



Европейски омбудсман

Годишен доклад
2018 г.



Съдържание

Въведение	2
Кратък преглед на 2018 г.	5
Основни теми	7
2.1. Отчетност на процеса на вземане на решения в ЕС	8
2.2. Прозрачност при лобирането	9
2.3. Достъп до документи	10
2.4. Основни права	12
2.5. Етични въпроси	13
2.6. Агенции и други органи на ЕС	14
2.7. Договори и безвъзмездни средства на ЕС	15
2.8. Участие на обществеността в процеса на определяне на политиката на ЕС	16
Комуникация и сътрудничество	18
3.1. Комуникация	19
3.2. Отношения с институциите на ЕС	21
3.3. Европейска мрежа на омбудсманите	24
3.4. Омбудсманът посещава Вашингтон, федерален окръг Колумбия	28
Случаи и жалби: как служим на обществото	29
4.1. Вид и източник на жалбите	31
4.2. Срещу кого?	36
4.3. Относно какво?	37
4.4. Постигнати резултати	38
4.5. Съобразяване с предложенията на Омбудсмана	41
Ресурси	42
5.1. Бюджет	43
5.2. Използване на ресурсите	43
Как да се свържем с Европейския омбудсман	44

Въведение

С голямо удоволствие представям годишния доклад за 2018 г. на службата на Европейския омбудсман.

По време на мандата ми броят на получените от службата жалби от граждани, гражданското общество, бизнеса и медиите нарасна значително. Отдавам това нарастване не на влошаване на стандартите на управление в ЕС, а на повишаването на осведомеността за работата на моята служба и за положителните резултати, които можем да осигурим. Изказвам своята благодарност на институциите, агенциите и органите на ЕС за тяхното сътрудничество при изпълнението на нашата работа, и по-специално на Европейския парламент за неговата постоянна подкрепа.

През изминалата година следва да се отбележи и използването на едно от правомощията, към които институцията на Омбудсмана не прибегва често: внасянето на специален доклад до Европейския парламент, какъвто доклад изготвих във връзка с отчетността на Съвета на Европейския съюз.

В продължение на много десетилетия начинът на възприемане на ЕС от обществото се определяше отчасти от вредния мит, че националните правителства имат малко или никакво влияние върху приемането на законодателството на ЕС. Поради това за демокрацията в ЕС и за информирания обществен дебат е важно този мит да бъде опровергаван.

С оглед на горепосоченото и тъй като обществеността има право да знае как националните правителства допринасят за създаването на законодателството на ЕС, аз се обърнах към Европейския парламент с призив да подкрепи предложенията ми за повишаване на прозрачността на законодателната дейност на Съвета. Изразявам своята благодарност към членовете на Парламента за категоричната им подкрепа за моите предложения и се надявам, че в резултат ще бъдат осъществени конкретни промени преди европейските избори през 2019 г.

През годината беше официално въведена в действие и ускорената процедура за разглеждане на искания за достъп до документи. Тази процедура, в рамките на която нашата служба се стреми да излиза със заключения по разглежданите жалби в 40-дневен срок, дава някои добри резултати за жалбоподателите.

Част от работата на институцията на Омбудсмана е да следи проактивно за съблюдаването на правилата относно етиката и отчетността. През 2018 г. приключих изготвянето на проучване на начина, по който 15 институции прилагат правилата относно преминаването на високопоставени служители на работа в частния сектор. С удовлетворение констатирах, че сред институциите е налице висока степен на разбиране на значението на ефективните правила относно тази практика на „въртяща се врата“, във връзка с която обаче е необходимо да се направи повече.

Във връзка с движението #MeToo, което продължава да привлича вниманието към случаи на тормоз, и по-специално срещу жени, реших да проверя



Емили О'Райли,
Европейски омбудсман

какви политики за борба срещу тормоза прилага администрацията на ЕС. Изпратих писма до 26 институции и агенции на ЕС с искане за информация относно техните политики, как се прилагат тези политики, дали те получават жалби за тормоз и как са разгледани тези жалби. Моят анализ е вече публикуван и се надявам, че ще бъде полезен в трудните усилия за премахване на тормоза на работното място.

Моята служба разглежда често жалби, отнасящи се до използването на официалните езици на ЕС от институциите. За да инициираме дискусия, ние поканихме гражданите да изразят мненията си по въпроси като езиковата политика на уебсайтовете на ЕС или в каква степен могат да се използват технологии за превод на текстове. Анализ на получените отговори ще бъде изпратен на Европейската комисия.

През март в Брюксел проведохме годишната конференция на Европейската мрежа на омбудсманите. Основната тема на конференцията бяха начините, по които омбудсманите могат да съдействат за изграждане на по-приобщаващи общества. В рамките на организиран от моята служба през септември допълнителен семинар бяха обсъдени заключенията, произтичащи от проучването на ОИСР за ролята на институциите на омбудсманите за откритото управление.

През октомври имах удоволствието да обявя откриването на процедурата по присъждане на наградата за добро управление за 2019 г. Проектът ще бъде тържествено отбелязан и победителите ще бъдат обявени на церемония през юни 2019 г.

Казано накратко, 2018 г. беше натоварена и успешна година. През 2019 г. предстоят важни европейски избори, както и продължаващите дебати относно бъдещето на демокрацията в цифровата епоха, във връзка с които задължението на институциите на ЕС да съблюдават най-високите стандарти на етика и отчетност е по-значимо от когато и да било.



Емили О'Райли

1.

Кратък преглед на
2018 г.

1

Януари

Омбудсманът препоръчва председателят на ЕЦБ Марио Драги да прекрати своето членство в *Групата на тридесетте*

7

Юли

Предприемане на обществена консултация относно използването на езиците в институциите на ЕС

2

Февруари

Въвеждане на ускорена процедура за разглеждане на жалби, свързани с достъп до документи

8

Август

Публикувани са препоръките относно назначаването от Европейската комисия на нейния генерален секретар

3

Март

Годишна конференция на Европейската мрежа на омбудсманите в Брюксел

9

Септември

Омбудсманът провежда семинар относно ролята на институциите на омбудсманите за откритото управление

4

Април

Омбудсманът изнася реч, за да отбележи ежегодния ден на Европейската гражданска инициатива (ЕГИ)

10

Октомври

Начало на процедурата по присъждане на наградата за добро управление за 2019 г.

5

Май

Омбудсманът изпраща специален доклад до Парламента относно липсата на отчетност в законодателните дейности на Съвета

11

Ноември

Омбудсманът взема участие в годишния колоквиум за основните права през 2018 г.

6

Юни

Омбудсманът получава наградата „Визия за Европа“ в Прага

12

Декември

Омбудсманът пътува до Вашингтон, федерален окръг Колумбия, за участие в обсъждания относно правилата на САЩ и ЕС за етика и прозрачност

2.

ОСНОВНИ ТЕМИ

Европейският омбудсман оказва съдействие на гражданите в отношенията им с институциите, органите и агенциите на ЕС. Проблемите, които са предмет на жалбите, варират от липса на прозрачност в процеса на вземане на решения или отказан достъп до документи до нарушения на основните права и спорове във връзка с договорни отношения.

2.1. Отчетност на процеса на вземане на решения в ЕС

За да могат европейците да упражняват своето демократично право на участие в процеса на вземане на решения в ЕС и да държат отговорни участниците в този процес, законодателните разисквания трябва да са достатъчно прозрачни.

Омбудсманът отправи към Съвета на Европейския съюз редица [препоръки](#) за осигуряване на улеснен достъп на обществеността до законодателния процес на ЕС. Това включва препоръка Съветът да протоколира систематично позициите на държавите членки в подготвителните органи, както и да разработи ясни критерии за прилагане на статут на ограничен достъп („LIMITE“) до документи. Емили О'Райли също така предложи Съветът да въведе специализирани интернет страници за всяко законодателно предложение и да направи по-удобен за ползване публичния регистър на документи. Омбудсманът изготви специален доклад, с който прикани Европейския парламент да предостави подкрепата си по този въпрос. На гласуване в пленарно заседание членовете на Европейския парламент подкрепиха с убедително мнозинство предложенията на Омбудсмана.

Изискването за отчетност при вземането на решения се прилага и към по-сложните елементи от процеса на вземане на решения в ЕС, включително т.нар. „комитология“ — набор от процедури, посредством които държавите членки контролират как Европейската комисия прилага законодателството на ЕС. Член на Европейския парламент се обърна към Омбудсмана, след като Комисията е предоставила само частичен достъп до протоколите от заседания на представители на държавите членки, на които са обсъждани и определяни правилата на ЕС относно емисиите от автомобили. Отбелязвайки, че наличието на информация за начина на приемане на актовете за изпълнение и за позициите, отстоявани от представителите на отделните държави членки, е от жизнено важно значение в една характеризираща се с отчетност демократична система, Омбудсманът [прикани](#) Комисията да разшири значително достъпа до протоколите от заседанията.

В някои случаи ЕС създава временни групи със задачата да предоставят съвети в различни области на политиката. Една от тези групи (известна като „групата от личности“) предоставяше на Комисията съвети относно това как ЕС може да подпомага научните изследвания, свързани с общата политика за сигурност



European Ombudsman

O'Reilly: Making the EU legislative process more accountable to the public, by being more open, would send an important signal ahead of the European elections in 2019 <http://europa.eu/!md66Du> #euco #transparency



Emily O'Reilly

Емили О'Райли: повишаването на отчетността на законодателния процес на ЕС пред обществеността посредством по-голяма откритост ще изпрати важен сигнал преди европейските избори през 2019 г.

„Ако гражданите не знаят какви решения вземат техните национални правителства в процеса на изготвяне на законодателството на ЕС, културата на „хвърляне на вината върху Брюксел“ ще продължи да се развива.“ Емили О'Райли



European Ombudsman

#EOPress: We found four instances of maladministration in the appointment of the @EU_Commission's Secretary-General. <https://www.ombudsman.europa.eu/en/press-release/en/102716> ...



Emily O'Reilly, European Ombudsman

Установихме четири случая на лошо управление във връзка с назначаването на генералния секретар на Европейската комисия.

„Комисията следва да извлече съответните поуки от този случай и да разработи нова процедура за назначаване на нейния генерален секретар.“ Емили О'Райли, Европейски омбудсман

и отбрана. Неправителствена организация се обърна към Омбудсмана с жалба относно липса на прозрачност на работата на тази група, отбелязвайки, че групата не фигурира в поддържания от Комисията регистър на експертните групи, които предоставят експертни съвети във връзка с политиките. Омбудсманът **констатира**, че групата изпълнява функциите на експертна група и на това основание я прикани да публикува програмите и протоколите за своите заседания, както и документите, предоставени от участниците. Омбудсманът допълни, че всяка бъдеща група от личности следва да прилага същите стандарти за прозрачност.

Изискването за отчетност при вземането на решения се прилага и по отношение на вътрешните решения в отделните институции. Във връзка с две жалби Омбудсманът **разглежда** начина, по който Европейската

комисия е назначила своя генерален секретар през февруари 2018 г., и установи четири случая на лошо управление, включително създаването на ненужно чувство на неотложност за попълването на длъжността. Омбудсманът отбеляза, че отговорността на Комисията за лошото управление е колективна и прикани в бъдеще да се прилага специална за целта процедура по назначаване на генералния секретар. Комисията отказа да въведе такава процедура по назначаване, въпреки декларираната от Парламента подкрепа за препоръките на Омбудсмана. На този етап Омбудсманът приключи проверката, изразявайки съжаление във връзка с пропусната от Комисията възможност за възстановяване на общественото доверие след проблемното назначаване на нейното най-високопоставено длъжностно лице.

