодателно изменение. Наред с това омбудсманът подчерта, че оперативната самостоятелност на Комисията не ѝ дава основание да не изпълнява своята функция на пазител на Договорите, което неизпълнение в конкретния случай се изразява в непредприемане на действия, обезпечаващи изпълнението на определено правно задължение дълго време преди изтичането на валидността на това задължение и неговото отпадане. Той приключи случая с критична забележка.

Непредоставяне на основания

По случай 953/2009/MHZ омбудсманът констатира, че Комисията не е предоставила обосновано становище по въпроса дали испанските органи са приложили по подходящ начин съответната директива. По-конкретно Комисията не се е позовала по подходящ начин на тълкуване, съдържащо се в решение на Съда³¹. Омбудсманът отправи критична забележка и разкритикува Комисията за необоснованото забавяне на разглеждането на жалбата.

Възлагане на договори по тръжни процедури и предоставяне на безвъзмездни средства

Омбудсманът разглежда жалби, свързани с възлагането или невъзлагането на договори и предоставянето на безвъзмездни средства. Той обаче застъпва мнението, че институциите и в частност комисиите за оценка и възлагащите органи по търгове разполагат с широка оперативна самостоятелност и че неговите проверки по подобни случаи следва да се ограничават до установяване дали са спазени правилата по съответната процедура, дали фактите са правилно отчетени и дали не е допусната явна грешка или злоупотреба с власт. Освен това, омбудсманът проверява дали институциите са изпълнили своето задължение да посочват основания и дали тези основания са последователни и аргументирани.

Разгледаните от омбудсмана през 2010 г. случаи в областта на тръжните процедури и предоставянето на безвъзмездни средства включват

31. Дело C-278/05, *Carol Marilyn Robins и други срещу Secretary of State for Work and Pensions* [2007], Сборник, стр. I-1053.



твърдения за дискриминация³², неправилно прилагане на съответните правила, непредоставяне на основания и несправедливост. Що се отнася до последното, е важно да подчертаем, че изискването за справедливост се съдържа в член 41, параграф 1 от Хартата на основните права като елемент на правото на добра администрация. Омбудсманът винаги е разглеждал справедливостта като ключов принцип на добрата администрация. Той се стреми към

лоялните и добросъвестни отношения между участващите страни, както и на естеството и целта на договора. Той изтъкна, че не е налице реален конфликт на интереси и че на нито един етап не е налице лична изгода. ЕАСЕА прие предложението на омбудсмана и се съгласи да не изисква възстановяване на съответните суми. Що се отнася до останалите разходи, омбудсманът подчерта, че жалбоподателят е заплашен от банкрут. ЕАСЕА посочи, че съответната

Омбудсманът винаги е разглеждал справедливостта като ключов принцип на добрата администрация.

постигане на разумен и справедлив баланс между противоречиви права и интереси и, както илюстрират приведените по-долу случаи под заглавието „Несправедливост“, да помага и на другите да постигат такъв баланс.

Несправедливост

Два случая се отнасят до Изпълнителната агенция за образование, аудиовизия и култура (ЕАСЕА). По случай **1598/2008/МНЗ** ЕАСЕА е взела решение да не приеме разходите за организиране на конференция, тъй като счита, че връзките между местния партньор и неправителствената организация изпълнителя представляват възможен конфликт на интереси. Освен това агенцията е отказала да приеме (i) разходите за организиране на друга конференция, които вече са покрити с други безвъзмездни средства, и (ii) разходи, които са обявени два пъти. Неправителствената организация твърди, че решението на ЕАСЕА е несправедливо и непропорционално. Омбудсманът изрази позицията, че при тълкуване на договорни разпоредби, отнасящи се до конфликт на интереси, следва да се обърне внимание на

разпоредба на Финансовия регламент не дава на агенцията възможност да упражни оперативна самостоятелност в този случай. Омбудсманът прие този довод. Случай **255/2009/JF** се отнася до отправено от ЕАСЕА искане към неправителствена организация за възстановяване на сумата от 2 364 EUR, която е част от разходите за провеждане на организиран от организацията семинар. В отговор на проверката на омбудсмана ЕАСЕА преразгледа своята документация и установи, че разходите, които първоначално е оценила като недопустими, са всъщност допустими. Агенцията оттегли своето искане за възстановяване на сумата. Наред с горното проверката на омбудсмана разкри, че жалбоподателят е допуснал очевидна грешка при попълването на формуляра за кандидатстване за безвъзмездни средства. Поради това на жалбоподателя не са изплатени в пълен размер пътните разходи на участниците. С оглед на факта, че тази грешка е била надлежно поставена на вниманието на ЕАСЕА в съответния момент, омбудсманът застъпи позицията, че би било несправедливо и непропорционално на жалбоподателя да не бъдат възстановени

³². Вж. случай **1266/2009/КМ**, описан в раздел 1.4 по-горе под заглавие „Случаи, уредени от институцията, и доброволно уреждане“.

Жалби и проверки

реално направените разходи. ЕАСЕА прие предложеното от омбудсмана доброволно уреждане на спора и изплати на жалбоподателя сумата от 2 722 EUR.

Неправилно прилагане на правилата

Жалбата по случай 485/2008/IP

е подадена от италиански изследовател, който е недоволен от разглеждането на неговото обжалване на решение за отхвърляне на предложението му за научно изследване. Предложението е свързано с една от първите покани за представяне на предложения на Европейския съвет по научни изследвания (ЕСНИ). Жалбоподателят счита, че комисията за уреждане на спорове не е разгледала аргумента му, че рецензентите са приложили някои критерии неправилно или са приложили критерии, които са неуместни. Омбудсманът установи, че твърдението на жалбоподателя е обосновано и отправи критична забележка. Освен това той приветства факта, че при новите процедури на кандидатите е даден достъп до отделните оценки на независимите рецензенти. Това създава важен нов стандарт на прозрачност за поканите за представяне на предложения на ЕС, който омбудсманът приветства.

Твърдение за непредоставяне на основания

Жалбата по случай 1793/2009/MHZ е подадена от консорциум, чието предложение за отпускане на безвъзмездни средства е отхвърлено от Комисията. Предложението е оценено от комисия от независими експерти, чиято оценка е приведена като част от мотивите на Комисията за отхвърляне на предложението. Представителят на консорциума твърди, че отхвърлянето не е добре обосновано. В своето становище по жалбата Комисията разясни

основните аргументи, съдържащи се в оценката на експертите. Омбудсманът прие, че обяснението е задоволително. Той застъпи позицията, че с оглед на обстоятелството, че Комисията взема окончателното решение и е задължена да предостави убедителни основания за това решение, тя може и следва да предприеме подходящи действия, ако установи наличието на явни грешки. В разглеждания случай Комисията е предприела такива действия, като е коригирала и изяснила своите първоначални мотиви за отхвърляне на предложението на жалбоподателя.

Изпълнение на договори

Омбудсманът приема, че лошо администриране е налице, когато публичен орган не действа в съответствие с правило или принцип, които са задължителни за него. По този начин лошо администриране може да е налице и в случаи, свързани с изпълнението на задължения, произтичащи от договори, сключени от институции на ЕС.

Обхватът на правомощията на омбудсмана за преглед в подобни случаи обаче е по необходимост ограничен. Омбудсманът застъпва становището, че той не е компетентен да преценява дали е налице нарушение на договора от страните по него, когато е възникнал спор по този въпрос. Такъв спор може да бъде ефективно разгледан само от компетентен съд, който е оправомощен да изслуша аргументите на страните, засягащи приложимото национално законодателство, и да оцени представените доказателства по всички спорни фактически въпроси.

Що се отнася до споровете по договори, омбудсманът счита за обосновано



да ограничи своите проверки до установяване дали съответната институция на Съюза е представила последователен и аргументиран отчет на правните основания за действията си и за причините, поради които смята за оправдано становището си по договорната позиция. Когато случаят е такъв, омбудсманът заключава, че проведената от него проверка не е разкрила случай на лошо администриране. Такова заключение не засяга правото на страните договорният спор помежду им да бъде разгледан и уреден от компетентен съд. Когато страните решат да отнесат спора си до съда, омбудсманът приключва незабавно своята проверка, без да извършва допълнителна преценка, в съответствие с разпоредбата на член 2, параграф 7 от своя Устав.

Всички пълни писмени проверки, проведени от омбудсмана в областта на договорите през 2010 г., засягат Комисията. Разгледаните въпроси включват забавени плащания,

| Всички пълни писмени проверки, проведени от омбудсмана в областта на договорите през 2010 г., засягат Комисията.

спорове за допустими разходи и проблеми, свързани с възлагане на дейности на подизпълнители. Четири случая³³ се отнасят до принципа на справедливостта, за чието спазване омбудсманът полага много усилия в съответствие с член 41, параграф 1 от нормативната уредба на правото на добра администрация.

Забавено плащане

През 2009 г. омбудсманът предприе последващи действия по предишна своя проверка по собствена инициатива (OI/5/2007/GG), посветена на своевременното извършване на плащания от страна на Комисията.

