



Уважаеми читатели,

Добре дошли в *Преглед 2011* на омбудсмана. В настоящата публикация са представени най-важните резултати, постигнати от институцията през изминалата година и са очертани основните предизвикателства и възможности пред нея.

През 2011 г. повече от 22 000 души са получили пряка помощ

Една от комплексните цели на стратегията на Европейския омбудсман за мандата 2009-2014 г. е да се гарантира, че европейските граждани упражняват изцяло правата си. 2011 година беше успешна в това отношение, като повече от 22 000 души са получили пряка помощ от омбудсмана. Това включва лицата, подали жалба непосредствено до нас (разгледахме 2 510 жалби през въпросната година), получили отговор на своето искане за информация (1 284) и получили съвет чрез интерактивното ръководство на нашата интернет страница (18 274). Освен това издадохме брошура под надслов *Проблеми с ЕС? Кой може да Ви помогне?* с допълнителни указания и съвети за граждани, дружества и асоциации.



© Европейски съюз

Над 50 % от жалбите бяха от компетентията на член на Европейската мрежа на омбудсманите. От своя страна, малко повече от половината от тях, т.е. 27 % от общия брой, попадаха в правомощията на Европейския омбудсман. На своя осми семинар в Копенхаген през октомври националните омбудсмани потвърдиха ангажимента си да намерят начини посредством мрежата за по-добро информиране на гражданите в цяла Европа относно техните права. Това трябва да засили допълнително нашия принос, за да може правата на европейските граждани да станат реалност.

Процедури, ориентирани повече към гражданите

Високата оценка, която гражданите дават на своето основно право да подават жалби до Европейския омбудсман, бе потвърдена от специално проучване на Евробарометър относно правата на гражданите и работата на администрацията на ЕС.¹

Като имаме предвид това, през цялата 2011 г. ние поставихме ударението върху това нашите процедури да бъдат по-ориентирани към гражданите. Въведохме нов вид проверка, при която жалбоподателите могат да разяснят своите жалби, ако омбудсманът не е убеден, че има основания да поиска от съответната институция на ЕС становището ѝ по случая. Основният резултат от тази промяна беше, че през 2011 г. започнахме рекорден брой проверки, а именно 396. Това представлява ръст от 18 % спрямо 2010 г. Подобрененията в опростената процедура, имащи за цел бързо решаване на жалбите относно неизпълнение на задължението за отговор на кореспонденция, означават, че жалбоподателите вече не трябва да подават нова жалба, ако не са доволни от отговора по същество.²

1. Пълна информация за този Евробарометър може да бъде намерена на адрес: <http://www.ombudsman.europa.eu/bg/press/statistics.faces>

2. Основните статистически последици от този нов подход са, че по-малко случаи се приключват сега като уредени от институцията, докато по-голям брой случаи се приключват с констатацията, че допълнителни проверки не са оправдани.



Една от последиците от тези промени е, че средно беше необходимо малко повече време за приключване на проверките – десет месеца през 2011 г. спрямо девет месеца през 2010 г. Според мен съществени подобрения, които въведохме за жалбоподателите, оправдават това леко увеличение. Повечето проверки (66 %) все още се приключват в рамките на една година. Това е същият процент, както през 2010 г.

Култура на обслужване в институциите

Резултатите от проучването на Евробарометър ме подтикнаха да търся начини за повишаване на качеството не само на моите услуги, но и да насърча администрацията на ЕС да подобри своята работа, като засили ангажимента си към принципите на култура на обслужване на гражданите. За тази цел издадохме *The European Ombudsman's guide to complaints* (Наръчник по жалбите на Европейския омбудсман), който през ноември 2011 г. бе раздаден на служителите във всички институции на ЕС. При срещите си с колегиума на членовете на Комисията през февруари подчертах, че предлагането на обезщетение в определени случаи трябва да бъде следващата стъпка за засилване на културата на обслужване в Комисията. През май започнах програма за посещения в агенциите на ЕС. Реакцията на някои агенции на работата на омбудсмана с жалбите беше образцова и това засилва убеждението ми, че си струва да се положат усилия за определяне и разпространение на най-добри практики, което ще помогне на ръководителите на агенциите, опитващи се да изградят и поддържат култура на

обслужване. В заключение продължихме работата си по разработване на принципи на работата на служителите на публичната администрация на ЕС. За тази цел през февруари започнахме публична консултация по проекта на омбудсмана за принципите и през декември публикувахме анализ на получените отговори. Окончателният текст на принципите ще бъде публикуван през първата половина на 2012 г.