2.2. Прозрачност при лобирането

Голяма част от работата на Омбудсмана е свързана с привличане на вниманието на администрацията на ЕС към определени проблеми, включително вредите за обществения образ на ЕС, произтичащи от т.нар. практика на „въртяща се врата“ — заемането от длъжностни лица на ЕС на позиции в частния сектор или постъпване на хора, работили в частния сектор, на длъжности в институциите на ЕС. Подобни прехвърляния могат да породят загриженост във връзка с потенциални конфликти на интереси или лобиране пред бившите колеги.

В миналото Омбудсманът извърши проверка за това как Комисията разглежда случаи на „въртяща се врата“, засягащи нейни служители, и отправи предложения за възможните подходи за повишаване на ефективността на процедурите за прилагане на правилата в тази област. През 2017 г. Емили О'Райли предприе **проверка по собствена инициатива**, за да установи в каква степен Комисията е изпълнила нейните предложения.

Преработените правила на Комисията относно случаите на „въртяща се врата“, които влязоха в действие през септември 2018 г., регулират действията на членовете на персонала, които са в отпуск по лични причини или са напуснали институцията, за да работят на друго място. Ежегодно Комисията извършва около 2 000 проверки за конфликт на интереси на постъпващи членове на персонала и около 400 проверки на членове на персонала, които желаят да работят извън администрацията на ЕС.

Въз основа на извършения анализ Омбудсманът констатира, че Комисията не управлява ефективно случаите на „въртяща се врата“ в две основни отношения. Комисията не публикува данни за всички



European Ombudsman

Post-mandate activities of former Commissioners: @EU_Commission should do more to strengthen procedures, limit conflicts of interest and increase citizens' trust <http://europa.eu/!yu83bM>



Emily O'Reilly

Дейности след изтичането на мандата на бившите комисари: Европейската комисия следва да направи повече за повишаване на ефективността на процедурите, за ограничаване на конфликтите на интереси и за повишаване на доверието на гражданите.

„Бившите комисари имат право да работят след изтичането на мандата им, но като бивши публични служители те трябва също така да гарантират, че действията им не подкопават доверието на гражданите в ЕС.“ Емили О'Райли

случаи, в които високопоставени членове на персонала се преместват на работа на друго място (а само за случаите, в които Комисията е установила потенциал за лобиране), и информацията се публикува само веднъж годишно. Омбудсманът прикани да се публикува подробна информация за всички случаи и отново отпрати своето предложение Комисията да публикува по-редовно информация за отделните случаи.

Омбудсманът предложи и няколко други практически мерки. Съгласно нейните предложения, ако Комисията наложи определени условия на бивш член на персонала, то това лице следва да уведоми бъдещия си работодател. Друго от предложенията на Емили О'Райли предвижда, че когато на бивш високопоставен член на персонала е наложена временна забрана за лобиране, Комисията следва да уведоми бившите колеги на това лице в институциите. Съгласно следващо предложение информация за преминаването на бивши високопоставени членове на персонала на работа в частния сектор следва да се публикува пряко в регистъра за прозрачност.

Освен това Омбудсманът **проучи** по какъв начин 15 институции и органи на ЕС (включително Европейският парламент, Съветът и Сметната палата) публикуват информация, когато високопоставени членове на техния персонал искат одобрение за преминаването си на работа извън администрацията на ЕС, включително колко често се публикува такава информация и какъв е нейният обхват и съдържание.

Макар че Омбудсманът установи високо ниво на осведоменост на 15-те институции относно значението на ефективното прилагане на правилата в тази област, тя все пак отпрати някои предложения за подобрения. Емили О'Райли отпрати предложението институциите да публикуват информация за всички случаи, в които оценяват искания за преминаване на работа извън администрацията на ЕС, а също така, когато бившият член на персонала преминава на работа в организация, вписана в регистъра за прозрачност, публикуваната информация за съответния случай да включва връзка към вписването на организацията в регистъра за прозрачност.

2.3. Достъп до документи

Ускорената процедура за достъп до документи беше официално въведена в действие през февруари и бързо се превърна във важен елемент от механизмите за извършване на проверки по случаи. В рамките на тази система в срок от пет дни от получаването на жалба Службата взема решение относно допустимостта на жалбата и се стреми да излезе със заключение в срок от 40 дни.

Белгийска НПО използва процедурата, за да подаде искане за достъп до документи до Европейската агенция по отбрана (EDA). В резултат от **проверката** поисканите документи (които бяха свързани с лобиране във връзка с Европейската програма за научни изследвания в областта на отбраната) бяха предоставени, като освен това EDA усъвършенства своите процедури и системи за разглеждане и удовлетворяване на искания за достъп до документи.

В някои случаи институцията, към която е отправено искане за достъп, с действията си възпрепятства достъпа до поискания документ, като забавя отговора на първоначалното искане. Такъв е случаят с германски гражданин, който е поискал достъп до подготвителни информационни документи, свързани със срещи на комисаря на ЕС, отговарящ за бюджета и човешките ресурси, и трети страни. Жалбоподателят се обърна към Омбудсмана, тъй като Комисията не беше излязла



European Ombudsman

.@EUOmbudsman inquiry on contacts with the defence industry: @EUDefenceAgency gives access to documents and improves #transparency procedures [https://www.ombudsman.europa.eu/cases/decision-faces/en/98631/html.bookmark ...](https://www.ombudsman.europa.eu/cases/decision-faces/en/98631/html.bookmark...)

Проверката на Европейския омбудсман по отношение на контактите на Европейската агенция по отбрана с отбранителната промишленост: Агенцията предостави достъп до документи и усъвършенства своите процедури за прозрачност.

с решение по неговото искане в продължение на повече от една година. По време на **проверката** Комисията изтъкна, че все още не е готова да заеме позиция по искането, поради което Омбудсманът отпрати препоръка за неоснователно забавяне. След това Комисията предостави достъп до документи, свързани с 12 срещи, което беше оценено от Омбудсмана като подходяща стъпка.



В контекста на друга проверка г-жа О'Райли призова Комисията да възприеме прагматичен и ориентиран към гражданите подход относно прозрачността, за да не се допуска създаването на неправилно впечатление за необоснована секретност. Комисията беше предоставила частичен достъп до документи на журналист, свързани с проект на ЕС за изграждане на горещи точки за безплатен Wi-Fi в градове. Омбудсманът **констатира**, че заличените от Комисията елементи от документите са, както беше посочила Комисията, извън обхвата на искането на журналиста. Въпреки това Емили О'Райли посочи, че когато само малка част от документа попада извън обхвата на искането на жалбоподателя, в бъдеще Комисията следва да обмисли възможността да предоставя и тази информация.

Освен това Омбудсманът отправи **препоръка** във връзка с отказа на Комисията да предостави публичен достъп до документи, свързани с използването на генетично модифицирани организми (ГМО) като храни и фуражи. Неправителствената организацията „Грийнпийс“ се е обърнала към Комисията с искане за

публичен достъп до документи, в които са изложени различните варианти, обмисляни от Комисията, преди тя да предостави своето предложение, както и всички документи, отнасящи се до начина, по който е избран вариантът, който е предмет на предложението.

Друг случай беше насочен към изясняване на въпроса в кои случаи електронни писма могат да се считат за документи за целите на искания за достъп до документи. В рамките на тази **проверка** Омбудсманът прикани Комисията да разясни вътрешната си политика по отношение на това в кои случаи електронни писма на персонала се считат за документи, както и да коментира становището на Омбудсмана, че във връзка с разглеждането на искания за публичен достъп до документи на ЕС може да е необходимо да бъде предоставен достъп до електронни писма на персонала.

2.4. Основни права

Омбудсманът разглежда редовно жалби, свързани с основните права, например правата на равенство и недискриминация. Член на персонала на Европейската инвестиционна банка (ЕИБ) се обърна към Омбудсмана с **жалба** относно дискриминация, основана на пола, в банката. Жалбоподателката е внесла доклад в рамките на политиката на банката за подаване на сигнали за нередности, съдържащ твърдения, че банката не предоставя на жените равни с тези на мъжете възможности за достъп до управленски длъжности. Омбудсманът констатира, че ЕИБ е забавила твърде много своя отговор на доклада на жалбоподателката, и призова ЕИБ да усъвършенства политиката си за разглеждане на сигнали за нередности, което банката прие да направи. Освен това Омбудсманът призова банката да положи повече усилия за балансирано участие на мъжете и жените в изпълнението на управленски длъжности, както и да си постави по-амбициозна цел от актуалната цел за постигане на 33 % дял на жените, заемащи управленски длъжности, до 2021 г.

В края на 2018 г. Омбудсманът предприе последващи действия в съответствие с предишна проверка, свързана с въпроса за зачитането на основните права от държавите членки при изпълнението на кохезионната политика на ЕС. Емили О'Райли **запита** Комисията какви стъпки е предприела, за да помогне на държавите членки да въведат механизми за разглеждане на жалби, свързани с европейските структурни и инвестиционни фондове. Тъй като проверката се отнасяше до начина на изразходване на фондовете на ЕС в държавите членки, Омбудсманът прикани и членове на Европейската мрежа на омбудсманите да разгледат прилагането на правилата в тази област от техните национални правителства.

В началото на 2018 г. две синдикални организации подадоха **жалба** до Омбудсмана във връзка с публикация и работен документ на службите на Европейската комисия относно управлението на въздушното движение. Според жалбоподателите документът не зачита основното право на стачка, а Комисията няма правомощия в тази сфера. Омбудсманът смята, че насърчавайки по необвързващ начин държавите членки да прилагат определени практики в случай на стачка, Комисията не е излязла извън строгите граници на своята компетентност. Освен това тя не установи доказателства, че някои от насърчаваните от Комисията практики нарушават основното право на стачка.



European Ombudsman

.@EIB accepts our recommendations on how to better handle gender discrimination and equal opportunity concerns. We have also suggested they work toward a more balanced gender representation at management level <https://europa.eu/!Rq33HH>

Европейската инвестиционна банка прие нашите препоръки за по-ефективни действия в отговор на оплаквания, свързани с дискриминация, основана на пола, и равните възможности. Наред с това предложихме на банката да работи за постигане на по-балансирано участие на представителите на двата пола на управленски длъжности.

2.5. Етични въпроси

Задълженията на Омбудсмана включват насочване на вниманието на институциите на ЕС към това как те или техните действия се възприемат от обществеността. В тази насока и по повод на [жалба](#) от базирана в Брюксел НПО, работеща за повече прозрачност, Емили О'Райли прикани Марио Драги, председател на Европейската централна банка (ЕЦБ), да преустанови членството си в *Групата на тридесетте* (G30), частна организация, която обединява ръководители на големи частни и централни банки, както и членове на академичната общност. Тъй като някои от членовете на G30 са ръководители на банки, които са под прекия или непрекия надзор на ЕЦБ, Омбудсманът констатира, че продължаващото членство на председателя на ЕЦБ в G30 може да подкопае общественото доверие в независимостта на банката. ЕЦБ отказа да изпълни предложенията, отправени от Омбудсмана. Изразявайки съжаление във връзка с позицията на банката, Емили О'Райли посочи, че се надява, че нейната препоръка ще стане причина за по-добро осъзнаване на тези въпроси в бъдеще.