Тази проверка (OI/1/2009/GG) трябва да покаже дали е постигнат напредък в тази област. Във връзка с тази проверка по собствена инициатива омбудсманът получи данни за случай на забавяне на плащане в продължение на 754 дни. На пръв поглед е обосновано да се приеме, че този случай представлява изключение. Освен това омбудсманът отбеляза, че е изплатена лихва за просрочено плащане и няма постъпила жалба във връзка с този случай. Той взе решение да проучи този случай отделно от общата проверка по собствена инициатива и предприе проверка по собствена инициатива OI/2/2010/GG. Значителното забавяне беше обяснено със сериозен недостиг на персонал, дължащ се на значително текучество на персонала по това време. Беше подчертано, че оттогава насам е значително подобро навременното извършване на плащанията в съответната дирекция. След като проучи документите, омбудсманът констатира, че случаят не представлява системен проблем. Наред с това той

отбеляза, че този случай и проблемите, произтичащи от него, вече са били на вниманието на Сметната палата.

Спорове относно допустими разходи или одитни процедури

Жалбоподателят по случай 1962/2009/КМ твърди, че генерална дирекция „Енергетика и транспорт“ на Европейската комисия е изчислила погрешно вноската от ЕС към разходите за реализация на проект и е приложила размер на вноската, който не е бил посочен в договора. Освен това жалбоподателят отбелязва, че ГД „Енергетика и транспорт“ е забавила работата по проекта. Комисията

33. Случаи 173/2009/RT, 2945/2008/FOR, 2509/2008/ELB и 2486/2008/MF.

Жалби и проверки

преразгледа въпроса и възстанови на партньорите по проекта сумата от 38 000 EUR. Що се отнася до твърдението за забавяне, Комисията подчерта, че процедурата за извършване на плащането е продължителна, но тя е била изпълнявана активно през цялото време.

Случай **3249/2008/КМ** се отнася до частичен отказ на искане за плащане по договор. През август 2005 г. въпросната асоциация иска изменение на бюджета, защото изложбата ѝ е показана в повече градове, отколкото е първоначално предвидено. Длъжностно лице на Комисията е приело предложените изменения. Комисията, обаче, е намалила окончателното плащане в полза на асоциацията с повече от 6 000 EUR с мотива, че не е била надлежно уведомена за изменението на бюджета. След като проучи случая, омбудсманът заключи, че Комисията не е изпълнила задължението си да даде последователно и разумно обяснение за начина, по който е обработила искането за плащане на жалбоподателя. Комисията преразгледа искането за плащане и се съгласи да изплати на жалбоподателя остатък от 6 025 EUR плюс лихви в размер на 1 586 EUR.

Случай **2834/2007/ВЕН** се отнася до одит, предприет от Комисията. Омбудсманът заключи, че Комисията не е предприела одита в разумен срок. Освен това той застъпи позицията, че Комисията не е направила необходимото на жалбоподателя да бъде предоставен превод на предварителния одитен доклад на немски език. И накрая, омбудсманът констатира, че отказът на Комисията да предоставени достатъчно обяснение защо счита, че четиридневен одит е пропорционален в разглеждания случай, представлява още един случай на лошо администриране.

Несправедливост

Жалбоподателят по случай **2509/2008/ЕЛВ**, който е неправителствена организация, е сключил с Комисията договор за безвъзмездни средства за изпълнение на проект с предмет предоставяне на помощ на жени жертви на насилие от терористи в Алжир. Проблеми са възникнали, когато асоциацията е продала превозно средство, закупено в началото на проекта. Според Комисията договорът за безвъзмездни средства не допуска такова действие, поради което е издала заповед за възстановяване на средства от асоциацията. Омбудсманът отбеляза, че жалбоподателят е допуснал грешка, но заключи, че решението на Комисията да обяви целия разход за закупуване на превозното средство за недопустим е непропорционално. Той предложи доброволно уреждане на спора. Комисията взе решение да оттегли заповедта за възстановяване на средства на основание ефективност на разходите.

Въпроси, свързани с възлагането на дейности на подизпълнители

Когато сключва договори за изпълнение на финансирани от ЕС действия или програми, по правило Комисията встъпва в договорни отношения с определено дружество или консорциум, който изпълнява проекта, като ангажира подизпълнители, експерти или свои служители. В много случаи Комисията се ползва с определени права по отношение на експертите или служителите на изпълнителите. Тези специфични договорни отношения могат да породят спорове между изпълнителите на Комисията и техните служители или експерти, по отношение на които по мнението на омбудсмана Комисията носи определена отговорност. Приносът на омбудсмана към консултациите с обществеността относно



перезглеждането на Финансовия регламент съдържа конкретни предложения за уреждане на този вид проблеми³⁴. Ще приведем интересен случай от 2010 г., в който беше направено позоваване на отговорността на Комисията за нейните изпълнители:

Жалбоподателите по случай **760/2009/JMA** твърдят, че Комисията не е упражнила подходящ контрол върху частна агенция за наемане на персонал от Нидерландия, която организира тестове от нейно име. След като проучи договора между агенцията и Комисията, омбудсманът заключи, че кандидатите нямат право да изискват директно от Комисията да проверява дали осъществената от агенцията процедура на подбор е справедлива и прозрачна именно поради обстоятелството, че договарят изключва такава възможност. Той отпрати, обаче, допълнителна забележка, с която прикани Комисията да разгледа възможността да се свърже отново с агенцията, за да изиска подходящи обяснения защо тя първо е уведомила жалбоподателите, че те са били класирани успешно в процедурата на подбор, а шест месеца по-късно ги е уведомила, че не са издържали тестовите.

Администрация и Правилник за длъжностните лица

Всяка година омбудсманът получава определен брой жалби, отнасящи се до административните дейности на институциите (39 проверки или 12 % от всички проверки, приключени през 2010 г.). Тези дейности са свързани с прилагането на Правилника за длъжностните лица и на други приложими актове. Случаите засягат

почти всички институции, както показват приведените по-долу примери, и техният характер варира в широки граници, въпреки че и в този случай принципът на справедливостта е равномерно застъпен. Правата на хората с увреждания са предмет на редица случаи, в които омбудсманът се е стремил да гарантира зачитането на член 26 от Хартата относно интеграцията на хората с увреждания. Омбудсманът приветства активния подход на администрацията в много от тези случаи, които позволи постигане на положителни резултати³⁵.

Незачитане на правата на хората с увреждания

По случай **1226/2008/OV** Комисията се съгласи да предостави запазено място за паркиране на жалбоподателката за оставащите две години от професионалната ѝ кариера. Въпросната жалбоподателка е претърпяла тежка злополука и в резултат ѝ и е определена степен на инвалидност от 4 %. Тя твърди, че Комисията не е разгледала молбата ѝ за запазено място за паркиране справедливо и целесъобразно. Жалбоподателят по случай **2710/2009/RT** твърди, че Комисията не му е изплатила сумата, съответстваща на неговата постоянна степен на инвалидност, въпреки че го е уведомила, че го е направила. Наред с това тя му е предоставила повеждаща информация. По-късно жалбоподателят уведомява омбудсмана, че междуременно Комисията е изплатила дължимата сума заедно с лихва за забавеното плащане.

Два случая, свързани с разпоредба на Правилника за длъжностните лица, съгласно която надбавката за дете на издръжка на член на персонала може да

Правата на хората с увреждания са предмет на редица случаи, в които омбудсманът се е стремил да гарантира зачитането на член 26 от Хартата относно интеграцията на хората с увреждания.

³⁴. Този принос може да бъде намерен на уебсайта на омбудсмана на адрес: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/resources/otherdocument.faces/en/4592/html.bookmark>

³⁵. Вж. например случай **1131/2009/MF**, описан в раздел 1.4 по-горе под заглавието „Случаи, уредени от институцията, и доброволно уреждане“.

Жалби и проверки

бъде удвоена, ако детето страда от тежко заболяване, свързано с големи разходи, доведоха до много различни резултати. По случай **1963/2009/ELB** Комисията прие предложението на омбудсмана за доброволно уреждане, съгласно което предостави на жалбоподателя двойна надбавка, считано от 2006 г., когато е било диагностицирано заболяването на сина му, вместо от 2008 г., когато според нея е било подадено искането. Отговорът на Парламента по случай **1953/2008/MF** се различаваше съществено. Жалбоподателят твърди, че Парламентът не е действал справедливо и в съответствие с принципа на равно третиране, като е отказал да отпусне със задна дата надбавка за дете на издръжка в двоен размер. Наред с това, според него институцията не е взела предвид в достатъчна степен решение на Съда. Омбудсманът прецени, че въпреки факта, че Парламентът не е правно задължен да изпълни решението по отношение на длъжностни лица в подобна ситуация, би било напълно законно и в съответствие с принципите на добрата администрация, ако направи това. Той отбеляза, че отказът на Парламента се утежнява от факта, че жалбоподателят изрично го е приканил да изчака решението на Съда, преди да извърши намаляването, но Парламентът не го е направил. Парламентът отхвърли призива на омбудсмана да изплати на жалбоподателя въпросната сума в размер на 5 500 EUR. Омбудсманът подчерта социалното значение на надбавките, изплащани на родители на деца с увреждания. Той приключи случая с критична забележка и уведоми Комисията по петициите към Парламента за становището на своите административни служби относно основните права на децата и на хората с увреждания.