Взети заедно, всички тези инициативи увеличиха по мое убеждение капацитета на Европейския омбудсман за по-добро постигане на целите за изграждане на доверие посредством диалог между гражданите и Европейския съюз и за насърчаване на най-високи стандарти на поведение на институциите на Съюза, изложени в декларацията за мисията на нашата институция, която по този начин ще даде своя скромнен принос за укрепване на принципа на правовата държава и демокрацията в ЕС.

Страсбург, 31 януари 2012 г.

П. Никифорос Диамандурос

Европейският омбудсман извършва проверки на жалби за лошо администриране в институциите, органите, службите и агенциите на ЕС. Всеки гражданин на ЕС и постоянно пребиваващ в ЕС, както и всяко предприятие или сдружение в една държава-членка може да подаде жалба до омбудсмана. Омбудсманът предлага бърз, гъвкав и безплатен начин за решаване на проблеми с администрацията на ЕС. За допълнителна информация на 23-те официални езика на ЕС посетете интернет страницата (<http://www.ombudsman.europa.eu>), където ще намерите и настоящия Преглед, случаите, посочени в настоящата публикация, както и пълния Годишен доклад 2011 – достъпен на английски език след май 2012 г., а на останалите официални езици – след юли 2012 г.

Водещи случаи от 2011 г.

Десет водещи случая, приключени през 2011 г., са илюстрация за най-добра практика. Готовността на институциите да сътрудничат с омбудсмана за постигане на удовлетворително решение по тези жалби е важен израз на ангажираност към принципа на култура на обслужване. В някои от случаите конструктивната ангажираност на жалбоподателите се оказва също от решаващо значение за постигане на удовлетворителни за двете страни резултати.

Прозрачност

Случай **3072/2009/MHZ** беше във връзка с „Регистъра за прозрачност“ на Комисията. Комисията прие предложението на омбудсмана да публикува общи правила относно (i) своите процедури за разглеждане на жалби по регистъра, (ii) как лобистките групи следва да изчисляват бюджетите си за лобиране и (iii) как тези групи следва да докладват за своите допустими дейности за целите на регистъра.

Европейският банков орган (ЕБО) взе незабавно мерки за изпълнение на изискванията за прозрачност в отговор на жалба **2497/2010/FOR**. В знак на своята ангажираност ЕБО се съгласи да предостави достъп до списъка на участниците в публично изслушване, както бе поискал жалбоподателят.

По случай **3106/2007/FOR** Европейската агенция по лекарствата (ЕМА) се съгласи да предостави публичен достъп до доклади за предполагаема сериозна нежелана реакция във връзка с фармацевтичен продукт. Омбудсманът приветства големия напредък, постигнат от ЕМА за повече прозрачност на нейната работа.

Комисията предостави на жалбоподателя пълен достъп до документите, който той поиска по случай **2609/2010/ВЕН**, въпреки първоначалните си твърдения, че тези документи попадат в обхвата на изключенията за публичен достъп с оглед защита на отбраната и военните въпроси.

Договори и търгове

При разглеждането на случай **1786/2010/PВ** Комисията предприе конкретни стъпки, насочени към по-малко бюрокрация при финансирането на научните изследвания в ЕС. Това бе направено след констатацията на омбудсмана, че налагането на задължения, създаващи непропорционални тежести за получателите на средства, не е в съответствие с принципа на доброто финансово управление.

По случай **3264/2008/GG** Комисията призна, че е надхвърлила онова, което се изисква стриктно от нейните задължения, когато е уведомила работодателя на жалбоподателя за предположения, които впоследствие са се оказали неоснователни.