European Ombudsman

O'Reilly: Interactions with the G30 should be as transparent as possible and not based on membership which undermines the transparency steps @ECB has made in recent years <http://europa.eu/!hx39Dd>

"It is important to demonstrate to the public that there is a clear separation between the ECB as supervisor and the finance industry which is affected by its decisions."

Emily O'Reilly

Емили О'Райли: взаимодействието с G30 следва да е възможно най-прозрачно и да не се основава на членство, което подкопава предприетите от Европейската централна банка през последните години стъпки за повишаване на прозрачността.

„Важно е да покажем на обществеността, че е налице ясно разделение между ЕЦБ в качеството ѝ на надзорен орган и финансовия сектор, който зависи от нейните решения.“ Емили О'Райли

Омбудсманът приветства изразеното в началото на 2018 г. намерение на Комисията да започне да публикува на всеки два месеца данни за пътните разходи на своя персонал. Съобщението на Комисията беше направено по време на водена от Омбудсмана [проверка](#) по жалба на работещата в областта на прозрачността НПО „Access Info Europe“, посветена на начина, по който Комисията разглежда исканията за публичен достъп до данните за нейните пътни разходи през 2016 г. В решението си за приключване на проверката Омбудсманът характеризира новата политика за публикуване на информация като „много положителна стъпка към повече прозрачност в тази област“.

Във връзка с движението #MeToo Омбудсманът взе решение да извърши проверка на действащите политики за противодействие на тормоза в администрацията на ЕС. Тя изпрати писма до 26 институции и агенции на ЕС с искане за информация относно техните политики, как се прилагат тези политики, дали те получават жалби за тормоз и как са разгледани тези жалби. Определените от Омбудсмана най-добри практики обхващат мерки за повишаване на осведомеността, обучение, оценка на риска, наблюдение на политиките и рехабилитация. Омбудсманът отправи обща бележка, в която посочи, че всички служители на ЕС, независимо от техния статут, следва да са защитени от тормоз, като тази защита следва да обхваща и действия, извършени от всички категории персонал.

Наред с това Омбудсманът отправи конкретни [предложения](#) до Европейския парламент във връзка с възможните начини за повишаване на ефективността на неговите процедури за разглеждане на жалби за тормоз. Те бяха формулирани в отговор на жалба от член на персонала на политическа група в Парламента, свързана с продължителното разглеждане на този случай на тормоз от Консултативния комитет на Парламента. Омбудсманът отбеляза, че недостатъците на процедурите могат да окажат отрицателно отражение върху процедурите за противодействие на тормоз във всички институции на ЕС и отправи предложението Парламентът да изготви насоки относно сроковете, в които Консултативният комитет трябва да приключва разглеждането на отделните случаи.

2.6. Агенции и други органи на ЕС

Наред с извършваните проверки въз основа на жалби и по собствена инициатива, Омбудсманът се стреми да мотивира институциите на ЕС да реализират промени по други начини, включително като взема участие в обществени консултации, засягащи областта на нейната работа. В началото на 2018 г. Емили О'Райли изпрати [писмо](#) до председателя на Комисията Жан-Клод Юнкер с предложения, отнасящи се до прозрачността на модела на ЕС за оценка на риска в хранителната верига. Съгласно едно от предложенията на Омбудсмана Европейският орган за безопасност на храните следва да публикува без необосновано забавяне дневния ред и протоколите от заседанията, свързани с оценка на риска. Освен това тя отбеляза, че общественият интерес от надеждността на научните изследвания обикновено надделява над търговските интереси от защитата на резултатите от изследванията.

Във връзка със своята проверка по собствена инициатива относно начина, по който Европейската агенция по лекарствата (ЕМА) подхожда към взаимодействието с фармацевтични дружества, преди тези дружества да подадат заявления за разрешения за употреба, през октомври 2018 г. Омбудсманът предприе [обществена консултация](#) по въпроса. В рамките на консултацията беше обсъден въпросът дали тези подготвителни дейности преди подаване на заявления са достатъчно прозрачни и дали е налице необходимост от повече прозрачност относно научните съвети, които ЕМА предоставя на дружествата, които разработват лекарства. Консултацията се проведе до края на януари 2019 г.

В резултат на извършена [проверка](#) относно начина, по който Европейската агенция за авиационна безопасност (ЕААБ) разглежда докладите за безопасност, Агенцията промени своята практика, като понастоящем лицата, които докладват за опасения относно безопасността, получават обратна връзка относно това дали ЕААБ има правомощия да предприеме действия във връзка с повдигнатите въпроси. Тази промяна на политиката беше осъществена, след като техник по поддръжка на въздухоплавателни средства се обърна към Омбудсмана, тъй като не беше получил никаква обратна връзка по подаден от него доклад за безопасност.

Търговско дружество се обърна към Омбудсмана във връзка с опит на Изпълнителната агенция за научни изследвания (REA) да изиска възстановяване на част от изплатената от нея на дружеството вноска в рамките на финансиран от ЕС проект. След [намесата](#) на Омбудсмана REA прие, че първоначалното обяснение, което Агенцията е предоставила на жалбоподателя за причините, поради които изисква възстановяването на средствата, не е било достатъчно ясно, и предложи на жалбоподателя допълнителна възможност да предостави обяснения по въпросите, повдигнати от REA.



European Ombudsman

How does [@EMA_News](#) engage with medicine producers before they apply for EU market authorisations? We invite you to comment by 31 January 2019 <https://europa.eu/!XY76tj>

Как си взаимодейства Европейската агенция по лекарствата с производителите на лекарства, преди те да подадат заявления за разрешения за употреба в ЕС? Каним Ви да подадете коментарите си до 31 януари 2019.

2.7. Договори и безвъзмездни средства на ЕС

Всяка година Омбудсманът разглежда по няколко случая, свързани с фондовете на ЕС. Макар че Европейската комисия предприема подходящи мерки, за да гарантира, че средствата се разпределят и изразходват целесъобразно, в някои случаи възникват недоразумения или трудности, свързани с тази процедура по проверка.

В един **случай** собственикът на хърватско дружество, което е било част от консорциум, изпълняващ финансиран от ЕС проект, се обърна към Омбудсмана, след като Комисията е изискала възстановяване на средства в общ размер, надхвърлящ изплатената на дружеството сума. В резултат на намесата на Омбудсмана Комисията се съгласи да намали размера на подлежащите на възстановяване средства с повече от 300 000 EUR. Тя обаче не се извини на жалбоподателя, нито изпълни друга препоръка на Омбудсмана, отнасяща се до преразглеждане на определен аспект на нейните одитни констатации. Омбудсманът посочи, че в бъдеще Комисията следва да гарантира, че нейните действия във връзка с прилагането на финансовите правила са справедливи и пропорционални и отразяват по-добре ценностите, на които се основава ЕС.

Друга **проверка**, свързана с европейските фондове, беше предприета от Омбудсмана в отговор на подадена от Асоциацията на европейските университети (EUA) жалба по повод на отказа на Комисията да изплати разходи (в размер на 83 000 EUR), направени от организацията във връзка с проекта „ALFA-PUENTES“, чиято цел е насърчаване на регионалната интеграция в Латинска Америка. Омбудсманът констатира, че Комисията не е предоставила достатъчна обосновка за своя отказ да изплати средствата на EUA, и я призова да го направи. В отговор Комисията обсъди отново въпроса с жалбоподателите и се съгласи да изплати разходите.



EUA welcomes the European Ombudsman's decision and looks forward to keep working with its #LatinAmerican partners <https://eua.eu/component/tags/tag/65-latin-america-the-caribbean.html> ...

Асоциацията на европейските университети приветства решението на Европейския омбудсман и се надява да продължи съвместната си работа със своите партньори от Латинска Америка.

Друг **случай** се отнасяше до решение на Европейската комисия да изиска възстановяване на средства, отпуснати на германска неправителствена организация в рамките на програмата LIFE+ на ЕС. Комисията считаше, че въпросните средства представляват печалба за неправителствената организация, и изискваше да ѝ бъдат възстановена сумата от 214 707 EUR. Жалбоподателят оспорваше позицията на Комисията и се обърна към Омбудсмана. По време на проверката Комисията потвърди, че вече няма да изисква възстановяването на средствата.

2.8. Участие на обществеността в процеса на определяне на политиката на ЕС

Европейският съюз, който има 24 официални езика и повече от 500 млн. граждани, е ангажиран със зачитането и опазването на езиковото многообразие. С оглед на това е голямо значението на езиците, които институциите на ЕС използват, за да общуват с обществеността. Всички законодателни актове на ЕС се публикуват задължително на всички официални езици, но извън тази специфична сфера институциите на ЕС разполагат с известна свобода на преценка относно езиците, които да използват в конкретни ситуации.

Налице е обаче непоследователност по отношение на прилагането на езиковата политика от отделните институции, като по-конкретен повод за загриженост са уебсайтовете на институциите. Омбудсманът проведе **обществена консултация** от юли до септември, в рамките на която гражданите бяха приканени да предоставят своите мнения относно най-добрите начини за комуникация на институциите на ЕС с обществеността. В рамките на консултацията бяха получени 286 отговора, преобладаващата част от които (247) бяха изпратени от физически лица, три бяха предоставени от държави членки, а два — от агенции на ЕС. Анализ на отговорите ще бъде публикуван на уебсайта на Омбудсмана през 2019 г.

Участието на гражданите в процеса на определяне на политиката зависи от това хората да разполагат със своевременен достъп до съответната информация. Един **случай**, отнасящ се до достъп до документи, илюстрира добре този принцип: неправителствена организация, активна в областта на правата на животните, се обърна към Омбудсмана по повод на отказа на Комисията да предостави достъп до документи относно изчисленията, въз основа на които е било определено използването на животни във връзка с изготвяне на проект на оценка на въздействието. Оценката е предприета във връзка с изменение на законодателството на ЕС в областта на разрешаването и оценката на химикали (REACH). По време на проверката Комисията предостави документите, като тази стъпка беше в съответствие и с постановено неотдавна решение на Съда на Европейския съюз във връзка с достъпа до документи, свързани със законодателни инициативи.

Омбудсманът продължи да подкрепя активно Европейската гражданска инициатива (ЕГИ), съгласно която Европейската комисия следва да проучва възможностите за приемане на законодателство по въпроси, във връзка с които са събрани повече от един милион подписа в поне седем държави членки. В своя **реч**, изнесена в рамките на отбелязването на деня на Европейската гражданска инициатива, г-жа О'Райли отбеляза, че нейната служба ще проследи начина на въвеждане на планираното ново законодателство относно ЕГИ.



European Ombudsman

What do you think about the use of languages in the EU institutions? We have launched a public consultation and look forward to receiving your views: <http://europa.eu/lgt39KW>



Какво мислите относно използването на езиците в институциите на ЕС? Ние предприехме обществена консултация и очакваме да получим вашите мнения.



Европейският омбудсман Емили О'Райли с първия заместник-председател на Комисията Франс Тимерманс, председателя на Европейския икономически и социален комитет Жорж Дасис и заместник-министъра за българското председателство на Съвета на ЕС Моника Панайотова по време на деня на Европейската гражданска инициатива през 2018 г.

