



Европейски омбудсман

Годишен доклад
2019 г.



Европейски омбудсман

Годишен доклад
2019 г.

Съдържание

Въведение	4
Кратък преглед на 2019 г.	7
Основни теми	9
2.1 Отчетност на процеса на вземане на решения в ЕС	10
2.2 Прозрачност при лобирането	12
2.3 Достъп до документи	13
2.4 Основни права	13
2.5 Етични въпроси	15
2.6 Агенции и други органи на ЕС	15
2.7 Договори и безвъзмездни средства на ЕС	17
2.8 Участие на обществеността в процеса на определяне на политиката на ЕС	18
Комуникация и сътрудничество	19
3.1 Комуникация	20
3.2 Отношения с институциите на ЕС	21
3.3 Европейска мрежа на омбудсманите	24
3.4 Награда за добро управление	28
Случаи и жалби: как служим на обществото	30
4.1 Вид и източник на жалбите	31
4.2 Срещу кого?	37
4.3 За какво се отнасят проверките?	38
4.4 Постигнати резултати	39
4.5 Съобразяване с предложенията на Омбудсмана	42
Избор на Европейския омбудсман	43
Ресурси	45
6.1 Бюджет	46
6.2 Използване на ресурсите	46
Как да се свържем с Европейския омбудсман	47

Въведение

С голямо удоволствие представяме работата на службата на Европейския омбудсман през 2019 г., която е отразена в настоящия годишен доклад.

Както и досега, разглеждането на жалби е основната дейност на службата на Омбудсмана. През 2019 г. продължихме да получаваме голям брой жалби от граждани, организации на гражданското общество, предприятия и медии. Смятам, че това не следва да се тълкува като признак, че администрацията на ЕС не функционира добре, а по-скоро като резултат от постоянно нарастващата осведоменост за работата на моята служба и за положителните резултати, които можем да постигнем.

Ефективността на институциите на омбудсманите зависи от наличието на конструктивни отношения с организациите, чиято работа те са натоварени да контролират. Във връзка с това приветствам институциите, агенциите и органите на ЕС за тяхното системно сътрудничество.

По-специално искам да отбележа конструктивните отношения с Европейския парламент и Комисията по петиции и тяхната систематична подкрепа. През януари 2019 г. Парламентът одобри с голямо мнозинство специалния доклад относно отчетността на Съвета и прозрачността на законодателната му работа.

Както съм изтъквала и преди, според мен този въпрос има решаващо значение за авторитета на ЕС. Повишаването на прозрачността на законодателния процес може да допринесе за разрушаването на мита, че националните правителства или държавите членки са единствено изпълнители на законите, които се създават в Брюксел.

Макар че Съветът все още предстои да изпълни препоръките, съдържащи се в специалния доклад, сред държавите членки нараства подкрепата за повишаване на прозрачността в работата на законодателните органи на Съвета.

На тази основа предприех и редица по-конкретни проверки, свързани с процесите на разработване на политиките и законодателството на ЕС. Темите на тези проверки включват: как Еврогрупата обработва документи относно работата си и дали тези документи са достъпни за обществеността; липсата на прозрачност на ежегодните решения, вземани от правителствата на държавите членки в Съвета, относно квотите за риболов; и отказа да се предостави публичен достъп до позициите на националните органи относно риска за пчелите от употребата на пестициди, изразени в комитета на ЕС, компетентен по тази тема.



Емили О'Райли, Европейски омбудсман.

Продължихме да отбелязваме напредък в усилията за повишаване на ефективността на разглеждането на жалби от Службата. Беше постигнато намаляване на средното време за приключване на проверките, а ускорената процедура за разглеждане на жалби, свързани с достъп до документи, обезпечи добри резултати за жалбоподателите.

През април Службата беше домакин на годишната конференция на Европейската мрежа на омбудсманите. Конференцията се проведе в Европейския парламент и във връзка с предстоящите европейски избори основната тема беше как да се укрепи участието на гражданите в демократичния процес.

През юни имах удоволствието да представя победителите във второто издание на наградата за добро управление. За участие в процедурата по връчването на наградата бяха номинирани 54 вдъхновяващи проекта от основните институции на ЕС, както и от много агенции и други органи. Наградата за добро управление беше присъдена на екипите на Европейската комисия, които работиха по инициативата на ЕС за намаляване на замърсяването с пластмаси и повишаване на осведомеността за проблема.

Това е само кратък преглед на дейностите на моята Служба през 2019 г., които са описани по-подробно в настоящия доклад. Това е последният доклад, съставен през първия ми мандат като Омбудсман. За мен е чест, че Европейският парламент ме избра през декември да служа за втори мандат.

През 2020 г. ще изготвя стратегията за моя втори мандат като Омбудсман. Основните теми в моята работа обаче ще останат непроменени: да продължим да постигаме успешни резултати за европейските граждани и да гарантираме, че институциите на ЕС поддържат най-високите стандарти на управление и същевременно се стремят към максимална прозрачност и професионална етика.



Емили О'Райли

1

Кратък преглед
на 2019 г.

1 Януари

[Европейският парламент подкрепя предложенията на Омбудсмана относно прозрачността на законодателния процес в Съвета](#)

7 Юли

[Решение относно начина, по който Европейската агенция по лекарствата провежда срещи с фармацевтични дружества](#)

2 Февруари

[Омбудсманът изтъква поддържаната от ЕС прозрачност във връзка с Брексит](#)

8 Август

[Европейската служба за външна дейност приема да предостави разширен достъп до информация за консултативния орган „Глобален технологичен съвет“](#)

3 Март

[Омбудсманът отправя предложения за подобряване на прилагането от институциите на ЕС на правилата относно случаите на „кадрова въртележка“ между публичния и частния сектор](#)

9 Септември

[Годишният доклад за 2018 г. е предоставен на Комисията по петиции на Европейския парламент](#)

4 Април

[Конференция на Европейската мрежа на омбудсманите в Брюксел](#)

10 Октомври

[Омбудсманът призовава Съвета за проактивно осигуряване на прозрачност по отношение на документите, свързани с определянето на годишните квоти за риболов](#)

5 Май

[Годишна пресконференция – Акцент върху прозрачността на процеса на вземане на решения в държавите членки](#)

11 Ноември

[Омбудсманът говори на конференция за отбелязване на десетата годишнина на Хартата на основните права на Европейския съюз](#)

6 Юни

[Наградата за добро управление е присъдена на Европейската комисия за нейната стратегия за намаляване на замърсяването с пластмаси](#)

12 Декември

[Избор на Европейския омбудсман](#)

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 европейските граждани да упражняват пълноценно 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 поредица от **препоръки** за повишаване на прозрачността на законодателния процес. Европейският парламент подкрепи с убедително мнозинство предложението на Омбудсмана в началото на 2019 г. Проверката и изразената подкрепа за нея станаха повод за повече размисъл относно прозрачността в Съвета. Десет държави членки поеха инициативата, като подкрепиха предложението за междуинституционална законодателна база данни, и застъпиха позицията, че насоките за ограничаване на публичния достъп до документи следва да бъдат осъвременени, а резултатите от преговорите по проектите на законодателни актове следва да се публикуват проактивно. Омбудсманът **приветства** неформалния документ, като отбеляза, че „*е важно да се отчете връзката между липсата на разбиране и ангажираност от страна на гражданите, от една*

страна, и съответстващата липса на доверие, от друга страна, която може да насърчи култура на скептицизъм към ЕС“.