Харта на основните права

Случаи **1804/2009/MHZ** и **899/2011/TN** се отнасяха до разпоредба в Правилника на ЕС за длъжностните лица, според която надбавките за дете на издръжка на член на персонала могат да бъдат отпуснати в двоен размер, ако детето страда от сериозно заболяване, водещо до значителни разходи. Отговорите съответно на Парламента и на Комисията бяха положителни в тези случаи, които се отнасяха до две разпоредби в Хартата на основните права, а именно интеграцията на хората с увреждания и справедливостта като аспект на правото на добро административно управление.

Езикова политика

Службата за хармонизация във вътрешния пазар (ОНИМ) се съгласи да промени езиковата си политика в отговор на проверката на омбудсмана по случай **2413/2010/MHZ**. По-специално службата се съгласи да приема писмени запитвания от всеки гражданин на Съюза на всеки от официалните езици на ЕС и да предоставя отговор на същия език. Тя реши освен това да направи интернет страницата си достъпна на всички езици на ЕС и да обясни своята езикова политика на тази страница.

По случай **2533/2009/VIK**, отнасящ се до твърдение за езикова дискриминация, Европейската служба за подбор на персонал (EPSO) се съгласи да публикува съответни обяснения на своята интернет страница и отговори положително на конструктивните предложения на жалбоподателя в това отношение.

Колко жалби и проверки?

През 2011 г. омбудсманът регистрира 2 510 жалби, 698 от които попадаха в неговите правомощия. За сравнение през 2010 г. омбудсманът регистрира 2 667 жалби, 744 от които попадаха в рамките на правомощията му. Той предприе 396 проверки спрямо 335 през 2010 г. и приключи 318 проверки през годината (326 през 2010 г.). Омбудсманът разгледа общо над 3 828 жалби и искания за информация, което представлява ръст спрямо 3 700 през 2010 г.

Какви действия предприе омбудсманът?

В над 65 % от случаите (1 667)³ омбудсманът успя да помогне на жалбоподателя чрез предприемане на проверка, прехвърляне на случая към компетентен орган или предоставяне на съвет на жалбоподателя към кого да се обърне. Четиридесет и седем процента⁴ от случаите, които омбудсманът е прехвърлил или по които е предоставил съвет, са преминали към член на европейската мрежа на омбудсманите, т.е. към национален или регионален омбудсман, или към Комисията по петициите при Европейския парламент. Омбудсманът е прехвърлил на Комисията общо 11 % от случаите. В 46 % от случаите той е насърчил жалбоподателя да се обърне към други органи, в това число към SOLVIT. Тази общоевропейска мрежа разглежда случаи с трансгранични проблеми, възникващи, когато публичните органи в държавите-членки на ЕС прилагат неправилно законодателството на ЕС.

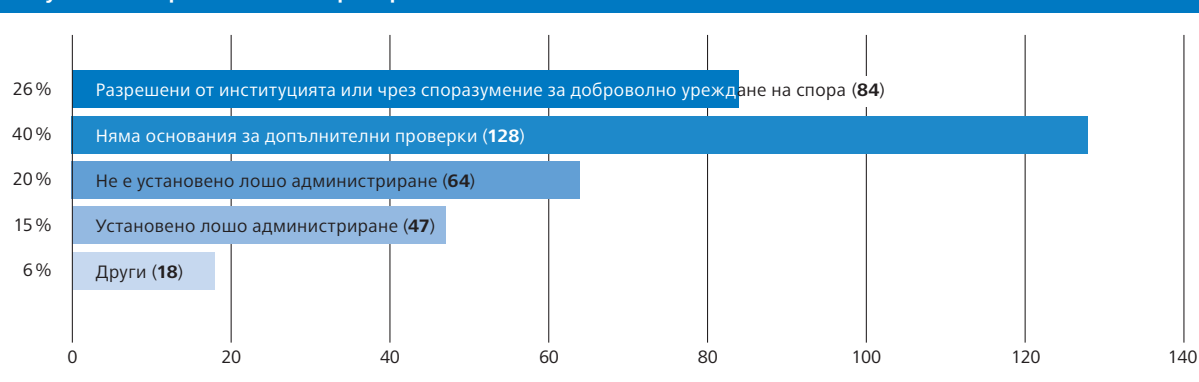
Източник на жалбите, по които проверките са приключили през 2011 г.