3.

Комуникация и сътрудничество

3.1. Комуникация

През 2018 г. службата на Омбудсмана реализира две важни стъпки в усилията си за повишаване на видимостта на своята работа. Първата беше свързана с обновяване на уебсайта, чиято нова версия започна да функционира през юли. Новият уебсайт е по-удобен за използване, разполага с по-ефективна функция за търсене, която подрежда случаите по теми, формат и дата. Най-важните проверки, публикации и събития са цитирани по начин, който привлича вниманието, се позволява на потребителите на уебсайта бързо да се запознаят с дейността на службата.

Освен това Омбудсманът публикува нов видеоклип, представящ по достъпен начин характера на нейната работа. Във видеоклипа са представени три общи области, във връзка с които Омбудсманът може да предприеме конкретни действия — достъп до информация, проблеми, свързани с финансиране от ЕС, и прозрачност при лобирането. Отделните области, в които Омбудсманът може да предприема проверки, също са представени в три кратки видеоклипа, които могат лесно да бъдат споделяни в социалните медии.

Броят на последователите на акаунта на службата в Twitter, @EUOmbudsman, нарасна с 17 % през годината, а броят на последователите на акаунта в LinkedIn нарасна за същия период с 13 %. Платформите, в които Омбудсманът има присъствие от неотдавна, като Instagram, отбелязаха голямо нарастване (с 61 %) на броя на последователите, а читателите на страницата на Омбудсмана в Medium се увеличиха с 40 %.

Омбудсманът обяви наградата за добро управление за 2019 г. през октомври, развивайки успеха на първото издание на инициативата, в рамките на което бяха номинирани проекти от различни институции, органи и агенции на ЕС. Номинации за наградата могат да бъдат внасяни от служители на ЕС или от предприятия, асоциации или групи на гражданското общество. Отправяйки поканата за номинации, Омбудсманът отбеляза, че „официалното признание за тази работа способства за обмяна на най-добра практика между институциите“ и че се надява, че инициативата ще послужи като вдъхновение за бъдещи проекти. Церемонията по връчването на наградата ще се състои през юни 2019 г.



Европейският омбудсман Емили О'Райли разговаря с група млади европейци по време на Срещата на европейската младеж през 2018 г. в Страсбург.

Службата на Омбудсмана участва с удоволствие в Срещата на европейската младеж през 2018 г., събитие, което събра на едно място в продължение на два дни млади хора в Страсбург през юни. Онлайн членове на персонала на службата взеха участие в събитието, разяснявайки по какъв начин службата помага на гражданите и популяризира своята работа в социалните медии. Емили О'Райли изнесе програмно слово, в което напомни на младите хора за значението на гласуването. Тя ги насърчи да разглеждат европейските избори като възможност да използват силата на гласуването, за да оказват влияние върху решенията, вземани на равнището на ЕС.



European Ombudsman

There are many dedicated #EU public servants out there making that extra effort to help citizens. Give them the acknowledgement they deserve by nominating them for our 'Good Administration Award 2019' here: <http://europa.eu/Hq47rx> #EOAward



В администрацията на ЕС работят много отдадени служители, които не се колебаят да полагат извънредни усилия, за да помагат на гражданите. Дайте им признанието, което заслужават, като ги номинирате за нашата *Награда за добро управление за 2019 г.*



European Ombudsman

The #EYE2018 in #Strasbourg is starting. Join the @EUombudsman team to meet the Ombudsman herself & find out what her office can do for citizens and to share your wish list for the #FutureofEurope



Срещата на европейската младеж в Страсбург започва: присъединете се към екипа на Европейския омбудсман, за да се срещнете с омбудсмана, да научите какво може да направи нейната служба за гражданите и да спделите вашите желания за бъдещето на Европа.

3.2. Отношения с институциите на ЕС

3.2.1. Европейски парламент

Омбудсманът цени високо близките си работни взаимоотношения с Европейския парламент. Членовете на Парламента избират Омбудсмана, който работи в помощ на хората, които се сблъскват с проблеми в отношенията си с администрацията на Съюза. През 2018 г. Омбудсманът говори на пленарно заседание на Парламента и обмени мнения с няколко комисии, включително Комисията по петиции, Комисията по правни въпроси, Комисията по международна търговия, Комисията по конституционни въпроси и Комисията по бюджетен контрол. Омбудсманът се среща с председателя Антонио Таяни и проведе срещи с няколко членове на Европейския парламент, представляващи всички основни политически групи. Омбудсманът очаква да продължи своето плодотворно сътрудничество и с новоизбрания Европейски парламент след изборите през 2019 г.



Европейският омбудсман предоставя своя Годишен доклад за 2017 г. на председателя на Европейския парламент Антонио Таяни.

3.2.2. Комисия по петиции

Текущият диалог с Комисията по петициите има решаващо значение за осигуряването на ефективна система за предприемане на действия във връзка с изразената загриженост на гражданите, които се обръщат към комисията и Омбудсмана за насоки и помощ. Докато Омбудсманът разглежда жалби срещу институциите, органите и агенциите на ЕС, Комисията по петиции разглежда петиции във връзка с областите на дейност на ЕС в цяла Европа. През 2018 г. комисията работи едновременно по няколко преписки, засягащи работата на Омбудсмана. Омбудсманът отчете с удовлетворение, че може да разчита на ефективната подкрепа на членовете на Комисията по петиции, представляващи всички политически групи, и с нетърпение очаква да работи с новия състав на комисията.



PETI Committee Press

Joint [@EP_Petitions](#) & [@EPInstitutional](#) report on the [#transparency](#) of legislative discussions in the preparatory bodies of the Council ([@EUombudsman](#)'s strategic inquiry) was approved with 31 votes and 3 abstentions.

Съвместен доклад на Комисията по петиции и Комисията по конституционни въпроси на Европейския парламент по повод на специален доклад на Европейския омбудсман. Докладът е свързан със стратегическа проверка на омбудсмана относно прозрачността на законодателните дискусии в подготвителните органи на Съвета на ЕС. Съвместният доклад беше одобрен с 31 гласа „за“ и 3 гласа „въздържал се“.

3.2.3. Европейска комисия

Европейската комисия извършва надзор върху по-голямата част от административната работа на ЕС и е обект на голямо обществено внимание. Тъй като Комисията е най-голямата институция на ЕС, която оказва огромно влияние върху живота на милиони хора, е естествено, че голям дял от жалбите до Омбудсмана засягат нейната работа. През 2018 г. Омбудсманът се среща с председателя Юнкер и няколко комисари, за да им предостави информация за въпросите, които предизвикват загрижеността на европейците. Комисията се придържа към впечатляващо високи стандарти на публична администрация. Все още обаче съществуват много области, в които е необходимо да се постигне подобрене. Във връзка с това редовните, открити и честни работни взаимоотношения между службите на двете институции са най-ефективната форма на сътрудничество.



Емили О'Райли с Жан-Клод Юнкер, председател на Европейската комисия.

3.2.4. Други институции, агенции и организации

Омбудсманът поддържа отношения и с останалите институции, органи и агенции на ЕС с оглед поддържане и подкрепа на административната култура и междуинституционалното сътрудничество. През 2018 г. Омбудсманът поддържаше тесни контакти с Европейския надзорен орган по защита на данните (ЕНОЗД), Европейската централна банка (ЕЦБ), Европейската инвестиционна банка (ЕИБ), Европейската сметна палата (ЕЕСП) и няколко агенции. Близките работни отношения с всички институции, органи и агенции на ЕС са важен елемент от стратегията на Омбудсмана „С поглед към 2019 г.“, с оглед създаване на по-открита и ориентирана към обслужване администрация на ЕС в интерес на всички, които живеят в Европа.



European Court of Auditors

Thank you @EUombudsman Emily O'Reilly for her 1st visit to @EUauditors. Fruitful exchange of ideas with President & Members, with presentation to staff incl Q&A. Sound EU governance at the heart of both institutions & key for maintaining citizens' trust.
<https://www.eca.europa.eu/en/Pages/NewsItem.aspx?nid=10043> ...



Благодарим на Европейския омбудсман Емили О'Райли за първото ѝ посещение в Европейската сметна палата. Омбудсманът осъществи плодотворен обмен на идеи с председателя и членовете на Палатата и изнесе презентация през членовете на персонала, която включваше възможност за задаване на въпроси. И двете институции се основават на ефективно управление на ЕС, което има ключово значение за запазване на доверието на гражданите.

3.2.5. Конвенция на ООН за правата на хората с увреждания

Като част от [мрежата на ЕС](#) за прилагане на [Конвенцията на Организацията на обединените нации за правата на хората с увреждания](#) (КПХУ) Омбудсманът защитава, насърчава и наблюдава прилагането ѝ от администрацията на ЕС. През септември Омбудсманът пое председателството на мрежата на ЕС за срок от една година.

Във връзка със своята стратегическа проверка относно третирането на хората с увреждания в рамките на [общата здравноосигурителна схема на ЕС](#) (ОЗОС) Омбудсманът [препоръча](#) на Комисията да преразгледа разпоредбите относно ОЗОС, за да осигури съответствието с КПХУ. Освен това Омбудсманът идентифицира редица систематични проблеми, свързани със защитата на правата на хората с увреждания, и отправи редица предложения. Тя изготви и [доклад](#) за проведената от нея консултация с асоциациите на членовете на персонала на ЕС, които имат увреждания или имат членове на семействата, които страдат от увреждания, и Европейския форум на хората с увреждания.

Омбудсманът приключи своята стратегическа проверка относно [достъпността на уебсайтовете на Комисията](#) и нейните онлайн инструменти за хората с увреждания. Тя прие, че Комисията предприема стъпки за подобряване на достъпността на онлайн ресурсите, и отправи редица [предложения](#) в тази насока. Например тя предложи на Комисията да предоставя уеб съдържание в достъпни формати, отговарящи на по-високи международни стандарти, в рамките на широк кръг уебсайтове, да приеме план за действие за достъпност на онлайн ресурсите и да въведе задължително обучение по достъпност на онлайн ресурсите за всички служители, които работят по уебсайтовете.

През декември Омбудсманът отправи препоръки в рамките на обединена проверка по две жалби, отнасящи се до [достъпността на процедурите по подбор на Европейската служба за подбор на персонал \(EPSO\) за кандидати с увредено зрение](#). Тя [прикани](#) EPSO да гарантира, че нейният онлайн формуляр за кандидатстване в рамките на процедурите по подбор ще бъде приведен в пълно съответствие с изискванията за достъпност за кандидатите с увредено зрение. Освен това тя призова за своевременно въвеждане на помощни технологии за кандидатите по време на тестовите, провеждани с помощта на компютри в тестови центрове в целия свят.

Във връзка със своята проверка по собствена инициатива относно зачитането на основните права при изпълнението на кохезионната политика на ЕС Омбудсманът изпрати [писмо](#) до Комисията относно изискването държавите членки да разполагат с ефективни механизми за разглеждане на жалби във връзка с европейските структурни и инвестиционни фондове. Та запита например какви стъпки е предприела Комисията, за да помогне на държавите членки да въведат такива механизми, и по какъв начин тя наблюдава изпълнението от държавите членки на това задължение.

Освен това Омбудсманът изпрати писмо до Комисията във връзка с Европейските училища и децата с увреждания. Тя [прикани](#) Комисията да предприеме необходимите стъпки, за да гарантира, че родителите на деца със специални образователни потребности, които са изключени от Европейските училища, няма да бъдат задължавани да допринасят към разходите за образованието на своите деца.