И накрая, длъжностно лице на Съвета, чийто син страда от тежко заболяване,

заяви в жалба по случай **129/2009/VL**, че Съветът не е отговорил на поставените от него въпроси и не е предоставил достатъчно помощ за страдащи от увреждания членове на семейства на издръжка на длъжностни лица. Съветът уведоми омбудсмана за решението си да предостави съответните надбавки за сина на жалбоподателя за неопределен срок, както и че си запазва правото да прави проверки, в случай че възникне необходимост от такива. Освен това Съветът дава на жалбоподателя ясното уверение, че ще спази задължението си към него за грижа, дори след смъртта му, по отношение на неговия син. Омбудсманът заключи, че Съветът е приложил напълно съответните законови права, осигурил е подходящи вътрешни мерки за упражняването им и е приел допълнителни мерки, надхвърлящи обхвата на правата, предоставени с Правилника за длъжностните лица.

Несправедливост

По друг случай (**906/2009/JF**), който илюстрира принципа, че доброто управление надхвърля изискванията за законност, Комисията показа, че е готова да сътрудничи с омбудсмана при търсенето на благоприятен изход от жалбата. След като е допуснала многобройни грешки при плащане на служителка от помощния персонал, тя е изисквала възстановяване на част от общата сума, надплатена на жалбоподателката. Жалбоподателката оспори възстановяването на останалата част от сумата. В подкрепа на своите твърдения тя изтъкна многобройните грешки на Комисията и своето затруднено финансово положение по онова време. Омбудсманът отбеляза, че Комисията има законно право да възстанови сумата от жалбоподателката. В предложението за доброволно уреждане обаче омбудсманът прикани



Комисията да поеме отговорността за многократните си административни грешки, като се откаже от възстановяването. Комисията отмени иска си за възстановяване.

Неосигуряване на безпристрастност

Случай **3289/2008/ВЕН** се отнася до длъжностно лице на Парламента, което подаде жалба по член 90, параграф 2 относно броя на точките за заслуги, които са му присъдени през 2005 г. В своята жалба до омбудсмана жалбоподателят твърди, че в нарушение на принципите на добрата администрация решението по неговата жалба по член 90, параграф 2 е взето от генералния секретар на Парламента. Тъй като генералният секретар има водеща роля във вземането на оспорваното решение, той е следвало да предостави вземането на решението на председателя на Парламента. Омбудсманът подчерта, че целта на вътрешните правила на Парламента е да се предостави доколкото е възможно правомощието за вземане на решения по жалби по член 90, параграф 2 на орган, различен от този, който е взел оспорваното решение. Тази цел не е реализирана, ако правомощието за вземането на решение по жалба по член 90, параграф 2 се предоставя на орган, който е участвал активно във вземането на оспорваното решение, макар че не го е приел официално от свое име. С оглед на степента на участие на генералния секретар във вземането на решението за присъждане на две точки за заслуги на жалбоподателя, омбудсманът заключи, че секретарят не е в позиция, която му позволява да предостави достатъчни гаранции, че липсват основания за оправдано съмнение в неговата безпристрастност. Той приключи случая с критична забележка.

Конкурси и процедури по подбор

EPSO

Европейската служба за подбор на персонал (EPSO) е обект на по-голямата част от провежданите от омбудсмана проверки, отнасящи се до открити конкурси и други процедури по подбор. С оглед на факта, че EPSO служи като видима точка за контакт със значителен брой граждани на ЕС, е особено важно службата да се придържа твърдо към култура на обслужване, насочена към гражданите, и да функционира прозрачно.

Много проблеми, установени в организирани от EPSO конкурси, бяха разрешени чрез ускорени процедури, което показва готовността на EPSO да се намерят бързи и справедливи решения на проблемите. От деветте пълни проверки на омбудсмана по отношение на EPSO, проведени през 2010 г., в седем случая не беше установено наличие на лошо администриране, в осми случай не бяха установени основания за допълнителни проверки, а в последния случай жалбоподателят оттегли своята жалба. Това представлява значителен напредък в сравнение с 2009 г.

Твърдение за негарантиране на равно третиране

Случай **1994/2008/IP³⁶** е един от случаите, засягащи EPSO, приключени с констатация за липса на лошо администриране, в които омбудсманът заключи, че EPSO е предоставила действителни и достатъчни основания за своето решение да води кореспонденция с кандидати в открит конкурс само на един от три езика – английски, френски или немски. EPSO обясни, че целта на тази политика е да се гарантира ефективна комуникация по време

От деветте пълни проверки на омбудсмана по отношение на EPSO, проведени през 2010 г., в седем случая не беше установено наличие на лошо администриране, в осми случай не бяха установени основания за допълнителни проверки, а в последния случай жалбоподателят оттегли своята жалба.

Жалби и проверки

на процедурата за кандидатстване. В конкурса е било посочено и условието кандидатът да притежава добри познания по най-малко един от трите езика.

Други институции, органи, служби и агенции

Макар че основната част от жалбите, свързани с процедурите по назначаване на служители, са подадени срещу EPSO, от време на време омбудсманът получава и жалби срещу други институции, и най-вече срещу новосъздадени агенции, които все още отработват своите процедури по назначаване.

Незачитане на правото на обжалване

По случай **923/2009/FOR**, засягащ Европейската агенция за управление на оперативното сътрудничество по външните граници (Frontex), жалбоподателят твърди, че поведението на Frontex е било несправедливо, непрозрачно, неучтиво и непрофесионално. Наред с това действията на агенцията са накърнили правото на жалбоподателя на обжалване, което той не е могъл да упражни поради отказа на Frontex да осъществи комуникация с него. Жалбоподателят е кандидатствал за три длъжности във Frontex. Омбудсманът констатира, че Frontex не е зачала принципите на добрата администрация в този случай. Това неизпълнение на задължение е особено сериозно, тъй като е възпрепятствало упражняването на основното право на жалбоподателя на обжалване на решението, което го засяга неблагоприятно. В своето решение омбудсманът се позова на Харта на основните права и по-специално на член 47, който гарантира правото на ефективни правни средства за защита и справедлив съдебен процес.

Омбудсманът приключи случая с критична забележка.

Твърдение за нарушение на оправдани правни очаквания

По случай **2924/2007/TS** Европейският икономически и социален комитет (ЕИСК) е уведомил жалбоподателката, че е избрана за длъжността, за която кандидатства. Две седмици преди встъпване в длъжност обаче е уведомена от ЕИСК, че не може да бъде назначена, тъй като не е завършила тригодишно обучение след средното образование. Към този момент жалбоподателката вече е напуснала работата си във Финландия, наела е апартамент в Брюксел и е отдала под наем апартамента си във Финландия. Омбудсманът прецени, че ЕИСК не е разгледал по подходящ начин кандидатурата и автобиографията на жалбоподателката. Освен това, той погрешно е уведомил жалбоподателката, че е избрана за длъжността преди органът по назначаване да е взел официално решение относно нейното назначаване. След предложението на омбудсмана за уреждане на спора по взаимно съгласие³⁷ ЕИСК се съгласи да изплати на жалбоподателката сумата от 3 965 EUR като финансово обезщетение за материалните разходи, които е понесла в резултат на неговите действия.

Институционални, политически и други въпроси

Тази последна категория обхваща различни жалби срещу институции, отнасящи се до техните дейности по определяне на политиката или тяхното общо функциониране. Твърденията, предмет на жалбите, включват несправедливост, административни грешки, злоупотреба с власт и неизпълнение на задължения³⁸.

³⁷. Предложението за уреждане на спора по взаимно съгласие беше направено на основание, че ЕИСК е причинил вреди на жалбоподателя. Омбудсманът не извърши анализ въз основа на условията, определени от съдилищата на ЕС по отношение на нарушенията на оправдани правни очаквания.

³⁸. Вж. случай 1450/2007/ВЕН, описан в раздел 1.4 по-горе под заглавието „Проектопрепоръки“.



Несправедливост

По случай **3272/2008/ВЕН**, отнасящ се до достъпа на членовете на ЕП до определената за пресата зона в Съвета по време на заседания на Европейския съвет, омбудсманът прецени, че жалбоподателката не е доказала, че Съветът е действал произволно, като е предоставил на парламентарната делегация същия брой пропуски, какъвто се предоставя на останалите делегации. Освен това той прецени, че решението на Съвета да приеме ограничения, които се прилагат по отношение на всички, вместо да определя ограничения според конкретния случай, не може да се разглежда като случай на лошо администриране. В това отношение омбудсманът взе предвид оперативната самостоятелност, с която се ползва Съветът. По отношение на исканията на жалбоподателката за предоставяне на неограничен достъп на членовете на ЕП, с оглед на обстоятелството, че понастоящем броят на членовете на ЕП е над 700 и, че капацитетът на сградата на Съвета е ограничен по отношение на броя на хората, които могат да бъдат приети по време на заседанията на Европейския съвет, омбудсманът счете, че отказът на Съвета да възприеме становището на жалбоподателката в това отношение категорично не може да бъде критикуван.