Начинът, по който националните правителства вземат решения в Брюксел, беше предмет на няколко проверки на Омбудсмана. Във връзка с **жалба**, подадена от френската група на гражданското общество POLLINIS, Омбудсманът се обърна към Комисията с искане да предостави позициите на държавите членки относно насоките за оценка на риска за пчелите от употребата на пестициди. Европейският орган за безопасност на храните е изготвил насоките през 2013 г., но те все още не са приети поради разногласия между националните органи. Омбудсманът отбеляза, че предоставянето на по-широк достъп до тези документи е необходимо, за да се обезпечи възможността на европейските граждани да упражняват своето основано на Договорите право на участие в демократичния процес. Комисията отказа да се съобрази с предложението на Омбудсмана, но посочи, че ще продължи да обмисля подходите



European Ombudsman

Risk assessment of pesticides on bees - public access to Member State positions: we have received over 400 messages in support of our inquiry.

We appreciate the encouragement!

Following reply from @EU_Commission, we are considering next steps.

<https://europa.eu/!mN68Xq>



Оценка на риска за пчелите от употребата на пестициди – публичен достъп до позициите на държавите членки: получихме повече от 400 съобщения в подкрепа на нашата проверка. Оценяваме и благодарим за отправените насърчителни думи! След отговора на Европейската комисия обмисляме нашите следващи стъпки.



European Ombudsman

@mariofcenteno agrees to improve #Eurogroup #transparency after our request.

We welcome that he will make public:

- ✓ agendas well ahead of meetings
- ✓ more info in summing-up notes
- ✓ Euro Working Group meeting dates
- ✓ ...

More: <https://europa.eu/!GU99mp>



Председателят на Еврогрупата Марио Сентено изразява съгласие за повишаване на прозрачността в неговата институция в отговор на нашето искане.

Приветстваме ангажимента му да предостави публичен достъп до: дневния ред на заседанията значително време преди провеждането им; по-подробна информация в обобщените информационни документи и датите на заседанията на Работната група за Еврогрупата...

за осигуряване на по-голяма прозрачност при вземането на тези решения. Омбудсманът приключи случая, като потвърди своята констатация за наличие на лошо управление, и изтъкна, че ще продължи да наблюдава отблизо напредъка.

По повод на жалба, подадена от неправителствената организация ClientEarth, Омбудсманът се обърна към Съвета с **искане** да предостави публичен достъп до документи, свързани с ежегодните решения на държавите членки относно квотите за риболов. С тези решения се определя общият допустим улов (ОДУ) от определени рибни запаси в североизточната част на Атлантическия океан. В своята оценка на случая Омбудсманът посочи, че за да бъде осигурена отчетност, *„е особено важно обществеността да има достъп до различните варианти и позиции, които са предмет на разискване“*.

В средата на 2019 г. Омбудсманът насочи вниманието си към органите, които подготвят заседанията на Еврогрупата, в рамките на които се срещат финансовите министри на държавите от Евронзоната. Тя поиска от председателя на Еврогрупата Марио Сентено да възприеме по-амбициозен подход към осигуряването на прозрачност на дейността на Работната група за Еврогрупата. В отговор финансовите министри на държавите от Евронзоната се съгласиха проектът на дневен ред за заседанията на Еврогрупата да се публикува предварително на по-ранен етап в сравнение с досегашната практика, а писмото с обобщена информация за заседанията да съдържа повече детайли.

Наред с горното те изразиха съгласието си за публикуване на датите на заседанията на Работната група за Еврогрупата, както и за това на нейния уебсайт да бъде предоставена по-подробна информация за дейността на работната група.

Отговорностите на Омбудсмана включват задължението да следи, че стандартите се спазват и че ангажиментите, поети от администрацията за подобряване на някои аспекти на нейната работа, действително се спазват. Това може да се постигне посредством предприети в отговор на жалби проверки, но също така Омбудсманът може да предприема действия по собствена инициатива във връзка с приключени проверки.

Пример за това е работата на Омбудсмана във връзка с експертните групи, които предоставят експертни съвети на Комисията в различни области на политиката. През 2017 г. Омбудсманът изготви обстоен анализ на системата на Комисията от експертни групи, в резултат на който прозрачността беше подобрена значително. Впоследствие обаче



European Commission

Transparency in the #Brexit negotiations is one of our priorities.

@EUombudsman has commended our work including the publication of 100+ negotiating documents, making @MichelBarnier's calendar publicly available, and meeting only registered lobbyists.

<https://ombudsman.europa.eu/en/press-release/en/109859...>

TRANSPARENCY IN THE BREXIT NEGOTIATIONS:

60+ speeches, 100+ negotiation documents published

written replies to 10,000+ citizen enquiries

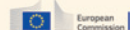
30 meetings with national Parliaments

150+ events for EU citizens in 50+ locations across the UK

650+ stakeholder meetings

200+ meetings with the Council and the European Parliament

visits to all member states during negotiations



Прозрачността на преговорите за Брексит е един от нашите приоритети.

Европейският омбудсман приветства нашата работа, включително публикуването на повече от 100 документа, свързани с преговорите, публичното оповестяване на работния календар на Мишел Барниер и провеждането на срещи само с регистрирани лобисти.

Омбудсманът получи жалба относно предоставената от Комисията информация относно Комитета по програмата „As-If“ за научни изследвания в областта на отбраната, който предоставя съвети на Комисията във връзка с научните изследвания в областта на отбраната. Жалбата е подадена от неправителствената организация „Vredesactie“, която твърди, че Комисията не е предоставила достъп до важна информация за групата, включително протокол от заседание и коментарите на участниците, направени в рамките на предишни заседания. Във връзка с проверката на Омбудсмана Комисията актуализира регистъра, като внесе в него дневния ред и протоколите от заседания, а също така пое ангажимент да не допуска закъснения в бъдеще. Освен това Комисията се съгласи да извърши анализ относно това кои подготвителни документи може да бъдат публикувани в регистъра.

Омбудсманът приключи изпълнението на продължилата две години **инициатива** за наблюдение на преговорите за Брексит, изтъквайки като цяло високото ниво на прозрачност. Тя призова Комисията и Съвета да поддържат тези стандарти при всички бъдещи преговори за отношенията между ЕС и Обединеното кралство. Положителните

стъпки, предприети от създадената от Комисията Работна група за Брексит, включват публикуването на повече от 100 документа, свързани с преговорите, оповестяването на работния календар

на главния преговарящ и провеждането на срещи само с регистрирани лобисти. Работната група прилагаше прозрачен работен процес, определен от Европейския съвет.

2.2 Прозрачност при лобирването

Изготвеният от Омбудсмана обстоен анализ на начина, по който Европейската комисия изпълнява своите правила относно случаите на „кадрова въртележка“, съдържа констатацията, че изпълнението на тези правила не отговаря в някои отношения на очакванията. Във връзка с това тя отправи редица [предложения](#), насочени към обезпечаване на по-систематичен и ефективен подход към бивши членове на персонала, които преминават на работа в частния сектор, или към хората, които преминават на работа от частния сектор в Комисията. Целта на Омбудсмана е да предотврати ситуации, например лобирването сред бивши колеги или нередовния достъп до поверителна информация. Комисията поема ангажимент да реализира много от предложенията на Омбудсмана. Тези предложения включват изискването лицата, които преминават на работа в частния сектор, да предоставят по-подробна информация за организациите, в които ще постъпят на работа, както и за характера на бъдещата си работа.