European Ombudsman

Recommendation: [#EU](#) should recognise 'serious illness' in staff with [#disabilities](#) in line with [#UNCRPD](#) recommendations <http://europa.eu/!Hq48YK>

Препоръка: ЕС следва да признае на служителите с увреждания статут на „тежко заболяване“ в съответствие с препоръките на Конвенцията на Организацията на обединените нации за правата на хората с увреждания.

3.3. Европейска мрежа на омбудсманите

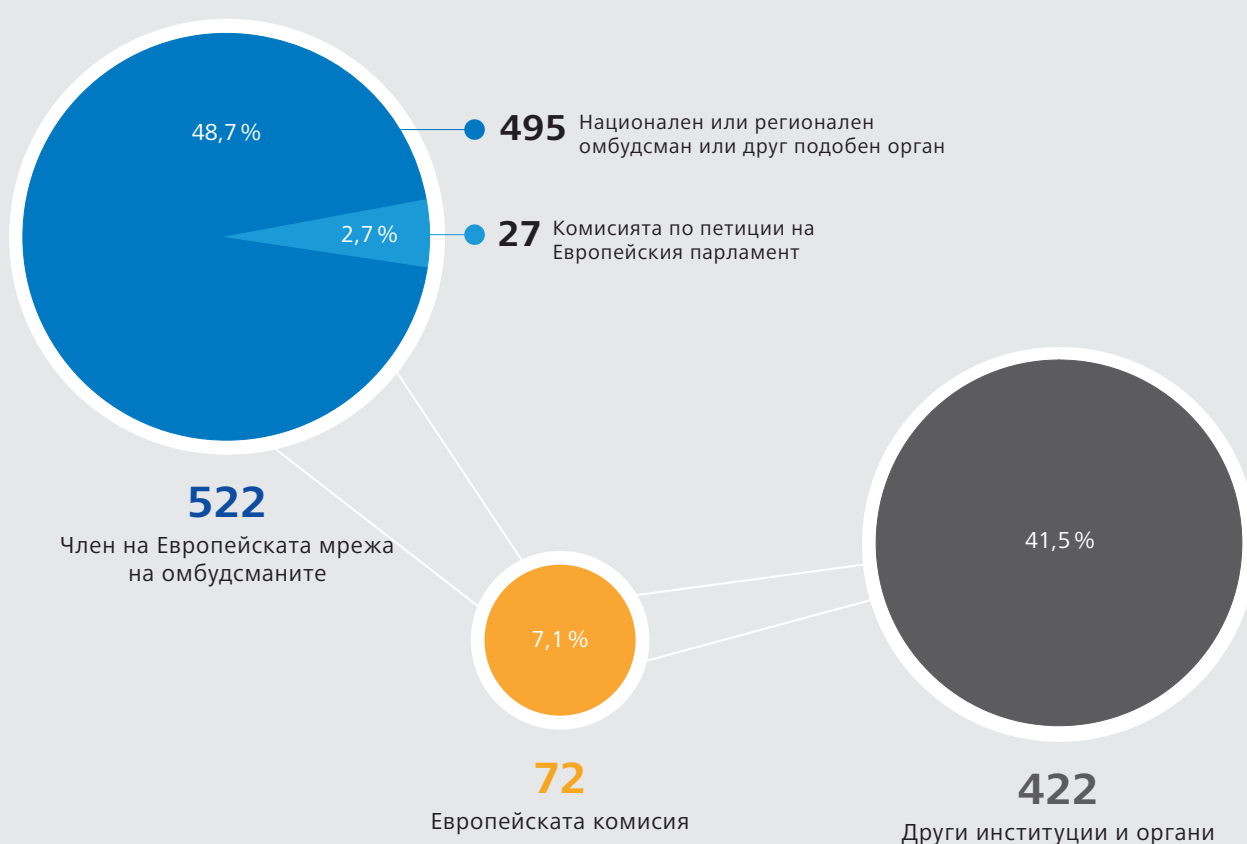


Участниците в обсъждането на първата сесия от проведената през 2018 г. конференция на Европейската мрежа на омбудсманите (от ляво надясно): Емили О'Райли, Европейски омбудсман, Андреас Потакис, гръцки омбудсман, Жорж Дасис, председател на Европейския икономически и социален комитет, Шада Ислам, модератор, Рениер ван Зутфен, национален омбудсман на Нидерландия, Улрике Герот, професор по европейска политика и изследвания на демокрацията и Адам Боднар, омбудсман на Полша.

Основното събитие за Европейската мрежа на омбудсманите (ЕМО), която обединява 96 служби в 36 европейски държави и Комисията по петиции на Европейския парламент, беше проведена през март конференция, която събра на едно място цялата мрежа, както и представители на базирани в Брюксел организации и журналисти. Встъпителното заседание на конференцията беше посветено на тема с централно значение за работата на омбудсманите във всички страни — как да направим обществото справедливо и приобщаващо за гражданите. Емили О'Райли откри разискванията, като призова омбудсманите да съдействат за реализацията на неотдавна договорения Европейски стълб на социалните права.

Основната дискусия беше посветена на въпросите как омбудсманите могат да работят по-ефективно заедно за насърчаването на социалната справедливост, как политиката на ЕС взаимодейства с националния контекст и как може да изглежда ЕС в бъдеще. В рамките на допълнителна дискусия беше обсъден въпросът как омбудсманите, работещи при необходимост съвместно с други органи като финансираната от ЕС мрежа SOLVIT, могат да помогнат на гражданите, които се сблъскват с проблеми, произтичащи от неправилно прилагане на законодателството на ЕС. Няколко омбудсмани привлякоха вниманието към трансгранични проблеми, например проблемите, засягащи социалните плащания.

Жалби, прехвърлени към други институции и органи;
жалбоподатели, посъветвани от Европейския омбудсман да
се обърнат към други институции или органи през 2018 г.
(общо 1 016)





Конференция на Европейската мрежа на омбудсманите през 2018 г.

Във връзка с проведената през март конференция службата на Омбудсмана организира семинар в Брюксел, в който взеха участие служители за връзка и експерти по комуникации от мрежата. В рамките на семинара беше разгледан въпросът как да се задълбочи сътрудничеството в ЕМО, бяха разгледани най-добри практики за ангажиране на гражданите в днешния хиперсвързан свят и беше обсъдено какви поуки може да бъдат извлечени от проучването на ОИСР за ролята на институциите на омбудсманите за откритото управление.

ЕМО запази акцента в своята работа върху паралелни проверки и инициативи, предприемани от заинтересовани служби на омбудсmani. В началото на 2018 г. Омбудсманът [приключи](#) изпълнението на стратегическа инициатива за проучване на прилагането на нормативен акт на ЕС (Регламент (ЕО) № 1005/2009) относно вещества, които нарушават озоновия слой. В своето писмо за приключване Емили О'Райли отбеляза, че Комисията все още не е предоставила помощ на държавите членки за провеждането от тях на проверки за съответствие, макар че в съответствие с цитирания нормативен акт тя има право на това. Няколко служби на национални омбудсmani направиха обобщен преглед на прилагането на законодателството на ЕС в техните държави.

Друга инициатива, включваща сътрудничество с национални омбудсmani, беше свързана със степента, в която Комисията оценява съответствието на националните агенции за експортно кредитиране (национални органи, които предоставят финансова подкрепа на дружества, работещи на пазари, характеризиращи се с висок риск) с правилата на ЕС в областта на правата на човека и екологията. Националните омбудсmani бяха приканени да представят своите мнения по този въпрос. В резултат на проверката, която беше предприета въз основа на жалба, подадена от международна коалиция от неправителствени организации, беше отправена [препоръка](#), тъй като Омбудсманът заключи, че изготвеният от Комисията годишен преглед на тези агенции не отговаря на приложимите стандарти. Този въпрос беше също така предмет на специално изслушване в Комисията по международна търговия на Европейския парламент, чиито членове подкрепиха позицията на Омбудсмана. Комисията прие да предприеме мерки въз основа на препоръката на Омбудсмана, която, приключвайки проверката, прикани Комисията да докладва за постигнатия от нея напредък след изтичане на една година.

Процедурата за запитвания, в рамките на която службата на Европейския омбудсман оказва съдействие на членовете на ЕМО посредством осигуряване на експертни отговори от институциите на ЕС по въпроси, свързани със законодателството на ЕС, запази значението си на ценен ресурс за членовете на ЕМО. Едно такова запитване постъпи от службата на испанския омбудсман, която изпрати писмо до Европейския омбудсман относно съвместни операции за връщане, координирани от Frontex. Испанската служба изтъкна определени проблеми, включващи обстоятелството, че репатрираните лица не са уведомявани за наличието на механизъм за жалби, както и че документите в рамките на механизма не са достъпни на хартия, нито на съответния език (в случая испански). В резултат на запитването Frontex предостави достъп до съответните формуляри на своя уебсайт, както и на хартия, а също така ги преведе на испански, руски, сръбски и албански език.

В рамките на своята програма за редовни посещения на службите на националните омбудсмани през февруари Емили О'Райли посети Гърция, където беше приета от омбудсмана Андреас Потакис. В рамките на посещението Емили О'Райли се срещна с членове на гръцкото правителство и разговаря с местни заинтересовани страни и журналисти за своята работа в областта на прозрачността отчетността в ЕС. Освен това тя посети бежанския лагер Елеонас в близост до Атина.



European Ombudsman

What is the role of Ombudsman Institutions in #OpenGov? How can they persuade governments to be more transparent? We conducted a survey jointly with @OECDgov which we are presenting now and which you can find here: <http://europa.eu/!Vh33nx> #ENO2018



Каква е ролята на институциите на омбудсманите за откритото управление? Как те могат да убедят правителствата да работят по-прозрачно? Съвместно с ОИСР проведохме проучване, което представяме сега и което можете да намерите на уебсайта на конференцията на Европейската мрежа на омбудсманите през 2018 г.



Gundi Gadesmann

.@EUombudsman meets with Greek Ombudsman Pottakis and his team in Athens to discuss closer cooperation and best practices in dealing with complaints #ENO2018



Европейският омбудсман се среща с гръцкия омбудсман Андреас Потакис и неговия екип в Атина, за да обсъди по-тясното сътрудничество и най-добрите практики в областта на разглеждането на жалби.

3.4. Омбудсманът посещава Вашингтон, федерален окръг Колумбия



Европейският омбудсман Емили О'Райли на среща с директора на Службата по етика към Конгреса Омар Ашмауи във Вашингтон.

През декември 2018 г. Омбудсманът осъществи официално посещение във Вашингтон, федерален окръг Колумбия, където се среща с широк кръг органи, определящи политиката, надзорни служби, НПО, аналитични центрове, представители на академичните среди и други партньори, с цел да събере информация за стандартите и правилата за етика, прозрачност и отчетност, както и за тяхното прилагане от държавната администрация и Конгреса на Съединените щати. Омбудсманът обсъди с различни служби на Съединените щати въпроси като практиката на „въртяща се врата“, лобирането, защитата на лицата, които подават сигнали за нарушения, и Закона за свобода на информацията. Емили О'Райли се среща с членове на Конгреса, главни инспектори и специални съветници, а също така изнесе **реч**, посветена на популизма и общественото доверие, пред Германския фонд „Маршал“.