По случай **2905/2008/GG**, отнасящ се до забрана за влизане, наложена на учен на основание на твърдения за тормоз на служители на ЕС, омбудсманът обясни, че приветства убедено възприетата от Комисията политика на „нулева толерантност“ по отношение на случаите на тормоз, но подчерта, че презумпцията за невиновност също трябва да бъде зачитана. Освен това той констатира, че жалбоподателят не е получил възможност да предостави

своите коментари преди налагането на забраната за влизане и неизпълнението на това изискване представлява явно нарушение на правото на изслушване. Наред с това той отбеляза, че Комисията не е уведомила жалбоподателя за своето решение и не е предоставила приемливи основания за изпращането на копие от писмо, съдържащо негативни коментари за него, до трета страна. Омбудсманът прикани Комисията да отмени забраната за влизане, да се извини за допуснатите от нея грешки и да уведоми третата страна, че забраната за влизане е отменена. Комисията поднесе извинение за факта, че не е уведомила жалбоподателя за наложената му забрана за влизане, но отхвърли заключенията и препоръките на омбудсмана относно останалата част от обстоятелствата по случая. Омбудсманът отправи редица критични забележки.

Случай **647/2010/RT** се отнася до твърдение за неизвършване от страна на Комисията на окончателно плащане по туининг програма със Сърбия. Жалбоподателят твърди, че Комисията е действала несправедливо и непропорционално, като е отказала да заплати определени разходи, направени във връзка с проекта. В хода на проверката жалбоподателят уведоми омбудсмана, че Комисията се е съгласила да направи окончателното плащане, като е приела да изплати почти цялата искана сума.

По случай **296/2009/OV**, отнасящ се до заключения на Съвета от защитата на спестяванията, гражданин твърди, че Съветът не е удържал думата си, подвел е европейските граждани и е нарушил принципа на защита на оправданите правни очаквания. В своето становище до омбудсмана Съветът заяви, че жалбата не се отнася до случай на

Жалби и проверки

лошо администриране. Освен това той изтъкна, че въпросните заключения не са правно обвързващи. Омбудсманът припомни, че жалбоподателят твърди, че неизпълнението от Съвета на неговото политическо решение представлява случай на лошо администриране. На това основание той счита, че е компетентен да разгледа това твърдение, но подчерта, че една жалба по този въпрос би била добре обоснована, само ако Съветът е поел точно определени ангажименти и след това не ги е изпълнил. Омбудсманът отбеляза, че междувременно въпросната директива е била изменена и държавите-членки са били задължени да предоставят предвиденото в заключенията равнище на защита не по-късно от 1 юли 2009 г. Той заключи, че въпросът вече не е актуален и липсват основания за по-нататъшни проверки.

Административни грешки

Случай 865/2008/OV се отнася до твърдение за административна грешка във връзка с риболовните квоти за улов в морските води западно от крайбрежието на Шотландия. Според жалбоподателя Комисията погрешно е разменила колоната, отнасяща се до морските води западно от Шотландия, с тази на Северно море в таблица, в която са указани предложени намаления. Омбудсманът потвърди допуснатата грешка, но Комисията отхвърли проектопрепоръката, с която беше призована да признае грешката и доколкото е възможно да предприеме коригиращи мерки. Тя повтори твърденията си, че съответното предложение е обмислено и се основава на научни данни, които доказват критичното състояние на запасите на треска в морските води западно от крайбрежието на Шотландия. Освен

това тя заяви, че дори и да е била допуснатата грешка, вече не е възможно тя да бъде поправена. Омбудсманът приключи случая с критична забележка. По-късно Комисията призна допуснатата грешка в писмо до омбудсмана, с което промени позицията, която защитаваше по време на проверката.

Злоупотреба с власт

По случай 1182/2009/(BU)JF малко предприятие за поддръжка на леки въздухоплавателни средства се обърна към омбудсмана с жалба относно таксата, начислена от Европейската агенция за авиационна безопасност (ЕААБ) за извършване на работи по нейно искане за незначително изменение във връзка с безопасността на въздухоплавателно средство. Проверката на омбудсмана разкри, че с оглед на приложимите действащи правни разпоредби и информацията, до която е имал достъп жалбоподателят, ЕААБ е в правото си да начисли таксата. Въпреки това при проверката също така се изясни, че при изпращането на искането за плащане на тази такса до жалбоподателя ЕААБ е отправила официално предупреждение, което е предвиждало наред с други мерки отмяна на действащите сертификати на жалбоподателя. Омбудсманът счита, че такова предупреждение е непропорционално, оскърбително и дори потенциално неправомерно, както и че ЕААБ следва да се извини на жалбоподателя. ЕААБ се извини на жалбоподателя и преразгледа официалните си предупреждения. Освен това агенцията уведоми омбудсмана, че възнамерява да предложи изменения в действащото законодателство.



1.7 Пренасочване и съвети

В повече от 70 % от всички разгледани случаи през 2010 г. (на брой 1 997) Европейският омбудсман е успял да помогне на жалбоподателя чрез предприемане на проверка по случая, пренасочване на случая към компетентен орган или предоставяне на съвет към кого да се обърне. Жалби, които са извън правомощията на омбудсмана, често съдържат твърдения за нарушения на правото на ЕС от страна на държавите-членки. Много от

Европейската мрежа на омбудсманите или жалбоподателят е посъветван да се обърне към член на мрежата (546 случая са пренасочени към национален или регионален омбудсман, а 145 случая са пренасочени към Комисията по петициите към Европейския парламент).

В някои случаи омбудсманът счита за уместно да пренасочи жалбата към Европейската комисия или към SOLVIT – мрежа, създадена от Комисията с цел да оказва съдействие на граждани, които се сблъскват с препятствия, когато се опитват да упражняват правата си на вътрешния пазар на Съюза. Преди

Жалби, които са извън правомощията на омбудсмана, често съдържат твърдения за нарушения на правото на ЕС от страна на държавите-членки.

тези случаи могат да бъдат разрешени най-добре от националния или регионалния омбудсман в рамките на Европейската мрежа на омбудсманите. Комисията по петициите към Европейския парламент също участва в мрежата като пълноправен член. Една от целите на мрежата е да улесни бързото пренасочване на жалби към компетентния национален или регионален омбудсман или подобна структура.

Общо за 53 % (1 435) от жалбите, разгледани от Европейския омбудсман през 2010 г., беше установено, че попадат в обхвата на правомощията на член на Европейската мрежа на омбудсманите. От тези случаи 744 попадат в правомощията на Европейския омбудсман. Както е видно на фигура 1.12, в 691 случая жалбата е пренасочена³⁹ към член на

да пренасочат жалба или да дадат съвет на жалбоподателя, службите на омбудсмана правят всичко възможно, за да гарантират предоставянето на най-подходящите съвети. През 2010 г. 176 жалбоподатели са пренасочени към Комисията⁴⁰, а 601 случая са пренасочени към други институции и органи, включително мрежата SOLVIT и специализирани омбудсмани или апелативни органи в държавите-членки.

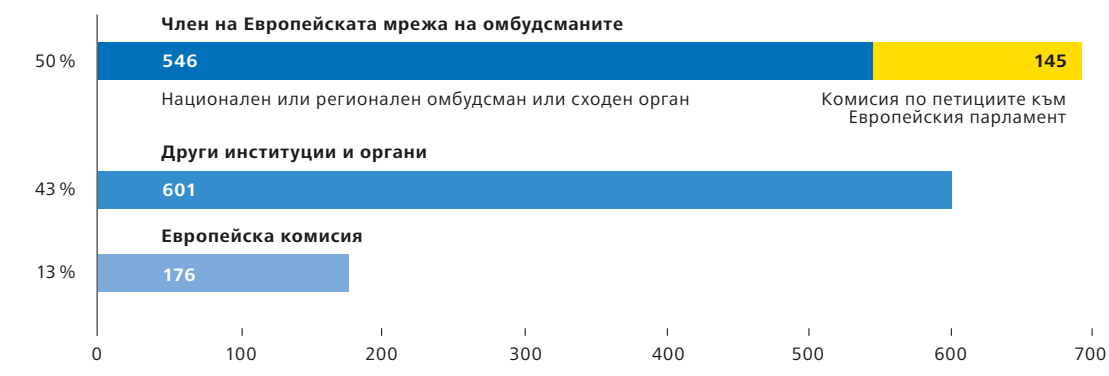
Общо в 61 % от всички случаи, разгледани през 2010 г., са дадени съвети или случаите са пренасочени. По-долу са приведени примери.

³⁹. Дадена жалба се пренасочва само с предварителното съгласие на жалбоподателя и при условие че жалбата изглежда основателна.

⁴⁰. Тази цифра включва някои случаи, в които жалби срещу Комисията са обявени за недопустими, тъй като не са предприети подходящи административни постъпки пред съответните институции преди подаването на жалбите пред омбудсмана.

Жалби и проверки

Фигура 1.12: Жалби, пренасочени към други институции и органи; жалбоподатели, посъветвани да се обърнат към други институции и органи



Забележка 1: Тези данни включват 187 жалби, регистрирани в края на 2009 г., които са обработени през 2010 г., и изключва 46 жалби, регистрирани в края на 2010 г., които към края на годината все още се обработват с цел да се определи какви действия следва да се предприемат.

Забележка 2: В някои случаи на жалбоподателя е даден повече от един тип съвет. Поради това сборът от процентите надхвърля 100 %.

Ролята на членовете на Европейската мрежа на омбудсманите

Кметът на населеното място Замора подаде жалба във връзка с лошото състояние на пътищата в района, чиято поддръжка е отговорност на регионалната администрация на Кастилия и Леон (Испания). Жалбоподателят уведоми омбудсмана, че градският съвет е подавал няколко сигнала до регионалната администрация, но не е получил задоволителен отговор. Със съгласието на жалбоподателя омбудсманът пренасочи случая към регионалния омбудсман на Кастилия и Леон.