Омбудсманът насочи вниманието си и към прозрачността на „консултативните органи“, които влияят върху разработването на политиката на ЕС. [Проверката](#) се отнасяше до „групата от личности“, създадена от Комисията, с цел да ѝ предоставя съвети относно това как ЕС може да



Aidan O'Sullivan

In 2015 [@EUombudsman](#) urged [@JunckerEU](#) for more transparency on assessments of new Commissioner jobs. Today it was implemented for first time...

<https://ombudsman.europa.eu/en/correspondence/en/60612>

През 2015 г. Европейският омбудсман призова председателя на Европейската комисия Жан-Клод Юнкер да осигури повече прозрачност по отношение на оценките на длъжностите на новите комисари. Днес такава прозрачност беше осигурена за първи път.



European Ombudsman

We welcome [@eucopresident](#) publication of meetings with lobbyists, however next [#EUCO](#) President should also publish their cabinet's meetings with lobbyists <https://europa.eu/!Yx74PC>

Приветстваме публикуването от председателя на Европейския съвет на информация за срещите с лобисти; следващият председател на Европейския съвет обаче също следва да публикува информация за срещите на членове на неговия кабинет с лобисти.

подпомага научните изследвания, свързани с общата политика за сигурност и отбрана. Една неправителствена организация – Европейската мрежа против търговията с оръжие – подаде жалба до Омбудсмана относно липсата на прозрачност по отношение на групата от личности. Омбудсманът установи, че с оглед на целта на групата тя следва да прилага същите стандарти за прозрачност, с които са обвързани обичайните „експертни групи“, които съветват Комисията във връзка с политиките. Комисията отговори положително, като се ангажира да публикува дневния ред и протоколите от заседанията на групите, както и позициите на участниците за предишното заседание, като същевременно поема ангажимент по отношение на всички подобни бъдещи групи да прилага стандартите за прозрачност, които са приложими към експертните групи.

Във основа на [проверка](#), предприета на основание на жалба, Омбудсманът призова Генералния секретариат на Съвета на Европейския съюз да води пълна документация за всички срещи на председателя на Европейския съвет и/или членове на неговия кабинет с лобисти. Освен това тя посочи, че членовете на кабинета на председателя следва да провеждат срещи или да участват в събития, организирани само от представители на интереси, които са вписани в регистъра за прозрачност.

2.3 Достъп до документи

Както през последните няколко години, най-голям е делът на проверките, свързани с прозрачността, което включва и случаите във връзка с достъп до документи. Подателите на тези жалби искат достъп до документи, включващи от протоколи от заседания до правни становища и подготвителни документи. При извършването на тези проверки Омбудсманът взема предвид дали е налице по-висш обществен интерес от предоставянето на публичен достъп до документите или други фактори надделяват над този интерес, например в случаите, когато документите са свързани с текущо разследване от институция.

Преподавател в академична институция подаде [жалба](#) до Омбудсмана във връзка с отказан достъп от Европейския орган за ценни книжа и пазари (ESMA) до документи, отнасящи се до срещи на органа с представители на сектора по конкретен повод. Омбудсманът разгледа въпроса и установи, че ESMA разполага с вътрешни информационни документи относно тези срещи, които би следвало да предостави. В отговор ESMA предостави частичен достъп до осем документа. Омбудсманът призова ESMA в бъдеще да предоставя информация дали поддържаната от органа онлайн библиотека с публично достъпна информация съдържа подробна документация за проведените от него срещи с лобисти.

Друг случай е [свързан](#) с документи, отнасящи се до срещи на комисаря по правосъдие, потребители и равенство между половете с лобисти. След като Комисията не е предоставила отговор на искането в продължение на шест месеца, жалбоподателят се обърна към Омбудсмана. След образуването на проверка от Омбудсмана Комисията предостави частичен достъп до документите, на което основание Омбудсманът приключи случая.

В рамките на редица други проверки Омбудсманът констатира, че следва да бъде предоставен публичен достъп до поисканите документи. Въпросните документи включват [правно становище](#) на Комисията относно създаването на Европейска прокуратура; съхраняван от Европейската инвестиционна банка (ЕИБ) [доклад](#) на Европейската служба за борба с измамите (OLAF) относно това как парични средства, заети на германския производител на автомобили Volkswagen, са били използвани за производство на устройства, даващи неверни резултати при изпитвания за установяване на вредните емисии; и [документи](#) на Европейския парламент, свързани с преразглеждане на списъка от разходи, които може да се покриват с изплащаните на членовете на ЕП надбавки.

2.4 Основни права

Омбудсманът получава редовно жалби, свързани с основни права, например правото на равенство и недискриминация и правото на гражданите да бъдат изслушани.

Омбудсманът разгледа [случай](#), свързан с начина, по който устните преводачи и интервюиращите на Европейската служба за подкрепа в областта на убежището (EASO) провеждат интервюта с лица, търсеци убежище. Жалбоподателят, неправителствената организация „Advocates Abroad“, изрази сериозна загриженост във връзка с проведено интервю с търсецо убежище лице, което впоследствие е било депортирано. EASO призна, че интервюиращият е провел интервюто по неподходящ начин и е имало проблеми с устния преводач.

В отговор на проверката EASO заяви, че ще въведе механизъм за разглеждане на жалби, стъпка, която беше приветствана от Омбудсмана, която отбеляза, че механизмът следва да бъде въведен в действие във възможно най-кратък срок. За да бъдат избегнати подобни проблеми в бъдеще, Омбудсманът призова EASO да информира незабавно и систематично националните органи, ако установи, че са допуснати съществени грешки при провеждане на интервюта с лицата, търсеци убежище.

Друг случай се отнася до начина, по който Европейската комисия е разгледала [жалба](#) за предполагаемо нарушение от страна на Италия на Директивата за расовото равенство и на условията за жилищно настаняване на ромите.



Dan Merly-Sobovitz

Thank you @EUombudsman for taking a moral stance on equality of #LGBT & #surrogacy children. Unfortunately this Strategic Investigation is too late for my children but I hope it will pave the way for future #RainbowFamilies #LovesLove

Благодарим на Европейския омбудсман за това, че зае морална позиция относно равенството на ЛГБТ и децата, родени от сурогатни майки. За съжаление предприетата стратегическа проверка идва твърде късно, за да помогне на моите деца, но се надявам, че тя ще проправи пътя за решаване на проблема в бъдеще.

Жалбоподателят „Амнести Интернешънъл“ е поставил въпроса на вниманието на Комисията през 2012 г. Впоследствие Комисията е предприела процедура в рамките на системата „EU Pilot“, за да разследва случая. След изтичането на почти шест години Комисията все още не е взела решение дали да открие формална процедура за нарушение срещу Италия. Това закъснение е мотивирало неправителствената организация да постави въпроса на вниманието на Омбудсмана. Омбудсманът констатира, че закъснението не е необосновано, но призова Комисията да изрази позиция по въпроса във възможно най-кратък срок.