EPWashingtonDC

.@EUombudsman Emily O'Reilly and @EdwardGLuce discussing #Populism and Trust in Europe at @gmfus. Europe is a convenient scapegoat for populist politicians. Accountable and transparent institutions more essential than ever. #EE2019



Европейският омбудсман Емили О'Райли и журналистът Едуард Дж. Лус обсъждат популизма и общественото доверие в Европа в германския фонд „Маршал“ във Вашингтон. Европа е удобна изкупителна жертва за много популистски настроени политици. Значението на отчетните и прозрачни институции е по-голямо от всякога.

4.

Случаи и жалби:
как служим на
обществото



Основната мисия на Европейския омбудсман е да гарантира, че администрацията на ЕС обслужва обществен интерес, и да предоставя помощ на всички, които се сблъскват с проблеми в отношенията си с институциите на ЕС. Макар че Омбудсманът продължава да използва своите правомощия за предприемане на действия по собствена инициатива, за да обслужва обществен интерес, работата на службата на Омбудсмана се основава в голяма степен на жалби от физически лица, членове на академичните среди, предприятия и други организации.

Службата на Омбудсмана се стреми да усъвършенства постоянно своите методи на работа, за да може да подхожда възможно най-гъвкаво и ефективно към оказването на съдействие на тези, които търсят помощ. Това е ръководният принцип, на който се основават преработените правила за прилагане за разглеждане на жалби, които са вече утвърдени в практиката.

Наред с това новият уебсайт на Омбудсмана, който беше въведен в действие през 2018 г., предлага на потенциалните жалбоподатели преработен и удобен за използване интерфейс. Що се отнася до работещия за Омбудсмана многообразен екип от служители, отговарящи за разглеждането на случаи, новият уебсайт отразява и ангажимента на Омбудсмана да оказва съдействие на търсещите помощ на всичките 24 официални езика на ЕС.


Друга нова инициатива, която беше официално стартирана през 2018 г., е ускорената процедура на Омбудсмана за разглеждане на жалби, свързани с публичен достъп до документи, съхранявани от институциите на ЕС. С оглед на в много случаи неотложния характер на тези жалби, Омбудсманът взе решение да възприеме по-гъвкав и опростен подход към разглеждането им.

Когато службата на Омбудсмана разглежда жалби, свързани с достъп до документи, тя вече се свързва с институцията на ранен етап от процеса, когато това е необходимо. Общата цел е решението да бъде взето в срок от 40 дни.



European Ombudsman

Have you faced difficulties while trying to access EU documents? We have launched a new 'Fast-Track' procedure for access to documents complaints <http://europa.eu/!fN66Rh>

Help in accessing EU documents faster
European Ombudsman 'Fast-Track'



Сблъскали ли сте се с трудности в опитите си да получите достъп до документи на ЕС? Ние въведохме нова ускорена процедура за разглеждане на жалби, свързани с достъп до документи.

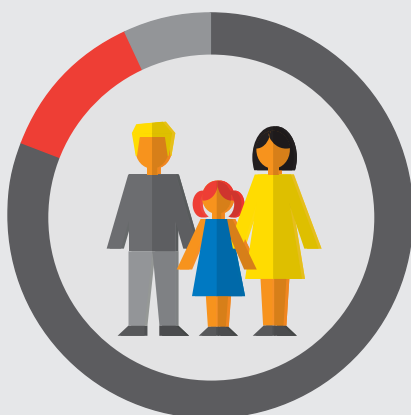
4.1. Вид и източник на жалбите

4.1.1. Преглед на жалбите и стратегическите проверки

Съвети, жалби и проверки през 2018 г.

17 996

Граждани, получили помощ от Европейския омбудсман през 2018 г.



14 596

Консултации, предоставени чрез интерактивното ръководство на уебсайта на Омбудсмана

2 180

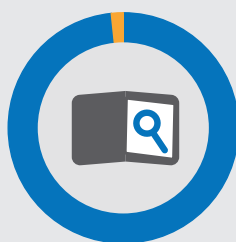
Нови жалби, разгледани през 2018 г.

1 220

Отговори на искания за информация, предоставени от службите на Омбудсмана

490

Проверки, предприети от Европейския омбудсман през 2018 г.



482

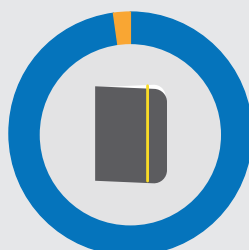
Проверки, предприети въз основа на жалби

8

Проверки, предприети по собствена инициатива

545

Проверки, приключени от Европейския омбудсман през 2018 г.



534

Приключени проверки въз основа на жалби

11

Приключени проверки по собствена инициатива

Основната част от дейността на службата се основава на получени жалби, но наред с това Омбудсманът предприема и стратегически проверки и инициативи с по-широк обхват, когато прецени, че са налице основания за такива мерки. Тези случаи се образуват

по собствена инициатива на Омбудсмана, когато тя е установила системен проблем, който следва да бъде разгледан в обществен интерес, или когато е получила една или няколко жалби, отнасящи се до проблем със системно значение.

Стратегически дейности през 2018 г.

Стратегически запитвания през 2018 г.

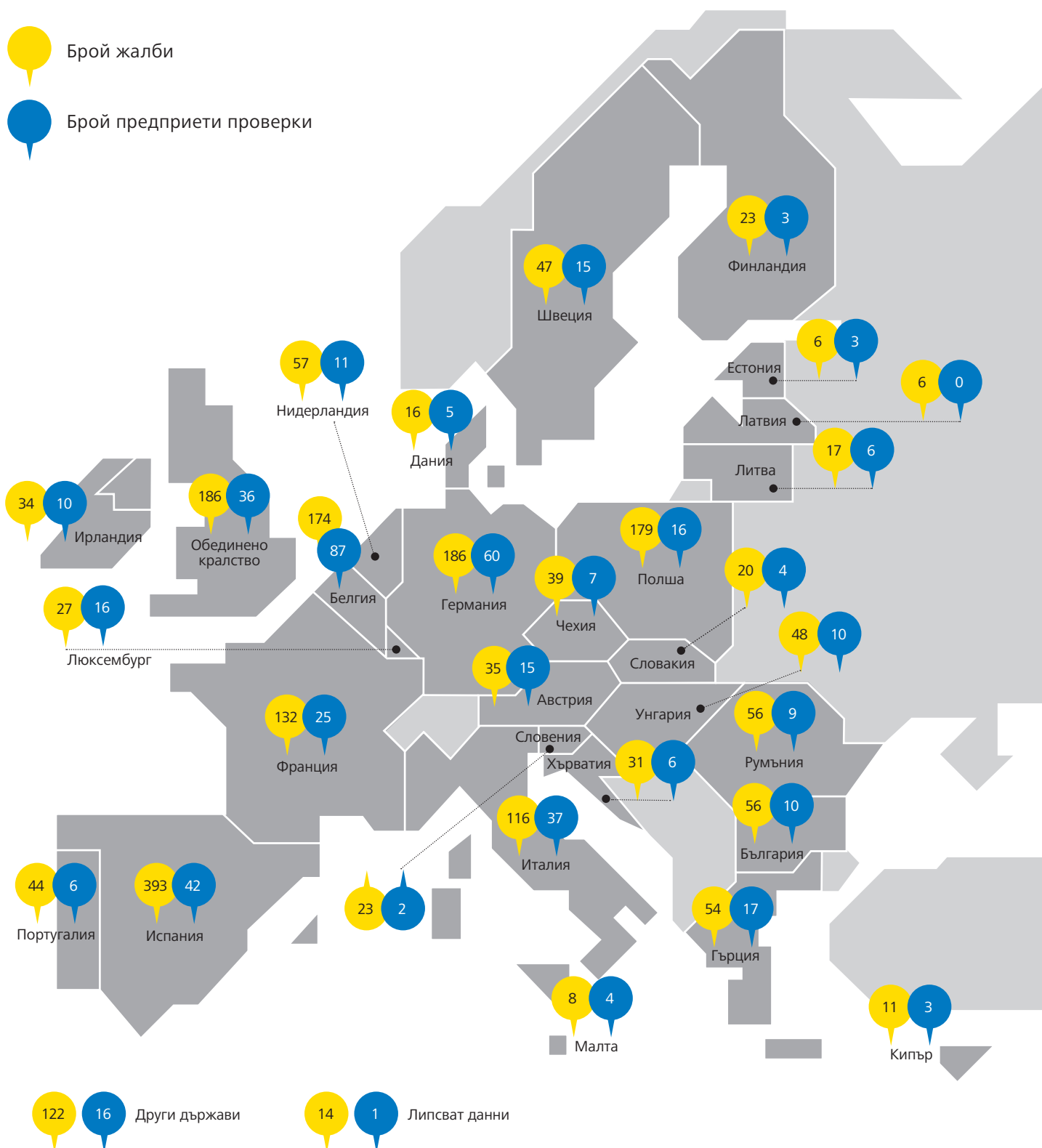


Стратегически инициативи през 2018 г.

(искания на разяснения, инициативи, различни от формални проверки)



Национален произход на регистрираните жалби и предприетите проверки от Европейския омбудсман през 2018 г.



4.1.2. Жалби, попадащи извън правомощията на Омбудсмана

През 2018 г. Европейският омбудсман разгледа 1 300 жалби, попадащи извън нейните правомощия, основно поради това, че те не се отнасят до работата на институции или органи на ЕС.

Тези жалби се отнасят предимно до проблеми, с които жалбоподателите са се сблъскали в отношенията си с национални или регионални публични органи, национални или международни съдилища и частноправни субекти. Жалбите засягат въпроси, свързани със защитата на потребителите (с участието например на банки или авиокомпани), социалната сигурност и здравеопазването, данъчното облагане или подаването на заявления за виза. В някои случаи граждани се обръщаха към Омбудсмана, водени от неправилното разбиране, че Омбудсманът е апелативен орган, разполагащ с юрисдикция върху националните или регионалните омбудсмани.

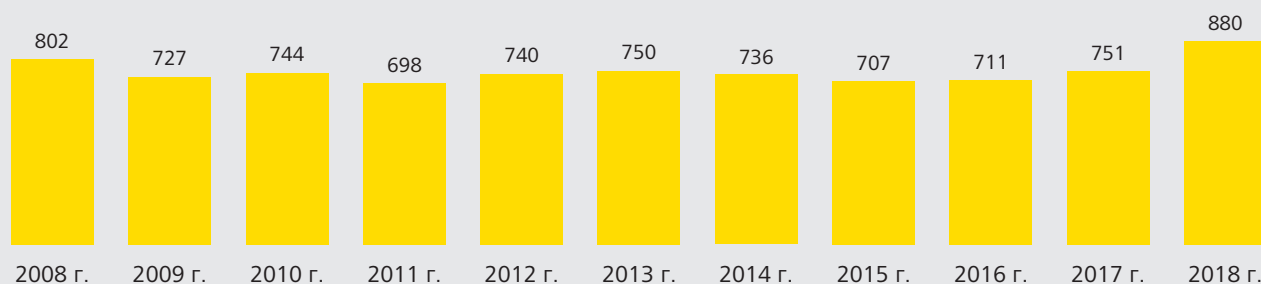
През 2018 г. Омбудсманът получи голям брой сходни жалби, засягащи три въпроса (повече от 10 жалби за всеки въпрос), попадащи извън нейните правомощия, а именно срочните договори за назначаване на лекари в Испания, административна глоба, налагана от италианските органи на основание на липсата на клауза за непрехвърляемост на чекове и полицейски репресии в Румъния.