3071/2009/PL

Гражданин на Алжир се обърна към френските органи в Страсбург с искане да му бъде издадено свидетелство за граждански брак на неговия дядо, който се е сражавал във Франция по време на Първата световна война. Той твърди, че местните органи не са отговорили на неговото искане. Със съгласието на жалбоподателя омбудсманът пренасочи неговата жалба към френския омбудсман.

1785/2010/PF

Жалбоподател е посъветван да се обърне към Европейската комисия

Гражданин твърди, че Федералната служба за миграцията и чужденците на Германия дискриминира съпрузи на граждани на ЕС, които нямат германско гражданство, като ги задължава да чакат три месеца за включване в курсове за интеграция, спонсорирани от федералното правителство. Жалбоподателят изяви желание да уведоми Европейската комисия за този случай на дискриминация, както и да подаде искане за съдебно разпореждане срещу Службата или срещу Германия. Жалбоподателят упълномощи омбудсмана да отнесе жалбата му към Комисията.

2313/2010/NF

Германски гражданин, който е живял в Бонер (Нидерландски Антили) със съпругата си от 1994 г. насам, твърди, че по времето, когато се е преместил да живее в Бонер, чужденците са били задължени да внасят паричен депозит, за да получат статус на пребиваващи на острова. Предвидено е правителството да възстанови депозита на лицата, които са пребивавали в продължение на десет години. Той твърди, обаче, че



местните органи възстановяват въпросната сума само на нидерландски граждани и официално отказват да възстановят парите на граждани на Съюза с друго гражданство. Според жалбоподателя тази практика представлява нарушение на законодателството на ЕС. Тъй като смята, че е жертва на дискриминация, жалбоподателят потърси помощта на омбудсмана. Със съгласието на жалбоподателя омбудсманът отнесе жалбата към Комисията.

2476/2010/NF

Жалба, пренасочена към SOLVIT

Испански гражданин се обърна към омбудсмана с жалба срещу Главна дирекция за пътното движение в Министерството на вътрешните работи на Испания, с която оспорва отказа за признаване на свидетелството му за управление на моторно превозно средство от категория D1, издадено в Обединеното кралство, както и възможно противоречие със законодателството на ЕС относно свидетелствата за управление на МПС. Две седмици след подаването на жалбата гражданинът се свърза с омбудсмана, за да го информира, че е внесъл жалба в службата SOLVIT, която го е уведомила, че ще предприеме проверка. Омбудсманът пренасочи случая към SOLVIT Испания.

1769/2010/PL

В периода на действие на Договора от Лисабон е особено важно институциите да създадат и поддържат култура на обслужване на гражданите и зачитане на правата им. Горният тематичен анализ има за цел да представи обхвата и многообразието на проверките на омбудсмана през 2010 г., както и да представи различните способы, чрез които омбудсманът съдейства за възприемането на принципите на културата на обслужване и реалното прилагане на Хартата на основните права. Читателите, които желаят да се запознаят с по-подробна информация за проверките на омбудсмана, могат да използват инструментите за търсене на уебсайта на омбудсмана, които предоставят достъп до по-изчерпателен корпус от резюмета, решения, проектопрепоръки и специални доклади, достъпни онлайн.

2

Връзки с други институции, омбудсмани и заинтересовани участници

В тази глава са представени връзките на Европейския омбудсман през 2010 г. с институциите на ЕС, неговите колеги омбудсмани и други ключови заинтересовани страни. Описани са срещите, семинарите и другите дейности, предприети с оглед ефективното разглеждане на жалбите, осъществяване на възможно най-широк обмен на най-добра практика и повишаване осведомеността относно ролята на омбудсмана сред заинтересованите страни.

Връзки с други институции, омбудсмани и заинтересовани участници

2.1 Връзки с институциите, органите, службите и агенциите на ЕС¹

Европейският омбудсман провежда редовни срещи с членове и длъжностни лица от институциите на ЕС, за да обсъжда подходи за повишаване качеството на администрацията, да изтъква значението на ефективното разглеждане на жалбите и да обезпечи подходящи последващи действия в отговор на отправените от него забележки, препоръки и доклади.

С оглед на факта, че Европейската комисия е институцията, която е обект на най-голям брой проверки, провеждани ежегодно от омбудсмана, се полагат значителни усилия за систематично сътрудничество с нейните членове и длъжностни лица.

С оглед на факта, че Европейската комисия е институцията, която е обект на най-голям брой проверки, провеждани ежегодно от омбудсмана, се полагат значителни усилия за систематично сътрудничество с нейните членове и длъжностни лица. През 2010 г. г-н Диамандурос се срещна с председателя на Европейската комисия г-н Жозе Мануел Дурао Барозо, заместник-председателя на Комисията, отговарящ за междуинституционалните отношения и администрацията г-н Марош Шефчович, заместник-председателя на Комисията, отговарящ за правосъдието, основните права и гражданството г-жа Вивиан Рединг и с комисаря, отговарящ за вътрешния пазар и услугите г-н Мишел Барние. Освен това той проведе срещи с генералния секретар на Комисията г-жа Катрин Дей, генералния директор на правната служба г-н Луис Ромеро и посредника за персонала на Комисията г-жа Мерседес де Сола. Във връзка с последващи действия по проверки началникът на правния отдел на омбудсмана провежда ежемесечни срещи с директора, отговарящ за междуинституционалните отношения

в генералния секретариат на Комисията, а през ноември изнесе презентация пред координаторите на Комисията, отговарящи за проверките на омбудсмана.

Отношенията на омбудсмана с Комисията надхвърлят неговата работа по проверките: през 2010 г. г-н Диамандурос се срещна с длъжностни лица на Комисията, отговарящи за проучването Евробарометър, и за първи път изнесе пред Европейските документационни центрове презентация, посветена на достъпа до информация. Членовете на персонала на омбудсмана продължиха да поддържат връзки със службата SOLVIT, мрежата „Enterprise Europe“ и генерална дирекция „Комуникации“.

Що се отнася до отношенията с Европейския парламент, през 2010 г. от особено значение беше изборът на омбудсмана (вж. по-долу) и, както винаги, обсъждането в пленарно заседание на дейностите на омбудсмана през предходната година. Това обсъждане се проведе на 25 ноември 2010 г. въз основа на доклада, изготвен от г-жа Мария Неделчева, член на ЕП. Омбудсманът представи своя *Годишен доклад за 2009 г.* пред парламентарната Комисия по петициите на 4 май, заедно със специалния доклад относно отказа на Комисията от сътрудничество по проверка (вж. раздел 1.4 по-горе). Този доклад беше обсъден и по време на пленарното заседание на Парламента на 25 ноември. Други събития през 2010 г., представляващи интерес, включват изнесена пред Комисията по петициите презентация, посветена на преразглеждането на Регламент № 1049/2001 относно публичния достъп до документи, презентация, изнесена пред Комисията по конституционални въпроси относно Европейската

1. За краткост с термина „институции“ се обозначават всички институции, органи, служби и агенции на ЕС.



Омбудсманът предостави своя *Годишен доклад за 2009 г.* на председателя на Парламента г-н Йежи Бузек, член на ЕП, на 21 април, и го представи пред Комисията по петициите към Парламента на 4 май. Дебатът в пленарно заседание по дейностите на омбудсмана през 2009 г. се проведе на 25 ноември 2010 г. въз основа на доклада, изготвен от г-жа Мария Неделчева, член на ЕП.



гражданска инициатива, и среща с работната група по административно право към Комисията по правни въпроси.

През октомври г-н Диамандурос посети Съда на ЕС в Люксембург, за да положи клетва за своя нов мандат. След церемонията бяха проведени срещи с председателя на Съда г-н Василиос Скурис, председателя на Общия съд г-н Марк Йегер и председателя на Съда на публичната служба г-н Пол Махони. По-рано през същия месец омбудсманът взе участие в конференция, с която беше отбелязана петата годишнина на Съда на публичната служба. По време на посещението си в Люксембург за церемонията по полагането на клетвата омбудсманът се срещна и с президента на Европейската инвестиционна банка (ЕИБ) г-н Филип Майстад, и изнесе слово на тема „Етиката и омбудсманът“ на двадесет и седмото пленарно заседание на научния съвет в рамките на Европейския съвет за научни изследвания.

Други важни събития през разглежданата година включват презентация, изнесена пред генералните директори, директорите

и ръководителите на звена в генералния секретариат на Съвета на ЕС, среща с ръководството на Европейската служба за борба с измамите (OLAF) и реч, произнесена на симпозиум, организиран от Агенцията на Европейския съюз за основните права на тема „Укрепване на архитектурата на основните права в ЕС“. Наред с горното през 2010 г. бяха проведени срещи с Европейския надзорен орган за защита на данните (ЕНОЗД) г-н Питър Хъстинкс, ръководителя на Европейската служба за подбор на персонал (EPSO) г-н Дейвид Бърфийлд, генералния директор на администрацията на Съвета г-н Уилям Снапкот, заместник-директора на Европейската агенция за околната среда г-н Гордън МакИнес, заместник-началника на Бюрото на европейските политически съветници (БЕПС) г-н Маргаритис Схинас и директора на Службата за управление и плащане по индивидуални права към Европейската комисия г-н Стивън Куест. Освен това омбудсманът изнесе две презентации пред участници в програмата „Еразмус за публична администрация“, организирана от Европейското училище по администрация.