Въз основа на информация, получена от членове на персонала на службата, Омбудсманът изпрати писмо до Парламента, Съвета и Комисията, с което призова тези институции да й предоставят информация за своите вътрешни политики по отношение на правата на отпуск на техните служители, които стават родители посредством сурогатно родителство. Тази инициатива имаше за цел оказване на съдействие на институциите на ЕС да обезпечат защитата на висшите интереси на децата в техните политики към персонала. Членовете на персонала, които се обърнаха към Омбудсмана, изтъкнаха несъответствия между политиката на отделните институции на ЕС в областта на правата на отпуск на членовете на техния персонал, които са станали родители посредством сурогатно родителство.

Комисията отговори, че от 2012 г. насам нейна стандартна практика е да предоставя на *ad hoc* принцип 20 седмици отпуск, какъвто се полага и на членовете на персонала, които стават родители посредством осиновяване. Освен това Комисията



European Ombudsman

@EU_Commission changed its practice for assessing academic qualifications of #EUtrainees.

Do you have a three-year degree obtained in less than three years? You are now eligible to apply!

Read more about @EUombudsman's decision here: <https://europa.eu/!gu43Yu>



Европейската комисия промени своята практика за оценка на академичните квалификации на кандидати за стажове.

Имате ли академична степен, придобита за по-малко от три години? Вече имате възможност да кандидатствате!

посочи, че има намерение да регламентира формално тази практика. Съветът отговори, че ще следва практиката на Комисията, а Парламентът заяви, че е готов да встъпи в междуинституционален диалог с цел намиране на общ подход по въпроса.

В резултат на друга проверка Комисията промени своята практика за оценка на академични квалификации. До тази промяна се стигна във връзка с жалба, свързана с решение на Комисията да отхвърли молба за стаж, тъй като кандидатът е придобил своята бакалавърска степен в резултат на обучение с продължение две, вместо три години. Докато проверката беше в ход, Комисията допусна жалбоподателя до участие в процедурата за подбор и вече допуска до участие кандидати, които са придобили стандартна бакалавърска степен в резултат на обучение с продължителност по-малко от три години.

2.5 Етични въпроси

Публичната администрация на ЕС има много правила за избягване на конфликти на интереси или други нарушения на етичните норми. Ролята на Омбудсмана е да гарантира спазването на правилата, както и да съдейства на институциите да не допускат впечатлението, че е възможно да бъдат нарушени етичните норми.

Неправителствената организация „foodwatch“ подаде **жалба** до Омбудсмана относно корпоративното спонсорство на румънското председателство на ЕС. Омбудсманът призова Съвета да обмисли възможността за изменение на неговите насоки за държавите членки, които изпълняват председателството на ЕС, за да бъде решен въпросът за частното спонсорство.

В резултат на **проверка**, свързана с отказа на Европейския орган по безопасност на храните (ЕОБХ) да предостави публичен достъп до декларациите за интерес на своя среден управленски персонал, ЕОБХ прие нова политика за прозрачност. Съгласно преработената политика на публикуване подлежат декларациите за интерес на цялото оперативно ръководство. Освен това ЕОБХ се съобрази с искането на Омбудсмана да предостави публичен

достъп и до декларациите за интерес на своя главен научен съветник, на старши научния координатор и на старши консултанта по политиката. Омбудсманът констатира с удовлетворение, че ЕОБХ има подходяща система за разглеждане на искания за достъп до документи.

Омбудсманът **потвърди** своята констатация, че процедурата, в резултат на която е назначен най-високопоставеният служител на Комисията, е компрометирана от четири случая на лошо управление. Тя призова Комисията да въведе специална процедура за назначаване на нейния генерален секретар, за да не се допусне подобна ситуация в бъдеще. Тази процедура следва да включва предварително публикуване на обявлението за свободна длъжност и включване на назначаването в дневния ред на седмичното заседание на комисарите, с оглед да е налице достатъчно време за обсъждането му. В края на 2019 г. Комисията се съобрази с препоръката на Омбудсмана, като въведе специална процедура за назначаване на заемания длъжността генерален секретар, която включва правила относно публикуването на обявлението за свободна длъжност и изрично посочен срок.

2.6 Агенции и други органи на ЕС

През годините Омбудсманът извърши няколко проверки, засягащи Европейската агенция по лекарствата (ЕМА), насочени към повишаване на прозрачността по въпросите, свързани с общественото здраве. В резултат на тези проверки беше постигната по-голяма прозрачност в различни области, например клиничните изпитвания. Развивайки това добро сътрудничество с ЕМА, Омбудсманът предприе проверка по собствена инициатива относно начина, по който Агенцията си взаимодейства с фармацевтичните дружества, преди те да кандидатстват за разрешение за пускане на пазара на произвежданите от тях лекарства. В резултат на проверка, която включваше и обществена консултация, ЕМА въведе мерки за подобряване на независимостта и обективността на този процес. **ЕМА прие** да създаде регистър на научните съвети, свързани с лекарствата в контекста на процеса за получаване на разрешение



The Consumer Voice

Great that @EMA agrees to make scientific advice on medicines more transparent & independent. To truly boost consumers' trust in medicines, reports about interactions between the EMA and pharma companies must go in to the details, as we've asked before (<http://bit.ly/2KR0Nve>)

Приветстваме факта, че Европейската агенция по лекарствата приема да повиши прозрачността и независимостта на научните съвети, свързани с лекарствата. За да бъде наистина повишено доверието на потребителите в лекарствата, публикуваната информация за взаимодействието между ЕМА и фармацевтичните дружества трябва да бъде подробна, както сме призовавали и преди.

за употреба. Получените съвети ще се публикуват след разрешаването на продажбата на съответното лекарство в Европа. Освен това ЕМА заяви, че доколкото е възможно, експертите, които съветват активно фармацевтичните дружества на етапа на кандидатстване преди получаването на разрешение за употреба, няма да участват в изготвянето на докладите на ЕМА за оценка на съответните нови лекарства.

Испанско търговско дружество подаде **жалба** до Омбудсмана във връзка с това, че Европейската агенция за мрежова и информационна сигурност (ENISA) не е отговорила на отправените от него въпроси, свързани с подготвянето от дружеството тръжно предложение в процедура за възлагане на договор за организиране на събитие, като същевременно ENISA е отговорила на въпросите, отправени от друг участник в тръжната процедура. Омбудсманът установи, че в случая е налице лошо управление, и препоръча на ENISA да обезщети жалбоподателя за времето и ресурсите, които е вложил в подготовката на неговото предложение. ENISA прие предложението на Омбудсмана и предложи на дружеството доброволно плащане в размер на 2 500 EUR. Жалбоподателят беше удовлетворен от резултата и Омбудсманът приключи случая.

Европейската служба за външна дейност беше адресат на **жалба** във връзка с това, че е отказала да предостави пълен публичен достъп до документи, отнасящи се до Глобалния технологичен съвет, консултативен орган, обединяващ лидери в областите на технологиите, гражданското общество и дипломацията, които обсъждат глобални предизвикателства. Разследващ журналист е поискал достъп до всички документи, свързани с работата на съвета. Той се обърна към Омбудсмана по повод на това, че ЕСВД е предоставила достъп до четири документа, но е заличила значителни части от текста им. Омбудсманът приветства съгласието на ЕСВД да предостави по-голяма част от съдържанието на документите.



European Ombudsman

We welcome @EU_EEAS decision to grant an investigative journalist increased access to #GlobalTechPanel documents, as a result of one of our inquiries.

<https://europa.eu/!MB76Rn>



Приветстваме решението на Европейската служба за външна дейност да предостави на разследващ журналист разширен достъп до документите на Глобалния технологичен съвет в резултат на една от нашите проверки.