Определени жалби срещу действия на институции или органи на ЕС, също попадат извън правомощията на Омбудсмана, тъй като се отнасят до политически въпроси, законодателната работа на Европейския парламент или практиката на Съда на Европейския съюз.

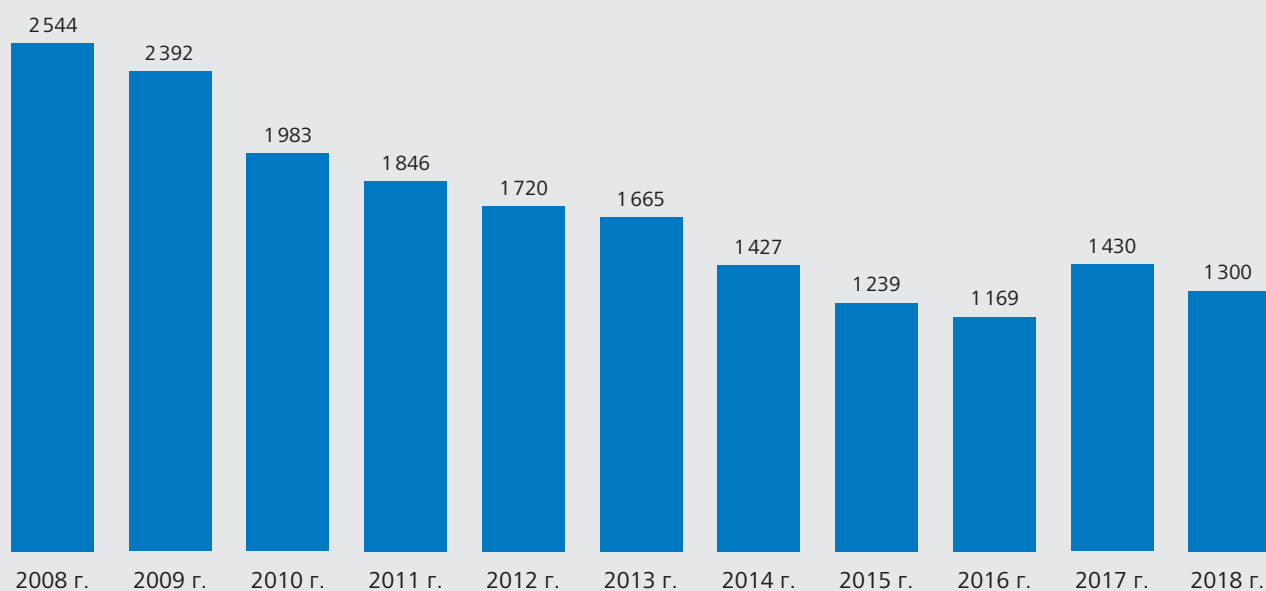
Във всички тези случаи Омбудсманът отговори на търсещите помощ лица на езика, на който са съставени жалбите им, като обясни обхвата на правомощията на Омбудсмана и предостави, доколкото е възможно, съвети относно други органи, които могат да окажат помощ. Освен това, със съгласието на жалбоподателите Омбудсманът пренасочи някои жалби към членове на Европейската мрежа на омбудсманите (ЕМО).

Жалбоподателите, изразяващи неудовлетворение от определени законодателни актове на ЕС, обикновено бяха съветвани да се обърнат към Комисията по петиции на Европейския парламент. Лицата, които повдигаха въпроси, свързани с прилагането на законодателство на ЕС, бяха пренасочвани към национални или регионални омбудсмани или към мрежи на ЕС като SOLVIT и „Вашата Европа — Съвети“. Като алтернативна мярка жалбоподателите бяха консултирани относно възможността да подадат жалба за нарушение до Европейската комисия.

Брой на жалбите, попадащи в правомощията на Европейския омбудсман, през периода 2008–2018 г.

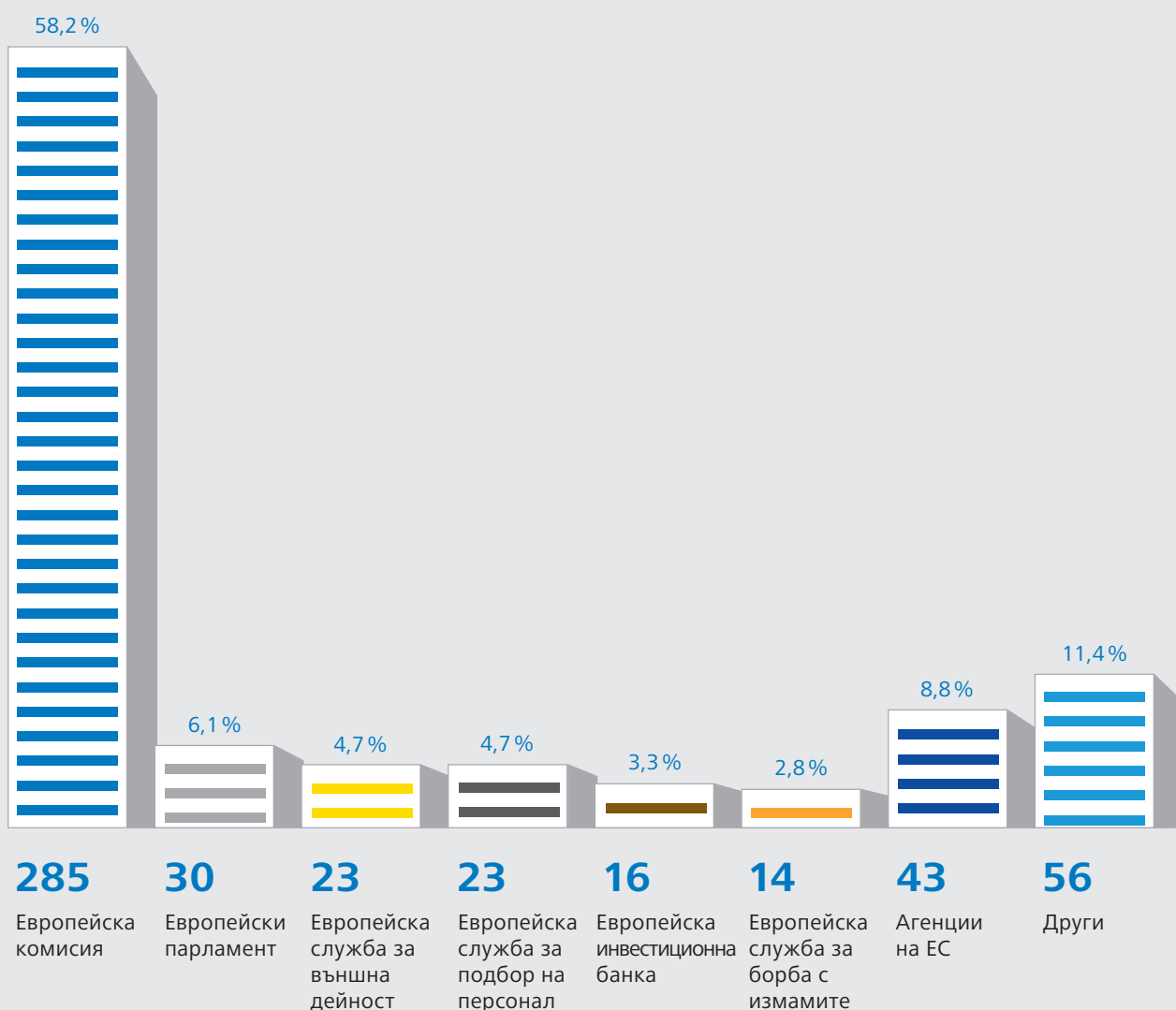


Брой на жалбите, попадащи извън правомощията на Европейския омбудсман, през периода 2008–2018 г.



4.2. Срещу кого?

Проверките, извършени от Европейския омбудсман през 2018 г., се отнасяха до следните институции



4.3. Относно какво?

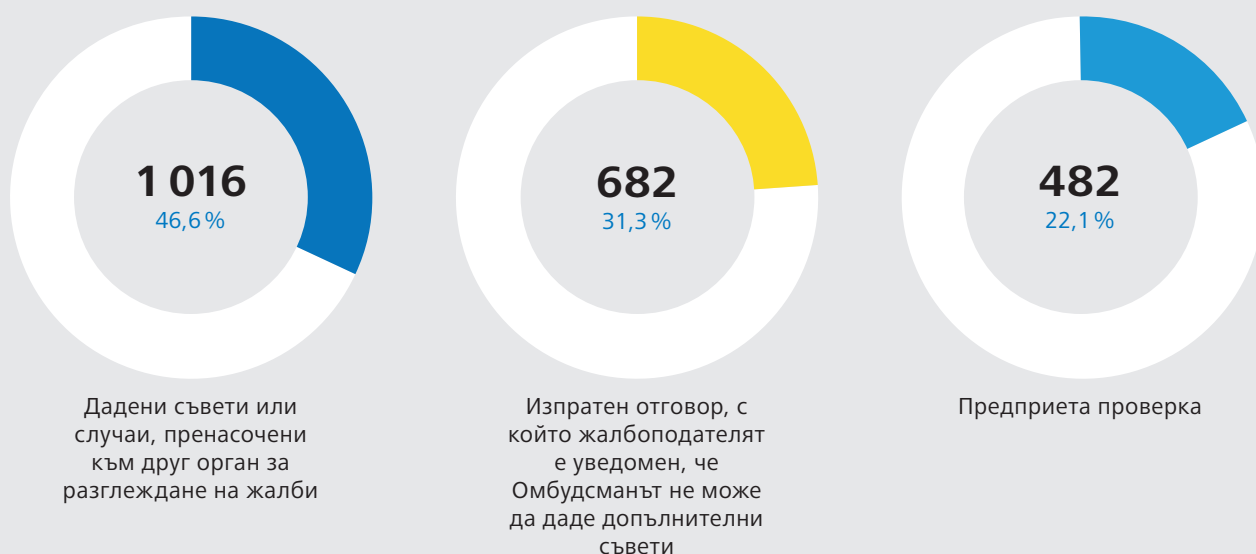
Теми на проверките, приключени от Европейския омбудсман през 2018 г.



Забележка: В някои случаи Омбудсманът е приключил проверки с две или повече теми. Поради това сборът от процентите надхвърля 100 %.