Връзки с други институции, омбудсмани и заинтересовани участници

Избор на Европейския омбудсман

В член 228, параграф 2 от ДФЕС е предвидено, че омбудсманът се избира след избора на Европейския парламент за срока на мандата на парламента. Правилникът за дейността на Парламента урежда в детайли процедурата по избор.

Парламентът публикува покана за номинации за длъжността на омбудсмана в официален вестник на 10 септември 2009 г.², като определи срок за подаване на номинациите до 9 октомври 2009 г. Гласуването за избор на Европейски омбудсман беше проведено в рамките на пленарно заседание в Страсбург на 20 януари 2010 г. Г-н Диамандурос беше преизбран за Европейски омбудсман на първото гласуване с 340 гласа. Г-н Пиер-Ив Монет получи 289 гласа, а г-н Виторио Ботолди получи 19 гласа. Броят на подадените валидни бюлетени беше 648. След преизбирането си

Европейският омбудсман работи в тясно сътрудничество с колегите си в държавите-членки с цел да гарантира, че жалбите на гражданите относно законодателството на ЕС се разглеждат бързо и ефективно.

г-н Диамандурос обяви, че неговите приоритети ще бъдат: да гарантира, че гражданите ще се възползват пълноценно от Договора от Лисабон и Хартата на основните права, да укрепи култура на обслужване на гражданите в администрацията на ЕС и да продължи да повишава ефективността на работата на службата на омбудсмана.

Подробна информация за избора на Европейския омбудсман е достъпна на уебсайта на Парламента на адрес: <http://www.europarl.europa.eu/electionombudsman/>

2.2 Връзки с омбудсмани и други сходни институции

Голям брой жалбоподатели се обръщат към Европейския омбудсман, когато имат проблеми с националната, регионалната или местната администрация. Европейският омбудсман работи в тясно сътрудничество с колегите си в държавите-членки с цел да гарантира, че жалбите на гражданите относно законодателството на ЕС се разглеждат бързо и ефективно. Това сътрудничество в повечето случаи се осъществява под егидата на Европейската мрежа на омбудсманите. Понастоящем тази мрежа включва 90 служби в 32 страни и обединява националните и регионалните омбудсмани и сходни органи в държавите-членки на ЕС, страните кандидатки за членство в ЕС и някои други европейски страни, както и Европейския омбудсман и Комисията по петициите към Европейския парламент.

Събитие от особено значение за мрежата през 2010 г. беше лансирането на новата визуална идентичност на мрежата и на Европейския омбудсман (вж. по-долу). Омбудсмани и членове на техния персонал от Австрия, Белгия, Дания, Франция, Унгария, Италия, Норвегия, Португалия, Словения и Обединеното кралство взеха участие в събитието, организирано във връзка с лансирането на визуалната идентичност на 27 септември в Брюксел. Новото лого на мрежата носи внушението за идентичността и ценностите на



На 27 септември 2010 г. в Брюксел се проведе събитие, на което беше лансирана новата визуална идентичност на Европейския омбудсман и Европейската мрежа на омбудсманите. В събитието взеха участие повече от 150 души, между които омбудсмани и техни служители от десет страни.



мрежата, като същевременно подчертава усилията на нейните членове да обхванат широк спектър от аудитории.

Една от целите на мрежата е да улесни бързото пренасочване на жалби към компетентния омбудсман или сходен орган. През 2010 г. по 977 случая жалбите бяха пренасочени към членове на Европейската мрежа на омбудсманите или жалбоподателите бяха посъветвани да се обърнат към член на мрежата. Повече информация за това сътрудничество е дадена в глава 1.

Пряко свързана с разглеждането на жалбите е и специалната процедура, чрез която националните и регионалните омбудсмани могат да искат от Европейския омбудсман писмени отговори на запитвания относно правото на ЕС и неговото тълкуване, включително по въпроси, възникнали в хода на работата им по конкретни случаи. През 2010 г. постъпиха три запитвания от национални

омбудсмани: по едно от Съвета на австрийския омбудсман относно правилата на ЕС за координация на социалноосигурителните системи, от Естонския омбудсман относно правата на гражданите на Съюза и членовете на техните семейства да се движат и пребивават свободно на територията на държавите-членки и от Белгийските федерални омбудсмани относно проблема с двойното облагане с данък добавена стойност на европейско равнище.

Мрежата функционира като полезен механизъм за обмен на информация относно правото и най-добрата практика на ЕС, осъществяван чрез гореспоменатите семинари, шестмесечен бюлетин, електронен форум за дискусии и обмен на документи (форумът EUOMB и неговия уебсайт) и служба за ежедневен електронен обмен на новини. Въпросите, обсъдени през 2010 г. с помощта на тези инструменти, включват правото на гражданите на свободно движение, прилагането на

Връзки с други институции, омбудсмани и заинтересовани участници

законодателството на ЕС в областта на държавните помощи, облагането на превозните средства, въпросите на миграцията и убежището, дискриминацията, околната среда и правата на хората с увреждания. Наред с това през 2010 г. Европейският омбудсман информира националните омбудсмани в мрежата за намерението си да изготви декларация за етичните принципи на длъжностните лица на ЕС. Той поиска тяхната помощ, за да гарантира, че бъдещата декларация ще отчете напълно най-добрата практика в държавите-членки. Националните омбудсмани в мрежата се отзоваха на отправеното искане за информация относно националните декларации за етичните принципи в обществения живот и приеха да обсъдят въпроса на следващия двугодишен семинар, който ще се проведе в Копенхаген през 2011 г.

Семинари за националните и регионалните омбудсмани се провеждат в последователни години и се организират съвместно от Европейския омбудсман и негов колега с национални или регионални правомощия. Седмият регионален семинар на Европейската мрежа на омбудсманите беше организиран съвместно от Европейския омбудсман и омбудсмана на Тирол г-н Йозеф Хаузер. Той се проведе в Инсбрук, Австрия между 7 и 9 ноември 2010 г. В работата на семинара се включиха служби на омбудсмани от шест държави-членки на ЕС, в които съществуват регионални омбудсмани или сходни органи (Белгия, Германия, Испания, Италия, Австрия и Обединеното кралство). За първи път присъстваха и швейцарските

регионални омбудсмани, които получиха статут на пълноправни членовете на Европейската мрежа на омбудсманите през лятото на 2009 г. Семинарът предостави възможност за разглеждане на различни теми, включително ролята на регионалните омбудсмани, обмена на знания за законодателството на Европейския съюз, работата на Европейския съюз и регионалните омбудсмани в областта на околната среда и изграждането на нова екстранет мрежа за Европейската мрежа на омбудсманите.

Служителите за връзка изпълняват функциите на първа точка за контакт за други служби в Европейската мрежа на омбудсманите. Те проведоха своята седма среща в Страсбург от 6 до 8 юни 2010 г. Обсъжданията бяха посветени на последствията от Договора от Лисабон за работата на омбудсманите, трансграничните здравни грижи и правата на пациентите, както и езика, използван за уведомяване на чужди граждани за извършени нарушения на правилата за пътното движение. Както и на седмия регионален семинар, службата на Европейския омбудсман представи проекта за екстранет мрежа, която ще замени форума EUOMB и неговия уебсайт през 2011 г. И накрая, за първи път беше проведено съвместно заседание със SOLVIT с цел обсъждане на въпроси от общ интерес и укрепване на сътрудничеството. На това съвместно заседание беше дадено началото на проект за документиране на компетентността на националните омбудсмани, обхванати от мрежата. Целта на този проект е да бъде събрана недвусмислена и подробна



Седмият регионален семинар на Европейската мрежа на омбудсманите се проведе в Инсбрук, Австрия през ноември 2010 г. В работата на семинара се включиха регионални омбудсмани и сходни органи от Австрия, Белгия, Германия, Италия, Испания, Швейцария и Обединеното кралство.



информация за видовете жалби, които националните омбудсмани са компетентни да разглеждат. Очакваме, че резултатите ще бъдат извънредно полезни на всички длъжностни лица, които трябва да насочват бързо и прецизно жалбоподателите към компетентния орган, който може да им помогне.

Наред със споменатите по-горе семинари, през 2010 г. Европейският омбудсман използва своите посещения в държавите-членки на ЕС, за да проведе срещи със своите колеги омбудсмани. Г-н Диамандурос имаше такива срещи по време на посещенията си в Дания (през януари), Обединеното кралство (март), Белгия (ноември) и Гърция (ноември). Омбудсманът посети своя сръбски колега през юни по повод официалното представяне на сръбския Кодекс на доброто поведение на администрацията в парламента на Сърбия. Сръбският кодекс се основава в голяма степен на европейския кодекс.

През октомври Европейският омбудсман прие делегация от службата на сръбския омбудсман. И накрая, омбудсманът беше представен на четвъртата среща на Асоциацията на омбудсманите от средиземноморските страни, проведена в Мадрид през юни.

Връзки с други институции, омбудсмани и заинтересовани участници



През годината усилията на омбудсмана за сътрудничество с неговите колеги надхвърлиха дейностите на Европейската мрежа на омбудсманите. Събитията, в които г-н Диамандурос взе участие през 2010 г., включват Европейската конференция на Международния институт на омбудсманите, проведена в Барселона през октомври. Темата на конференцията беше „Европа като отворено общество“, а обсъжданията бяха посветени преимуществено на правата на имигрантите.