2.7 Договори и безвъзмездни средства на ЕС

Всяка година Омбудсманът разглежда различни случаи, свързани с начина, по който Комисията управлява финансирани от ЕС проекти, обикновено във връзка с проблеми, разкрити в резултат на одити. Когато в рамките на одит бъде установен проблем, Комисията е длъжна да изиска възстановяване на средствата. В някои случаи обаче, в резултат на неправилно разбиране или грешки в процеса на одита възстановяването на средствата може да не е обосновано. Омбудсманът има добри възможности да окаже съдействие за намиране на решения в такива случаи, тъй като тя разполага с правомощието да проверява всички документи, свързани с конкретния случай.

Германско дружество се **обърна** към Омбудсмана по повод на това, че Комисията е изисквала то да възстанови около 100 000 EUR. Между 2010 и 2014 г. дружеството е участвало в изпълнението на финансиран от ЕС проект в Намибия, насочен към развитие на капацитета на националните органи на Намибия за управление на фондове и програми на ЕС. Комисията е изисквала възстановяването на средствата, тъй като в резултат на извършен одит е направено заключение, че разходите, свързани с персонала, са недопустими, защото някои от служителите не са притежавали изискваните квалификации, а други са работили на официални празници в нарушение на намибийското законодателство. Омбудсманът изтъкна, че макар в договора да се съдържа препоръката служителите да притежават съответните квалификации, това не е задължително изискване. След намесата на Омбудсмана Комисията изплати на жалбоподателя сумата от 97 461 EUR.

Друг **случай** е свързан с начина, по който Европейската комисия е извършила одит на разходи, заявени в рамките на три проекта, финансирани от ЕС. Комисията е поискала от жалбоподателя да предостави повече доказателства, за да обоснове разходите за персонал и други дейности. След това Комисията е взела решение да изиска възстановяване на разходите за персонал, тъй като е заключила, че предоставените от жалбоподателя допълнителни документи не съдържат достатъчно надеждна информация. Омбудсманът констатира, че Комисията е действала непропорционално, като е отхвърлила всички разходи за персонал.

С цел избягване на подобни случаи в бъдеще Омбудсманът призова Комисията да изготви списък на документите, които могат да се предоставят като надеждни алтернативни доказателства в случаите, когато в резултат на одит бъде установено, че системата за отчитане на отработеното време, използвана от дадена организация, която изпълнява проект или договор, е ненадеждна.

Омбудсманът разглежда и проблеми, свързани с процедури по възлагане на обществени поръчки. Един **случай** от тази категория е свързан с процедура за възлагане изпълнението на финансиран от ЕС договор, управлявана от делегацията на ЕС в Боливия. Делегацията е уведомила жалбоподателя, който е германско консултантско дружество, че е избран за изпълнител на договора, но договърът няма да бъде подписан до изтичането на задължителен седемдневен период на изчакване. На жалбоподателя е съобщено, че ако през периода на изчакване се получи информация, която оправдава по-подробно разглеждане на тръжните предложения, той ще бъде уведомен незабавно. Един месец по-късно делегацията е уведомила жалбоподателя, че е избрала за изпълнител на договора дружество, чието предложение първоначално е било отхвърлено. Омбудсманът констатира, че по отношение на начина, по който делегацията е оценила тръжното предложение, което първоначално е било отхвърлено, няма данни за лошо управление. Тя обаче застъпи позицията, че делегацията е трябвало да уведоми жалбоподателя, че е получила информация от друг участник в тръжната процедура по време на периода на изчакване, която може да окаже въздействие върху възлагането на договора. В отговор на искането на Омбудсмана делегацията заяви, че ще обезщети жалбоподателя за вложеното време и ресурси след периода на изчакване във връзка с изготвянето на подкрепящи документи за участието в тръжната процедура.

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

Омбудсманът се застъпва за правото на гражданите на участие в демократичния процес, което включва участие в обществени консултации или получаване на информация за политиките или нормативните актове. Хората могат да участват в тези процеси само ако чувстват, че публичната администрация на ЕС работи за тях. Това предполага, че обществеността трябва да има възможност за ефективна комуникация с администрацията на ЕС на 24-те официални езика на ЕС.

С оглед на това Омбудсманът изготви проект на насоки за използване на езиците на уебсайтовете на институциите на ЕС, който отчита получените в рамките на обявената от нея [обществена консултация](#) по въпроса 286 отговора. Текстът на насоките беше изпратен за коментари на различни органи на ЕС, по-голямата част от които изпратиха своите отговори до края на годината. Стремешът на Омбудсмана е окончателният текст на насоките да е готов през първата половина на 2020 г. В насоките са включени различни предложения, например институциите да приемат конкретна езикова политика, гражданите да могат да получават отговори на същия официален език на ЕС, който са използвали в писмата си до съответната институция, а институциите да анализират възможностите за използване на машинен превод, когато това е възможно.

Наред с горното Омбудсманът използва проверки, предприети в отговор на жалби, за да стимулира постигането на целта официалните езици на ЕС да се използват от институциите възможно най-широко. В своя [жалба](#) до Омбудсмана малко предприятие от Франция възрази срещу обстоятелството, че уебстраниците на Комисията относно „новите храни“, т.е. храни, които се произвеждат посредством нови методи, са публикувани само на английски език. По време на проверката на Омбудсмана Комисията започна да превежда на повече езици информацията относно процедурата за разрешаване на нови храни. Освен това уебстраниците бяха актуализирани с включване на информацията, че заявленията могат да се подават на всички езици на ЕС.



European Ombudsman

Our multilingual staff is ready to help you in any of the EU's 24 languages. Happy European day of languages!

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich Europäischer Bürgerbeauftragter
 European Ombudsman Europæiske Ombudsmand Ombudsman Eorpach
 Evropský veřejný ochránce práv Ευρωπαϊκός Διαμεσολαβητής
 Európska Ombudsmanka Europese Ombudsman
 Provedor de Justiça Europeu Europeiska Ombudsmannen
 Europos Ombudsmenas Euroopan Oikeusasiamies Európai Ombudsman
 Ombudsmanul European Evropski varuh žilovekovih pravic
 Euroopa Ombudsman Европейският омбудсман Médiateur Européen
 Ombudsman Ewropew Eiropas Ombude Mediatore Europeo
 Defensor del Pueblo Europeo Európska Ombudsmanica

Нашият многоезичен персонал е готов да ви окаже съдействие на всеки от 24-те езика на ЕС. Поздравяваме ви по случай Европейския ден на езиците!

3

Комуникация и сътрудничество

3.1 Комуникация



Европейският омбудсман Емили О'Райли представи видеоматериал, с който насърчава европейските граждани да гласуват на европейските избори през май 2019 г.

През 2019 г. службата на Омбудсмана подобри своята онлайн комуникация, като публикува на заглавната страница на уебсайта на Омбудсмана информация за успешни проверки. Уводният материал на уебсайта се осъвременява редовно с актуална информация за съответната проверка на Омбудсмана. По този начин на обществеността се предоставя разбираемо формулирана информация за дейността на Омбудсмана. Примерите в това отношение включват статия за предприетите в отговор на проверка на Омбудсмана мерки от [Европейската агенция по лекарствата](#) за повишаване на прозрачността и независимостта на научните съвети във връзка с лекарства, както и отправената [благодарност](#) до стотици хора, които се свързаха с Омбудсмана, за да изразят своята подкрепа и насърчение във връзка с конкретна проверка.