Фирми, асоциации и други	
юридически лица	18 % (57)
Отделни граждани	82 % (253)

Резултат от проверките

В 97 случая, приключени през 2011 г., е постигнат положителен изход, като съответната институция е уредила спора, споразумяла се е за доброволно уреждане или е приела проектопрепоръка. В 64 случая не е установено лошо администриране, докато в 47 е било установено такова. Институцията е приела проектопрепоръка отчасти или изцяло в 13 от тях (спрямо седем през 2010 г.), а 35 случая са приключени с критични забележки. В 39 случая омбудсманът е отправил допълнителни забележки, за да помогне за подобряване на бъдещата дейност.

Резултати от приключените проверки



Забележка 1: В някои случаи омбудсманът е приключил проверките на две или повече основания. Поради това сборът от горепосочените проценти надхвърля 100 %.

Забележка 2: В един случай, в който омбудсманът установи лошо администриране, той приключи проверката както с критическа забележка, така и с проектопрепоръка, която институцията прие изцяло.

3. Тези данни включват 124 жалби, регистрирани в края на 2010 г., които са разгледани през 2011 г., и изключва 38 жалби, регистрирани в края на 2011 г., които към края на годината все още се разглеждат с цел да се определи какви действия следва да се предприемат.

4. В някои случаи омбудсманът е предоставил на жалбоподателя повече от един вид съвети.

Кои са проверяваните институции, органи, служби или агенции?

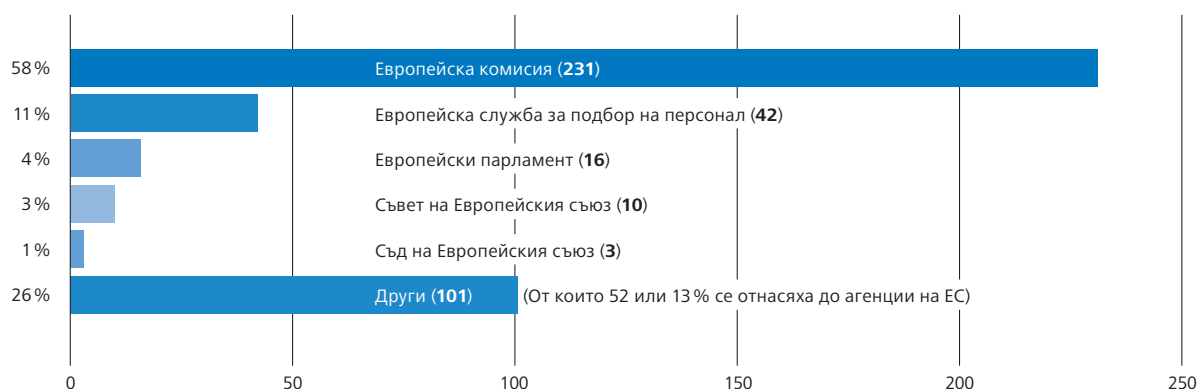
По-голямата част от проверките, предприети от омбудсмана през 2011 г. (231 случая), се отнасят до Комисията (58%). Стойността на същия показател за 2010 г. е 219 случая. Тъй като Комисията е главната институция на Съюза, която взема решения с пряко въздействие върху гражданите, нормално е тя да бъде основен обект на жалбите. На второ място е Европейската служба за подбор на персонал с 42 проверки (35 през 2010 г.). Взети заедно, Парламентът, Съветът и Съдът на ЕС бяха обект на жалби в 8% от случаите, по които омбудсманът предприе проверка.

Важно е да се отбележи, че омбудсманът може да предприема проверки само във връзка с несъдебните правомощия на Съда на ЕС.

За какъв вид лошо администриране се отнасят проверките?