© ARAG, 2010

2.3 Връзки с други заинтересовани участници

Европейският омбудсман е поел ангажимента да гарантира, че всички граждани и организации, които срещат проблеми в отношенията си с институциите на ЕС, са информирани за правото си да се обърнат към него с жалба относно случаи на лошо администриране. Освен това той се стреми да повиши осведомеността за неговите по-общи усилия за повишаване на прозрачността, отчетността и културата на обслужване в администрацията на ЕС.

Най-важната от осъществените през годината комуникационни дейности беше лансирането на новата визуална идентичност на Европейския омбудсман и Европейската мрежа на омбудсманите на 27 септември (вж. по-горе). В това събитие, което съвпадна с отбелязването на петнадесетата годишнина на институцията, взеха участие представители на институциите на ЕС, омбудсмани, неправителствени организации, лобистки групи

и журналисти. Програмната реч беше изнесена от г-н Райнер Виланд, заместник-председател на Европейския парламент, а г-н Филип Апелойг, който е автор на новата визуална идентичност, представи идеите, залегнали в разработката на новите графични знаци. Синият и жълтият цвят в новото лого на Европейския омбудсман напомнят за европейския флаг, а кръглата форма внушава единство и консенсус. В кръга са изобразени насочени в две посоки стрелки, които обозначават обмен на мнения и диалог – ключови елементи от методологията на Европейския омбудсман. Формата на поставените една върху друга стрелки очертава знак за равенство, който символизира равнопоставеност и справедливост.



Най-важната от осъществените през годината комуникационни дейности беше лансирането на новата визуална идентичност на Европейския омбудсман и Европейската мрежа на омбудсманите на 27 септември. В това събитие, което съвпадна с отбелязването на петнадесетата годишнина на институцията, взеха участие повече от 150 души. Програмната реч беше изнесена от г-н Райнер Виланд, заместник-председател на Европейския парламент, който е на снимката редом с г-н Диамандурос. На снимката се вижда и новото лого на Европейския омбудсман.



През 2010 г. омбудсманът проведе също и поредица от тематични събития с цел да привлече вниманието към своята работа в конкретни области. На 12 март той организира събитие в Брюксел под надслов „Новият мандат на Европейския омбудсман – какво да очакваме?“. Това събитие беше проведено с цел да се обсъдят заедно със заинтересованите страни приоритетите на омбудсмана за периода 2009-2014 г. След поредица от презентации, изнесени наред с други заместник-председателя на Комисията г-н Марош Шефчович и бившия председател на Европейския парламент г-н Пат Кокс, в обсъжданията се включиха граждани, неправителствени организации, бизнес сдружения, лобистки групи, журналисти и регионални администрации, които представиха много полезни идеи в помощ на изпълнението на стратегията на омбудсмана. На 28 септември – Международния ден на правото да знам – омбудсманът организира съвместно с организацията „Прозрачност без граници“ събитие под надслов „Прозрачността на равнище ЕС и в държавите-членки“. Международният ден на правото да знам е инициатива, чието начало е положено през 2003 г.

от застъпници на правото на достъп до информация от целия свят. Освен това омбудсманът организира семинар, посветен на прозрачността, който се проведе в Брюксел през април 2010 г. с цел формулиране на ефективни идеи и стратегии, които да прилага в усилията си за провеждане на принципа на прозрачност в администрацията на ЕС. В семинара взеха участие наред с други пенсионирани високопоставени длъжностни лица от основните институции на ЕС и членове на академичната общност. В рамките на семинара беше осъществен оживен обмен на мнения относно начините, по които омбудсманът може да съдейства за провеждането в практиката на принципа на прозрачността, и бяха изказани много стимулиращи и новаторски идеи за работата през следващите години. И накрая, на 10 юни омбудсманът проведе семинар, посветен на финансовите правила на ЕС. Предложенията на г-н Диамандурос за реформа на Финансовия регламент на ЕС обхващат следните области: намаляване на административните тежести, забавени плащания, правата на подизпълнителите и служителите, отказ от възстановяване на недължимо платени суми, *ex gratia*

Връзки с други институции, омбудсмани и заинтересовани участници



плащания в изключителни случаи на лошо администриране и предоставяне на информация относно правните средства за защита.

За първи път омбудсманът беше поканен да участва в годишното заседание на Независимите механизми за отчетност (IAM), което се проведе в Токио през юни. В събитието участваха представители на различни IAM от различни международни финансови институции, между които Европейската инвестиционна банка (ЕИБ). Обсъдените теми включват комуникационните дейности и разрешаването на спорове в областта на околната среда. Главният секретар на омбудсмана г-н Иън Хардън представлява институцията на друго събитие, свързано с отчетността и финансовите институции – среща, организирана в Будапеща, Унгария от неправителствената организация „CEE Bankwatch“. Целта на тази конференция беше да събере за общи обсъждания механизми за отчетност към международни финансови институции и ЕС, и представители на организации на гражданското общество.

През 2010 г. омбудсманът проведе поредица от тематични събития с цел да привлече вниманието към своята работа в конкретни области. Те включват прояви, посветени на новия мандат на омбудсмана, Финансовия регламент и прозрачността. Около 100 души взеха участие в последното от изброените събития, организирано във връзка с Международния ден на правото да знам. Г-жа Даяна Уолис, член на ЕП и заместник-председател на Парламента, председателства събитието, което беше организирано съвместно с „Прозрачност без граници“.

Като цяло през 2010 г. омбудсманът представи работата си на около 40 събития пред юристи, стопански сдружения, организации за политически изследвания, неправителствени организации, представители на регионални и местни администрации, лобисти и заинтересовани групи, научни работници, високопоставени политически представители и държавни служители. Тези конференции, семинари и срещи бяха организирани в Брюксел, Страсбург и в държавите-членки. По-специално следва да споменем проведеното през 2010 г. посещение на омбудсмана в Обединеното кралство, където той изнесе поредица от лекции, посветени на ролята на омбудсмана след влизането в сила на Договора от Лисабон. Г-н Диамандурос говори в Университета на Манчестър, Университета на Хъл и Юнивърсити Сити Колидж в Лондон. Наред с това той взе участие в събитие, организирано от Информационната служба на Европейския парламент в Единбург, посветено на Европейската гражданска инициатива, както и в проява, организирана от представителството на Европейската комисия в Лондон.



През 2010 г. бяха изнесени повече от 60 презентации пред около 1 800 граждани на цялата територия на ЕС. Най-многобройни бяха посетителите от Германия, следвани от тези от Белгия и Нидерландия. Макар че броят на презентациите, изнасяни всяка година, е ограничен от наличните ресурси, омбудсманът полага усилия да приема, доколкото е възможно, покани и искания от заинтересованите страни.

През 2010 г. основните медийни изяви на омбудсмана включваха неговата ежегодна пресконференция за представяне на годишния доклад, проведена в Брюксел през април, както и среща с журналисти през юни, на която беше обсъдена стратегията му за новия мандат. Освен това г-н Диамандурос даде около 40 интервюта за журналисти от печатните и електронните медии. През годината бяха изготвени 24 съобщения за пресата, посветени на въпроси, като стратегията на омбудсмана за новия му мандат, въпросите на прозрачността в Европейския парламент, Европейската служба за борба с измамите (OLAF), Европейската агенция по лекарствата, Европейската гражданска инициатива, спорове относно плащания, засягащи Комисията, и отказа на Комисията да сътрудничи лоялно с омбудсмана. Повече от 1 400 статии, отразяващи работата на Европейския омбудсман, бяха публикувани в печатни и онлайн медии.

Новият уебсайт на омбудсмана, въведен в действие на 5 януари 2009 г., беше преработен през септември 2010 г., за да бъде отразена новата визуална идентичност на институцията. Уебсайтът беше редовно актуализиран през годината с решения, резюмета на случаи, съобщения за пресата, информация за предстоящи събития,

аудиовизуално съдържание, публикации и други документи. С цел повишаване на сигурността, в онлайн формуляра за подаване на жалби беше интегрирано криптиране по технологията SSL, а в повечето от страниците на уебсайта бяха добавени бутони за връзка със социални мрежи. От 1 януари до 31 декември 2010 г. бяха отчетени 305 000 отделни посетители, които взети заедно са прегледали над 6,5 млн. страници. Най-много посещения на уебсайта са регистрирани от Люксембург, Франция, Полша, Испания и Италия. Сред материалите, поместени на уебсайта на омбудсмана, особен интерес представлява интерактивното ръководство, което е изготвено с цел да ориентира лицата кой е най-подходящият орган, към който следва да отправят жалбата си. През 2010 г. повече от 19 000 души потърсиха и получиха съвети от омбудсмана посредством интерактивното ръководство.

И накрая, на 12 март, след като получи номинация от покойния полски комисар за защита на гражданските права г-н Януш Кохановски, г-н Диамандурос получи офицерския кръст на Ордена за заслуги на Република Полша от полския постоянен представител в Европейския съюз г-н Ян Томбински, който беше домакин на церемонията в Брюксел. Офицерският кръст на Ордена за заслуги на Република Полша беше връчен на г-н Диамандурос за неговите усилия за укрепване на правата на човека в ЕС извън Съюза. Ордентът се връчва от президента на Република Полша на лица, които не са от полски произход, или на поляци, живеещи извън Полша, за техния извънреден принос за сътрудничеството между Полша и други страни и народи.