Беше разширено и присъствието на Омбудсмана в Twitter, LinkedIn и Instagram. Службата използва тези социални медии, за да предоставя ясно и ангажиращо поднесена информация за своите дейности и постижения и за това кой може да търси нейната помощ. Наред с това каналите в социалните медии привлякоха вниманието и върху ролята на Омбудсмана по по-широкообхватни въпроси, например наблюдението на прилагането

на Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания, и чрез тях Службата се присъедини към отбелязването от останалите агенции на ЕС на значими дати като 10-та годишнина на Хартата на основните права на Европейския съюз.

През 2019 г. измежду тези канали най-бързо се развиваше присъствието на Омбудсмана в Instagram. Аудиторията на този канал нарасна с 47 % през годината. Броят на последователите на канала в LinkedIn нарасна с 21 %, а в Twitter, където Службата има най-голяма аудитория, броят на последователите нарасна от 22 600 в края на 2018 г. на 26 300 през декември 2019 г., което е увеличение с 16 %.

Най-важното комуникационно събитие извън интернет на Омбудсмана е годишната пресконференция, на която тя представя годишния доклад за дейността за предходната година и обявява значими нови проверки. През 2019 г. пресконференцията беше посветена на темата за прозрачността на процеса на вземане на решения от държавите членки в Брюксел, включително решението за изготвяне на специален доклад до Европейския парламент за прозрачността на процедурите на Съвета.

3.2 Отношения с институциите на ЕС

3.2.1 Европейски парламент

Европейският парламент е силен и необходим партньор на Европейския омбудсман. Парламентът избира Омбудсмана, а неговата Комисия по петиции държи отговорна институцията на Омбудсмана за нейната дейност. През 2019 г. Европейският парламент изрази подкрепа за Омбудсмана във връзка с нейния специален доклад за прозрачността на процедурите на Съвета с резолюция, одобрена с голямо мнозинство на пленарно заседание на Парламента. Новият Европейски парламент встъпи в длъжност след изборите през май 2019 г. Оттогава насам Омбудсманът проведе срещи с председателя на Парламента Давид Сасоли и нови членове на ЕП от всички основни политически групи. През 2019 г. Омбудсманът говори на пленарно заседание на Парламента, както и пред няколко парламентарни комисии по съответна покана, в рамките на редовни заседания или специални изслушвания. През 2019 г. Парламентът преизбра Омбудсмана Емили О’Райли за втори мандат. Омбудсманът очаква да продължи своето плодотворно сътрудничество с Европейския парламент през 2020 г.

David Sassoli

Congratulations to Emily O’Reilly on her reappointment as [@EUombudsman](#). I look forward to working with her to increase transparency in the EU institutions and build citizens’ trust.

Поздравления за Емили О’Райли за нейното преизбиране за Европейски омбудсман. Очаквам с нетърпение съвместната ни работа за повишаване на прозрачността на институциите на Европейския съюз и повишаване на доверието на гражданите.

3.2.2 Комисия по петиции

През 2019 г. продължи тясното сътрудничество между Комисията по петиции и Омбудсмана, насочено към това походите за загриженост на гражданите да бъдат предмет на съответни действия на подходящите равнища. 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. Омбудсманът приветства тясното сътрудничество с предишната Комисия по петиции и очаква да работи съвместно с новите членове на комисията през предстоящите години.

PETI Committee Press

#EPlenary approves joint [@EP_Petitions](#) [@EPInstitutional](#) report on the [@EUombudsman](#) strategic inquiry on transparency in the preparatory bodies of the Council – 479/18/81

The interpretation of debates serves to facilitate communication and does not constitute an authentic record of proceedings. Only the original speech or the revised translation is authentic.

Европейският парламент одобри на пленарно заседание съвместния доклад на Комисията по петиции и Комисията по конституционни въпроси на Парламента относно проверката на Европейския омбудсман за прозрачността в подготовителните органи на Съвета на ЕС – 479/18/81.

3.2.3 Европейска комисия

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. Комисията е изпълнителният орган в административната структура на ЕС и поради това е в светлината на прожекторите. Работните взаимоотношения с Комисията дадоха резултати в рамките на няколко важни проверки и диалогът продължава на всички равнища. През 2019 г. новата колегия на членовете на Комисията начело с председателя Урсула фон дер Лайен получи своя мандат от Европейския парламент. Омбудсманът констатира с удовлетворение, че портфейлът на заместник-председателя на Комисията Вера Юрова включва за първи път изрично прозрачността и етиката.



Емили О'Раили се среща с Мишел Барние, главен преговарящ на ЕС за Работната група за Брексит, в Страсбург.

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 2019 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 (ЕСП), Европейския икономически и социален комитет и няколко агенции.



European Central Bank

As part of [#GlobalEthicsDay](#), we heard from Mihails Kozlov from [@EUAuditors](#) about their special report on the ethical frameworks of EU institutions, and Rosita Hickey from the [@EUombudsman](#), who shared the Ombudsman's views on integrity and good governance for public institutions.



В рамките на Глобалния ден на етиката изслушахме презентация от Михаил Козлов от Европейската сметна палата за специалния доклад на тази институция относно етичните рамки на институциите на ЕС и от Росита Хики от службата на Европейския омбудсман, която представи виждания на Омбудсмана за почеността и доброто управление в публичните институции.

3.2.5 Конвенция на ООН за правата на хората с увреждания

Като член на [Рамката на ЕС](#) Омбудсманът защитава, насърчава и наблюдава прилагането от администрацията на ЕС на [Конвенцията на Организацията на обединените нации за правата на хората с увреждания](#) (КООНПХУ). През 2019 г. Омбудсманът председателства Мрежата на ЕС.

Заедно с Европейския форум на хората с увреждания, Европейския парламент и Агенцията на Европейския съюз за основните права Омбудсманът работи върху идеи, които да бъдат представени на Европейската комисия във връзка с приемането на по-амбициозна и широкообхватна Европейска стратегия за хората с увреждания за периода след 2020 г. С тази цел службата на Омбудсмана взе

участие в изслушвания под егидата на Европейския икономически и социален комитет, както и в конференция в рамките на Европейския ден на хората с увреждания, на които бяха отправени призови за подобряване на администрацията на ЕС.

Омбудсманът предприе допълнителни стъпки във връзка с предложенията за усъвършенстване, направени в контекста на нейната стратегическа проверка относно [достъпността на уебсайтовете на Комисията](#) и нейните онлайн инструменти за хора с увреждания. След като проучи предприятиите от Комисията стъпки за съобразяване с нейните предложения, Омбудсманът приветства инициативата за предоставяне на повече информация в лесен за четене формат. Комисията предостави за ползване лесна за четене версия на [официалния уебсайт на Европейския съюз](#), който представлява входната врата към ЕС и е важен източник на информация. Също така тя приветства другите ангажименти, поети от Комисията, да спазва по-високи международни стандарти, намерението ѝ да приеме план за действие за достъпност на интернет пространството и да подобри обучението на персонала.