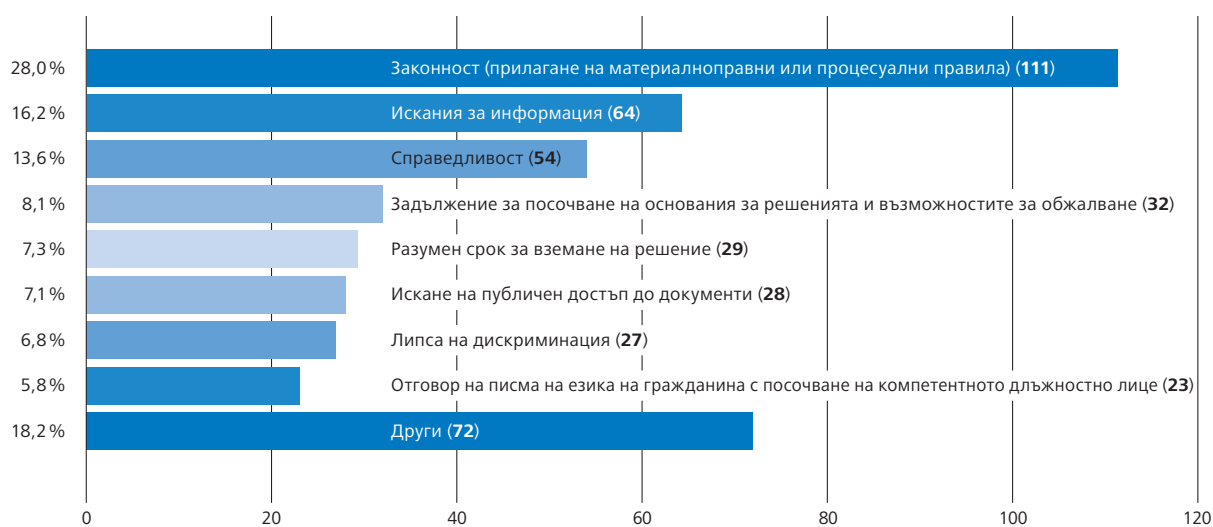
Лошо администриране е налице, когато дадена институция не действа съгласно разпоредбите на закона, не зачита принципите на добро администриране или нарушава основни права. Основните видове твърдения за лошо администриране, които омбудсманът разследва през 2011 г., се отнасяха до законност, справедливост, както и искания за информация.

Институции и органи, обект на проверка



Забележка: През 2011 г. омбудсманът предприе една проверка по собствена инициатива, която насочи към повече от една институция. Поради това сборът от горепосочените проценти надхвърля 100%.

Твърдения за лошо администриране относно:



Забележка: В някои случаи при една проверка са проучвани твърдения за два или повече вида лошо администриране. Поради това сборът от горепосочените проценти надхвърля 100%.

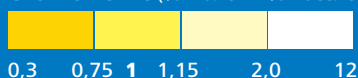
От кого са подадени жалбите?

На долната карта е показан националният произход на жалбите, които омбудсманът е регистрирал през 2011 г. Както се вижда от съотношението на жалбите, броят на жалбите, произхождащи от дадена държава-членка, не е непременно право пропорционален на числеността на нейното население.

Страна	Брой жалби	Съотношение
Люксембург	29	11,6
Кипър	26	5,2
Белгия	190	3,6
Малта	7	2,8
Словения	28	2,8
България	71	1,8
Ирландия	38	1,7
Испания	361	1,6
Португалия	71	1,3
Австрия	52	1,2
Чешка република	64	1,2
Полша	233	1,2
Финландия	31	1,1
Словакия	29	1,1
Литва	18	1,0
Унгария	47	0,9
Гърция	53	0,9
Швеция	41	0,9
Дания	23	0,8
Германия	308	0,7
Латвия	9	0,7
Нидерландия	44	0,5
Франция	167	0,5
Обединено кралство	141	0,5
Естония	3	0,4
Румъния	42	0,4
Италия	97	0,3
Други	137	
Не се знае	150	

Забележка: Съотношението на жалбите е изчислено чрез разделяне на процента на жалбите от всяка държава-членка на нейния дял от общото население на ЕС. Съотношението е по-голямо от 1, ако въпросната държава е подала повече жалби, отколкото може да се очаква предвид числеността на населението ѝ.

Съотношение (% жалби / % население)



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

Европейски омбудсман

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

Тел. + 33 (0)3 88 17 23 13
Факс + 33 (0)3 88 17 90 62
eo@ombudsman.europa.eu

Този Преглед е публикуван в интернет на следния адрес:
<http://www.ombudsman.europa.eu>

© Европейски съюз, 2012

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 978-92-9212-321-5 . ISSN 1831-3736 . doi:10.2869/52111 . QK-AD-12-001-BG-C



Служба за публикации