От 1 януари до 31 декември 2010 г. бяха отчетени 305 000 отделни посетители, които взети заедно са прегледали над 6,5 млн. страници.

Офицерският кръст на Ордена за заслуги на Република Полша беше връчен на г-н Диамандурос за неговите усилия за укрепване на правата на човека в ЕС извън Съюза.

З

Ресурси

Тази глава дава общ преглед на ресурсите, които бяха предоставени на разположение на институцията на омбудсмана през 2010 г. Описана е структурата на службата и са разгледани усилията, положени за гарантиране на безпрепятствен обмен на информация между служителите и за поощряване на възможностите за професионално развитие. Втората част от тази глава е посветена на бюджета на омбудсмана.

Ресурси

3.1 Персонал

За да гарантира, че институцията е в състояние да изпълнява по подходящ начин задачите, свързани с разглеждане на жалби за лошо администриране, съставени на 23-те официални езика на Договора, както и да повишава осведомеността относно работата на институцията, омбудсманът разчита на подкрепата на добре квалифициран многоезичен екип. Редовните събрания на персонала, както и ежегодното обсъждане с персонала се провеждат с цел служителите да бъдат информирани относно новостите в службата и да бъдат насърчени да размишляват за това как работата им допринася за постигането на целите на институцията.

Обсъждане с персонала и събрания на персонала

Обсъжданията с персонала на Европейския омбудсман са неразделна част от процеса на стратегическо планиране на омбудсмана, като по-специално дават полезни насоки за определянето на политиката. Те са елемент от годишен цикъл прояви, които предоставят на персонала и стажантите възможност за размисъл и обмен на идеи по избрани теми, които са пряко свързани с работата и дейностите на институцията. Целта е да се изгради и укрепи разбиране за ценностите и мисията на институцията, както и да се осъществи принос за тяхното ефективно реализиране.



Редовно се провеждат събрания на персонала с цел да се гарантира непрекъснат обмен на информация между персонала и да се насърчат възможностите за професионално развитие. Персоналът на омбудсмана проведе събрания в Страсбург през юли и декември, за да се запознае с новостите по административни и правни въпроси и въпроси, свързани с политиката, имащи отношение към институцията. Последното събрание, проведено през 2010 г., беше предшествано от презентация, изнесена пред персонала на звеното „План за действие за услуги за подпомагане във връзка с единния пазар“ към Комисията.



Обсъждането с персонала през 2010 г. се проведе от 24 до 26 февруари и беше посветено преимуществено на темата „Визията на Европейския омбудсман за следващите пет години“. Целта беше дискусиите в рамките на проявата да допринесат за определянето на стратегията на Европейския омбудсман за новия му мандат.

членки и бързото разглеждане на жалбите. На 9 декември г-жа Имър Дейли, директор с ресор „Политика в областта на вътрешния пазар“ в Генерална дирекция „Вътрешен пазар и услуги“, и г-жа Кристина Гименез-Естол, проектен ръководител в работната група SMAS, проведоха за персонала на омбудсмана презентация,

Обсъждането с персонала през 2010 г. се проведе от 24 до 26 февруари и беше посветено преимуществено на темата „Визията на Европейския омбудсман за следващите пет години“.

Редовно се провеждат и събрания на персонала с цел да се гарантира непрекъснат обмен на информация между персонала и да се насърчават възможностите за професионално развитие.

За да поддържа добрата информираност на персонала относно процесите в институциите на ЕС, омбудсманът кани външни лектори, които изнасят презентации на съответни теми. На 20 април г-н Йенс Нюманд-Кристенсен, директор с ресор „Усъвършенстване на нормативната уредба и институционални въпроси“ в Генералния секретариат на Комисията, предостави пред служителите от правния отдел на омбудсмана актуална информация за проекта „EU Pilot“, който има за цел да гарантира ефективното прилагане на законодателството на ЕС от държавите-

посветена на Плана за действие за услуги за подпомагане във връзка с единния пазар. И накрая, с оглед подобряване на възможностите за професионално развитие през 2010 г., в Страсбург бяха организирани учебни занятия, посветени на Договора от Лисабон, ясно изразяване и изготвяне на мисловни карти.

Ресурси

Омбудсманът и неговият персонал

Щатното разписание на омбудсмана съдържа 63 длъжности през 2010 г. Структурата на службата на омбудсмана в края на 2010 г. беше, както следва:

Европейски омбудсман: г-н П. Никифорос Диамандурос

Кабинет на омбудсмана

Началник на кабинета:
г-жа Зина Асимакопулу

Генерален секретариат

Главен секретар:
г-н Иън Хардън

Правен отдел

Началник на правния отдел:
г-н Жоао Сант'Ана

Правен екип А

Ръководител на екипа:
г-н Герхард Грил

Правен екип Б

Ръководител на екипа:
г-н Петер Бонор

Правен екип В

Ръководител на екипа:
г-жа Марта Хирш-Зиембинска

Правен екип Г

Ръководител на екипа:
г-н Фергал О'Риган

Регистър

Началник на Регистъра:
г-н Петер Бонор

Отдел „Администрация и финанси“

Началник на отдел „Администрация и финанси“ (*ad interim*):
г-н Жоао Сант'Ана

Секция „Администрация и персонал“

Ръководител на секцията:
г-н Алесандро Дел Бон

Секция „Бюджет и финанси“

Ръководител на секцията:
г-н Лоик Жулиен

Секция „Комуникации“

Ръководител на секцията:
г-н Бен Хагард

Секция „Медии, предприятия и гражданско общество“

Ръководител на секцията:
г-жа Росита Аню

Длъжностно лице за защита на данните към Европейския омбудсман е г-н Лоик Жулиен.

Пълен и редовно актуализиран списък на персонала, включващ подробна информация за структурата на службата на омбудсмана и задачите на всички звена, е публикуван на уебсайта на омбудсмана (<http://www.ombudsman.europa.eu>) на 23 езика. Ако желаете да получите списъка, отпечатан на хартия, обърнете се към службата на омбудсмана.



3.2 Бюджет

Бюджетът през 2010 г.

От 1 януари 2000 г. бюджетът на омбудсмана представлява самостоятелен раздел от бюджета на Европейския съюз (понастоящем раздел VIII)¹. Бюджетът е разпределен в три дяла. Дял 1 съдържа заплати, надбавки и други разходи, свързани с персонала. Дял 2 обхваща сгради, обзавеждане, оборудване и разни оперативни разходи. Дял 3 съдържа разходите, произтичащи от общите функции, изпълнявани от институцията.

Бюджетните кредити през 2010 г. възлязоха на 9 332 275 EUR.

Междуинституционално сътрудничество

За да гарантира възможно най-ефективно използване на ресурсите и да избегне ненужно дублиране на персонал, когато е възможно омбудсманът си сътрудничи с други институции и органи на ЕС. Макар че тези услуги не се предоставят безплатно на Европейския омбудсман, това сътрудничество позволи реализиране на значителни икономии за бюджета на ЕС. По-конкретно, омбудсманът си сътрудничи със:

- Европейския парламент, във връзка с вътрешен одит и счетоводство, както и с предоставянето на технически услуги, включително сгради, информационни технологии, комуникации, здравни услуги, обучение, писмени и устни преводи;

- Службата за публикации на Европейския съюз във връзка с различни аспекти на публикациите;
- Центъра за преводи за органите на Европейския съюз, който предоставя голяма част от преводите, необходими на омбудсмана в работата му за гражданите.

Бюджетен контрол

С цел да се гарантира ефективно управление на ресурсите, вътрешният одитор на омбудсмана г-н Робърт Галвин извършва редовни проверки на системите за вътрешен контрол на институцията и на финансовите операции, извършвани от службата.

Както и останалите институции на ЕС, омбудсманът е предмет на одити, извършвани от Европейската сметна палата.

¹. Регламент (ЕО, ЕОБС, Евратом) № 2673/1999 на Съвета от 13 декември 1999 г. за изменение на Финансовия регламент от 21 декември 1977 г., приложим към общия бюджет на Европейските общности, ОВ 1999 L 326, стр. 1.



Как да се свържем с Европейския омбудсман

По пощата
Европейски омбудсман
1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 67001 Strasbourg Cedex

По телефона
+33 (0)3 88 17 23 13

По факс
+33 (0)3 88 17 90 62

Чрез електронна поща
eo@ombudsman.europa.eu

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

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.

Настоящият *Годишен доклад* е публикуван в интернет на следния адрес:
<http://www.ombudsman.europa.eu>

© Европейски съюз, 2011
Всички снимки: © Европейски съюз, освен ако е посочено друго.
Разрешава се възпроизвеждане за образователни и нетърговски цели при посочване на източника.
Полиграфско оформление: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Дания и EntenEller A/S, Valby, Дания.
Шрифтове: FrutigerNext и Palatino.
Printed in Luxembourg
ISBN 978-92-9212-252-2 . ISSN 1830-7485 . doi:10.2869/30487 . QK-AA-11-001-BG-C



Служба за публикации



Mixed Sources
Product group from well-managed
forests and other controlled sources

Cert no. EUR-COC-051203
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council