В областта на цифровата администрация Омбудсманът направи [проверка](#) на достъпността на онлайн инструменти, използвани от Европейската служба за борба с измамите (OLAF). В отговор на жалба, подадена от лице с увредено зрение, което

EESC President

Very happy to exchange views with [@EUombudsman](#) Emily O'Reilly about our [@EU_EESC](#) rules of procedure and code of conduct and new [@EESC_SOC](#) report on the real right of persons with disabilities to vote in [#EUElections2019](#) [#thistimeimvoting](#)

Председателят на Европейския икономически и социален комитет Лука Жайе: С голямо удоволствие обменихме мнения с Европейския омбудсман Емили О'Райли относно правилата и процедурите на ЕИСК, кодекса за поведение и новия доклад на секция „Заетост, социални въпроси и гражданство“ (SOC) на ЕИСК за правата на хората с увреждания да гласуват на изборите за Европейски парламент през май 2019 г.

European Ombudsman

[#WebAccessibility](#): [@Euombudsman](#) is satisfied the [@EU_Commission](#) is taking steps to improve and makes six suggestions: <https://europa.eu/!rg33uW>

Достъпност на интернет пространството: Европейският омбудсман изразява удовлетворение от стъпките, предприети от Европейската комисия, и отправя шест предложения.

не е могло да съобщи на OLAF за случай на измама, тъй като уебсайтът на Службата е изисквал метод за проверка, несъвместим със софтуера за четене на екрани, Омбудсманът поиска от OLAF да направи онлайн инструментите си по-достъпни. OLAF веднага въведе подобрения в някои от инструментите си и пое ангажимент да преправи останалите инструменти на своя уебсайт през следващите няколко месеца. Този пример илюстрира как само една жалба може да окаже голямо въздействие и да доведе до подобряване на цялостната политика на дадена институция.

Омбудсманът [разгледа жалба](#) относно действията на Комисията във връзка с твърдения за нарушения на правата на човека в дом за лица с увреждания в Унгария, който е съфинансиран от ЕС. Тя изрази загриженост, че тълкуванията на Комисията на ключови разпоредби на Конвенцията за правата на хората с увреждания относно понятието за независим живот са в разрез с тълкуванията на съответния комитет на ООН. Омбудсманът прие,

че в този конкретен случай Комисията няма правни основания да поиска възстановяване на средствата на ЕС, предоставени на тази институция, но предложи на Комисията да разгледа въпроса с правните основания, за да гарантира, че в бъдеще средствата на ЕС ще бъдат изразходвани в съответствие с Конвенцията. Омбудсманът отправи редица предложения за усъвършенстване и търси решение на тези въпроси в рамките на отделна [жалба относно начина, по който държавите членки изразходват средствата от фондовете на ЕС](#).

Комисията [информира](#) Омбудсмана относно приетите от нея стъпки, за да гарантира, че родителите на деца със специални образователни потребности, които не могат да бъдат интегрирани в Европейски училища, няма да бъдат задължавани да допринасят към разходите за образованието на своите деца. Комисията заяви, че ще покрие изцяло тези такси и ще поеме водеща роля за изменение на съответните насоки относно начина, по който институциите на ЕС подхождат към този въпрос.

3.3 Европейска мрежа на омбудсманите

Главното събитие през годината за Европейската мрежа на омбудсманите (ЕМО), която обединява 96 служби в 36 европейски държави и Комисията по петиции на Европейския парламент, беше годишната конференция на мрежата през април. Конференцията се проведе в сградата на Европейския парламент в Брюксел с участието на членове на мрежата и представители на институциите на ЕС и организации, базирани в Брюксел.

По време на откритото заседание на конференцията беше обсъдено как да се укрепи участието на гражданите в демократичния процес. Проведена непосредствено преди изборите за Европейски парламент, тази конференция беше повод за обсъждане на нови инициативи за мобилизация на обществеността и за участие в обществения живот, както и по какъв начин съществуващите структури и институции следва да се адаптират към тези инициативи, включително ролята на омбудсманите в тези процеси. Конференцията разгледа и конкретни въпроси, свързани с работата на омбудсманите, като променящата се демографска картина, новите правила на ЕС за защита на данните и „меките правомощия“, с които разполагат институциите на омбудсманите.



Европейският омбудсман по време на конференцията на Европейската мрежа на омбудсманите (ЕМО), проведена в сградата на Европейския парламент в Брюксел.

Част от мотивите конференциите на ЕМО да се организират в Брюксел е възможността да се използва експертният капацитет на институциите на ЕС, базирани в града. За тази цел конференцията през 2019 г. включваше съвместни заседания със СОЛВИТ – координираната от Европейската комисия мрежа за предоставяне на подкрепа на лица и организации, сблъскващи се с проблеми от трансграничен характер в ЕС.

ЕМО запази акцента в своята работа върху паралелни проверки и инициативи, предприемани от заинтересовани служби на омбудсмани. През юли 2019 г. Омбудсманът приключи стратегическа инициатива, която имаше за предмет механизмите на държавите – членки на ЕС, за подаване и разглеждане на жалби по въпроси, засягащи структурните и инвестиционните фондове на ЕС. Няколко служби на национални омбудсмани работиха по инициативата съвместно с Европейския омбудсман. В заключителното си писмо г-жа О’Райли призова Комисията да засили и укрепи механизмите си за наблюдение и разглеждане на жалби, да обърне внимание на начина по който пряко разглежда жалби, както и да се възползва от целия потенциал на своите правомощия за решаването на проблеми, свързани с механизмите за разглеждане на жалби в държавите членки.

European Ombudsman

‘What happens in Brussels, should not stay in Brussels. We need to use as many channels as possible to reach and communicate with citizens’ says @maitepagaza #ENO2019



„Каквото става в Брюксел, не трябва да остава в Брюксел. Нуждаем се от колкото може повече канали за комуникация с гражданите“, казва членът на ЕП Маите Пагазартундуа по време на конференцията на ЕМО през 2019 г.



Обсъждания в съвместната работна група на ЕМО и СОЛВИТ.

Жалбоподатели, посъветвани от Европейския омбудсман да се обърнат към други институции или органи през 2019 г., и прехвърлени жалби



Процедурата за запитвания, посредством която Европейският омбудсман подпомага членовете на ЕМО, като отправя запитвания към други институции на ЕС, за да получи конкретни отговори по въпроси, свързани със законодателството на ЕС, продължава да е ценен ресурс. Едно такова запитване беше изпратено от датския парламентарен омбудсман и се отнасяше до това как правилата на ЕС относно достъпа до информация за околната среда следва да се прилагат в държавите – членки на ЕС. Друго запитване, изпратено от белгийския федерален омбудсман, се отнасяше до входните визи за членовете на семействата на граждани на ЕС, които не са граждани на ЕС, и до прилагането в тези случаи на Директивата за правата на гражданите.

През декември в Лисабон се проведе регионална среща на ЕМО. На тази среща се събраха представители на службите на омбудсманите на България, Кипър, Малта, Португалия и Испания, както и на службата на Европейския омбудсман. На срещата бе направен преглед на проверката относно структурните фондове и бяха проучени възможни бъдещи теми на паралелни проверки.



В публикацията *На фокус: Мрежата през 2019 г. (Network in Focus 2019)* са събрани най-важните моменти от конференцията на ЕМО през 2019 г.