4.4. Постигнати резултати

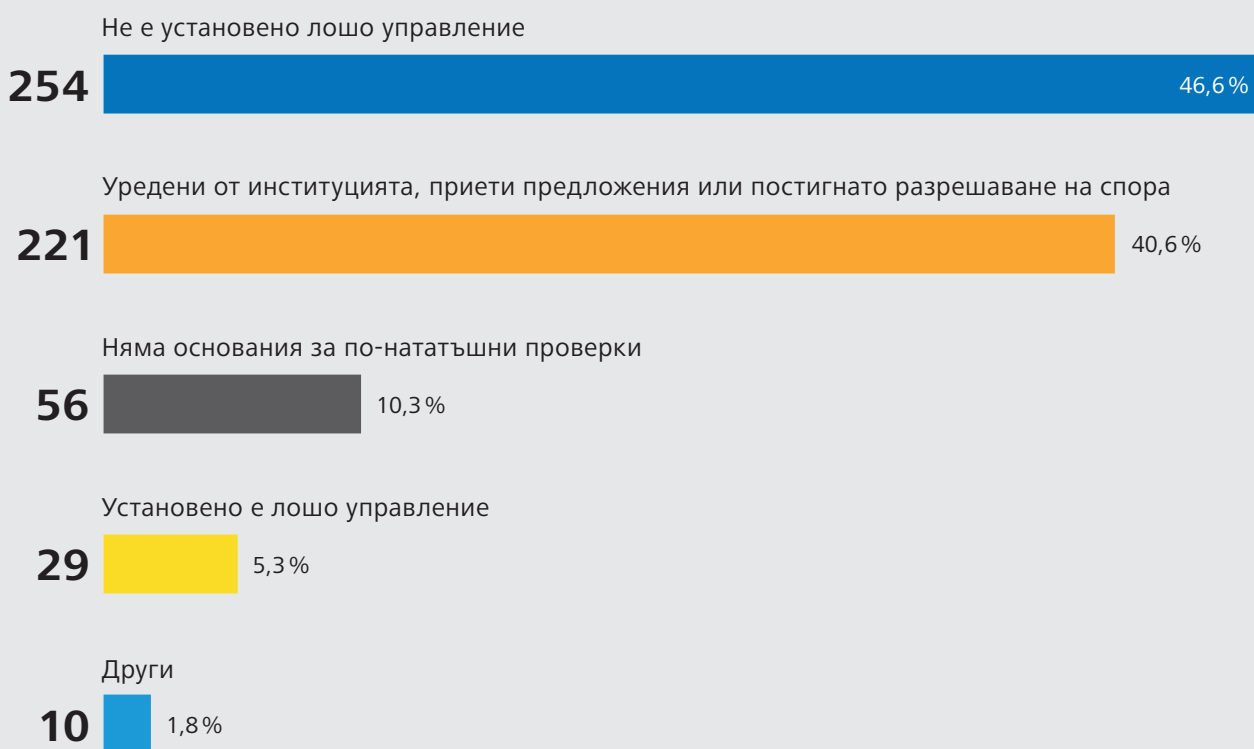
Действия, предприети от Европейския омбудсман във връзка с нови жалби, разгледани през 2018 г.



Изменение на броя на проверките, извършени от Европейския омбудсман

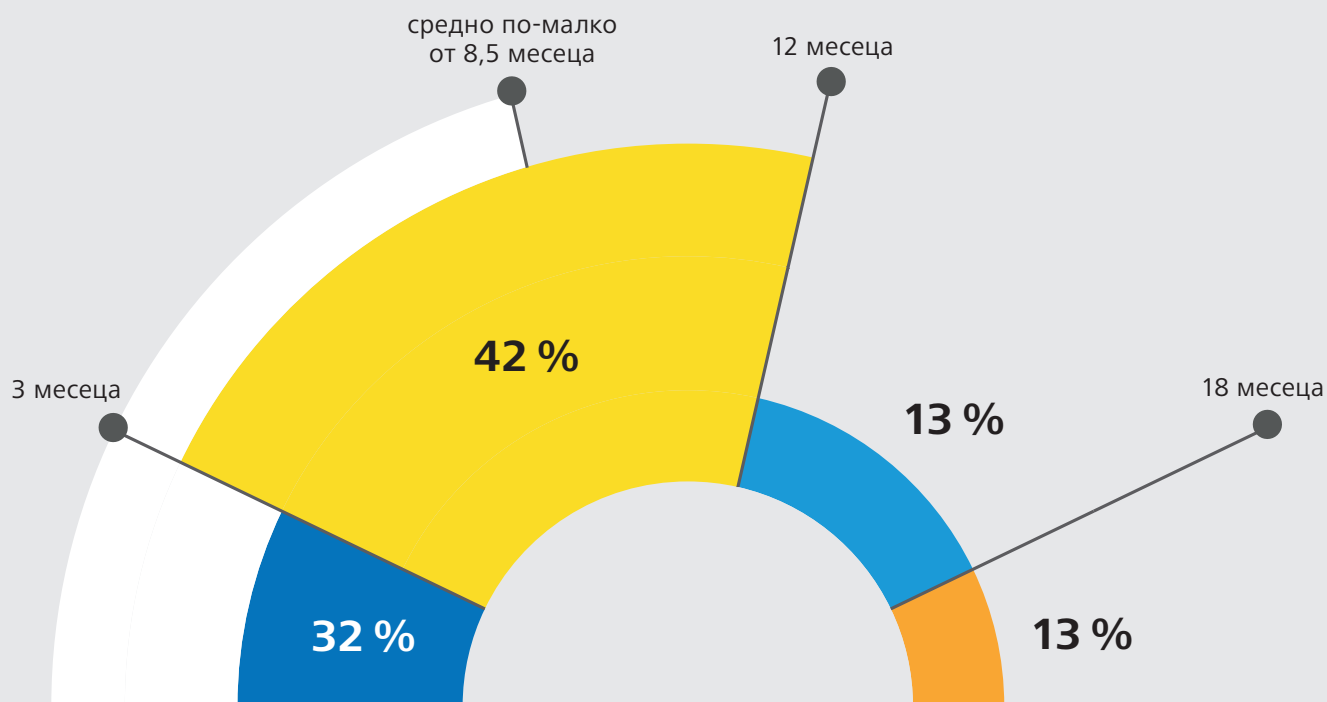


Резултати от проверките, приключени от Европейския омбудсман през 2018 г.



Забележка: В някои случаи Омбудсманът е приключил проверките на две или повече основания. Поради това сборът от процентите надхвърля 100 %.

Продължителност на проверките по случаи, приключени от Европейския омбудсман през 2018 г.



- Случаи, приключени в срок до 3 месеца
- Случаи, приключени в срок от 3 до 12 месеца
- Случаи, приключени в срок от 12 до 18 месеца
- Случаи, приключени след повече от 18 месеца¹

1. Някои комплексни случаи изискват няколко кръга консултации с жалбоподателя и засегнатата институция: очакваме, че новите правила за прилагане ще доведат до намаляване на продължителността на проверките.

4.5. Съобразяване с предложенията на Омбудсмана

В контекста на проверките Омбудсманът може да отправя предложения до институции и органи на ЕС за начина, по който да решат даден проблем или да усъвършенстват своите административни практики. Тези предложения са под формата на решения, препоръки и предложения.

Всяка година Омбудсманът извършва обстоен анализ на начина, по който институциите отговарят на нейните предложения, отправени в рамките на проверки, приключени през предходната година. Този анализ, който обхваща процента на съобразяване и други конкретни примери, онагледяващи въздействието и ефективността на работата на Омбудсмана, се публикува в годишния доклад [Отстраняване на слабостите?](#).

През 2017 г. институциите на ЕС са се съобразили с предложенията на Омбудсмана в 81 % от случаите, което е неоглямо увеличение в сравнение със стойността от 85 %, регистрирана през 2016 г. Институциите реагираха положително във връзка с 80 от общо 99 предложения за усъвършенстване, отправени от Омбудсмана. В други 148 случая Омбудсманът прие, че институциите са предприели мерки за подобряване на своя начин на работа. Осем от общо 14 институции постигнаха равнище на съобразяване от 100 %, докато Европейската комисия, с която са свързани по-голямата част от случаите, постигна равнище на съобразяване от 76 %.

Докладът за 2018 г. ще бъде на разположение в края на 2019 г.

5.

Ресурси

5.1. Бюджет

Бюджетът на Омбудсмана представлява самостоятелен раздел от бюджета на ЕС. Бюджетът е разпределен в три дяла. Дял 1 обхваща заплати, надбавки и други разходи, свързани с персонала. Дял 2 обхваща сгради, обзавеждане, оборудване и различни текущи разходи. Дял 3 обхваща разходите, произтичащи от общите функции, изпълнявани от институцията. През 2018 г. бюджетните кредити възлязоха на 10 837 545 EUR.

С цел да се гарантира ефективно управление на ресурсите, вътрешният одитор на Омбудсмана осъществява редовни проверки на системите за вътрешен контрол на институцията и на финансовите операции, извършвани от службата. Както и останалите институции на ЕС, институцията на Омбудсмана е обект на одити, извършвани от Европейската сметна палата.

5.2. Използване на ресурсите

Всяка година Омбудсманът приема [Годишен план за управление](#), който се определят конкретни действия, които службата трябва да предприеме, за да осигури изпълнението на целите и приоритетите, залегнали в петгодишната стратегия на Омбудсмана „[С поглед към 2019 г.](#)“ Годишният план за управление за 2018 г. е четвъртият подобен документ, изготвен въз основа на тази стратегия.

Институцията разполага с висококвалифициран, многоезичен персонал. Това гарантира, че тя може да разглежда жалби за лошо управление на 24-те официални езика на ЕС и да работи за повишаване на осведомеността относно работата на Омбудсмана в целия ЕС. През 2018 г. персоналят на службата на Омбудсмана наброяваше 65 души.



Чезира Д'Аниело, генерален секретар на Службата на Европейския омбудсман.

През септември 2018 г. Чезира Д'Аниело зае длъжността генерален секретар на службата, замествайки на тази длъжност Беате Гминдер, която премина на друга работа в Европейската комисия.

Подробна информация относно структурата на службата на Омбудсмана и задачите на всеки отдел може да се намери на [уебсайта на Омбудсмана](#).

Как да се свържем
с Европейския
омбудсман

По телефон

+33 (0)3 88 17 23 13

По електронна поща

eo@ombudsman.europa.eu

Нашите служби

Онлайн

Уебсайт: www.ombudsman.europa.eu

Twitter: twitter.com/EUombudsman

Instagram: <https://www.instagram.com/euombudsman/>

LinkedIn: www.linkedin.com/company/272026

YouTube: www.youtube.com/eotubes



Страсбург

Адрес за кореспонденция

Méiateur européen
1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F-67001 Strasbourg Cedex

Адрес за посещения

Bâtiment Václav Havel (HAV)
Allée Spach
F-67070 Strasbourg



Брюксел

Адрес за кореспонденция

Méiateur européen
Rue Wiertz
B-1047 Bruxelles

Адрес за посещения

Montoyer-Science (MTS)
30 rue Montoyer
B-1000 Bruxelles

Настоящият *Годишен доклад* е публикуван в интернет на следния адрес:

www.ombudsman.europa.eu

© Европейски съюз, 2019 г.

Всички снимки и изображения © Европейския съюз, освен на корицата (© Anthony SEJOURNE/Stock).

Възпроизвеждането е разрешено за образователни и нетърговски цели при посочване на източника.

Шрифтове: FrutigerNext.

Print	ISBN 978-92-9483-058-6	ISSN 1830-7485	doi:10.2869/88985	QK-AA-19-001-BG-C
PDF	ISBN 978-92-9483-049-4	ISSN 1831-4015	doi:10.2869/560160	QK-AA-19-001-BG-N
HTML	ISBN 978-92-9483-056-2	ISSN 1831-4015	doi:10.2869/650542	QK-AA-19-001-BG-Q

Ако ви е необходима версия на тази публикация,
отпечатана с едър шрифт, обърнете се към службата
на Европейския омбудсман.



Служба за публикации
на Европейския съюз