EP Suomessa

Vielä ehdit mukaan! Onko avoimuudella rajat? Aiheesta @Eurooppasalissa 6.6. klo 10-11.30 Mukana @EUombudsman Emily O'Reilly, @oikeuskansleri, @oikeusasiat, @HeidiHautala & Transparency Intl Suomen pj. Korhonen. Juonto @ooseuri. Infoa ja ilmoittaudu: <http://eptwitter.eu/qhGb>

На 6 юни от 10:00 до 11:30 ч. в Дома на Европа информационната служба на Европейския парламент в Хелзинки организира обсъждане на тема „Границите на прозрачността“ с участието на Европейския омбудсман Емили О’Райли, финландския министър на правосъдието, парламентарния омбудсман на Финландия, члена на ЕП Хайди Хаутала и председателя на организацията „Прозрачност без граници“ за Финландия Яако Корхонен. Модератор на дискусиата беше журналистът Оли Сеури.

Като част от редовните посещения в службите на националните омбудсмани г-жа О’Райли пътува до Хелзинки, където се среща с парламентарния омбудсман на Финландия и министъра на правосъдието. Основната тема на посещението, което се проведе през юни, беше прозрачността, като бяха разгледани законодателният процес на Съвета на ЕС и прозрачността при лобирането.

3.4 Награда за добро управление

През юни Омбудсманът организира церемонията по връчването на отличията в рамките на второто издание на наградата за добро управление.

За наградата бяха представени 54 проекта, номинирани от основните институции на ЕС, както и от много агенции и други органи. Наградата за добро управление беше присъдена на екипите на Европейската комисия, които работиха по инициативата на ЕС за намаляване на замърсяването с пластмаси и повишаване на осведомеността за проблема.

На проведената в Брюксел церемония Омбудсманът връчи и награди за проекти в шест тематични категории, включително комуникации и открита администрация. Награди в отделните категории бяха присъдени, наред с други, на иновативен проект на Европол за използване на техники за колективно разузнаване за откриване на деца – жертви на сексуална експлоатация, и на проект на Европейския



Церемонията по връчването на наградата се проведе в сградата на библиотеката „Solvay“ в Брюксел.

орган за безопасност на храните за повишаване на осведомеността относно рисковете за пчелите. Служители на Европейския парламент получиха специална награда за тяхната кампания във връзка с движението #MeToo за нулева толерантност към сексуалния тормоз на работното място.

Омбудсманът учреди наградата за добро управление през 2017 г., за да отличи високите достижения на публичните служби на ЕС и да стимулира споделянето на добри идеи и практики. Наред с посочените по-горе победители сред 54-те номинации бяха проекти за улесняване на подаването на заявления за финансиране от ЕС, представяне по иновативни начини на сравнително нови концепции, като „цифрова етика“, въвеждане на зелени политики и активно информиране на гражданите за техните права в ЕС.

Номинациите бяха оценени от независима консултативна комисия, а победителите бяха избрани от Европейския омбудсман Емили О’Райли от представения ѝ кратък списък.



Емили О’Райли по време на церемонията.

Vytenis Andriukaitis

So proud of my colleagues in @Food_EU @EU_Health @ECDC_EU @EFSA_EU and in all the other services of the @EU_Commission nominated for #EOaward ! So happy to share this moment with you. Kudos to all
My speech <https://europa.eu/!hc69uh>

Гордея се с колегите си от генерална дирекция „Здравеопазване и безопасност на храните“ (SANTE), Европейския център за профилактика и контрол върху заболяванията, Европейския орган за безопасност на храните и с всички други служби, номинирани за наградата за добро управление! Щастлива съм да споделя този миг с вас.
Браво на всички!

European Ombudsman

And we have the overall WINNERS @EU_ENV & @EU_Growth for their comprehensive strategy for reducing plastics pollution and the awareness -raising campaign for the use of single-use plastics #EOaward

Награда за добро управление: Получатели на цялостната награда за добро управление – генерална дирекция „Околна среда“ (ENV) и генерална дирекция „Вътрешен пазар, промишленост, предприемачество и МСП“ (GROW) на Европейската комисия за тяхната всеобхватна стратегия за намаляване на замърсяването с пластмаси и кампанията за повишаване на осведомеността относно употребата на пластмаси за еднократна употреба.

4

Случаи и жалби:
как служим на
обществото

Мисията на Европейският Омбудсман е да гарантира, че администрацията на ЕС обслужва обществения интерес, и да помага на тези, които се сблъскват с проблеми в отношенията си с институциите на ЕС.

Огромната част от работата на службата на Омбудсмана е основана на получените жалби. Дори в случаите, когато Омбудсманът прецени, че не следва да предприеме проверка, службата се опитва да помогне на търсещите помощ.

Също така Омбудсманът провежда разширени стратегически проверки и инициативи, когато счита, че има основания за това. Омбудсманът открива тези процедури по собствена инициатива, когато е установила системен проблем от обществен интерес, който следва да бъде разгледан, или когато е получила една или повече жалби, отнасящи се до проблем със системно значение.

Въведенният в действие през 2018 г. уебсайт на Омбудсмана се отличава с удобен за ползване интерфейс за подаване на жалби, но наред с това

гражданите могат, и все още мнозина го правят, да се свържат с нашата служба чрез неелектронни канали за комуникация. Предвидено е въвеждането през следващата година на допълнителни подобрения, включително в онлайн системата за подаване на жалби.

Многообразният екип от служители за разглеждане на случаи и уебсайтът на Омбудсмана отразяват нейния ангажимент да осигурява комуникация с търсещите помощ на всичките 24 официални езика на ЕС. Освен това уебсайтът е проектиран по такъв начин, че да отговаря на най-високите стандарти за достъпност за хората с увреждания.

Омбудсманът подобри допълнително ускорената процедура за разглеждане на жалби, свързани с публичен достъп до документи, съхранявани от институциите на ЕС. Благодарение на ускорената процедура понастоящем тези жалби се разглеждат три пъти по-бързо, което е от важно значение с оглед на техния чувствителен към фактора време характер.

4.1 Вид и източник на жалбите

4.1.1 Преглед на жалбите и стратегическите проверки

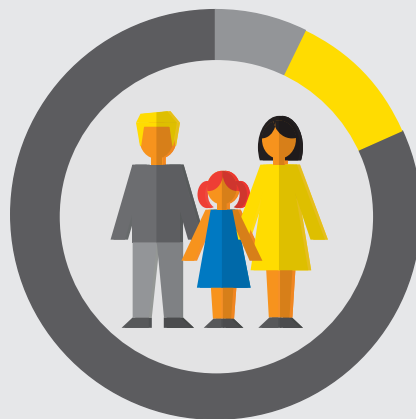
Омбудсманът може да започне проверка само в отговор на жалби, попадащи в обхвата на нейния мандат и отговарящи на задължителните „критерии за допустимост“, например жалбоподателят да е направил опит да разреши проблема пряко със съответната институция. Едновременно с това службата на Омбудсмана се стреми да подпомага всички жалбоподатели, които са се обърнали към нея. В допълнение към прилагания гъвкав подход за разглеждане на жалбите е налице и продължаваща тенденция за намаляване на срока за приключване на проверките.

Насоките в работата на службата се определят от правомощията на Омбудсмана и от внесените жалби – те представляват голямата част от разглежданите случаи. Както и през предходните години прозрачността продължава да е основна тема на жалбите и съответно е отразена в стратегическата дейност на службата.

Съвети, жалби и проверки през 2019 г.

19 619

Хора, получили
помощ



16 045

Консултации, предоставени чрез
интерактивното ръководство на уебсайта
на Омбудсмана

2 201

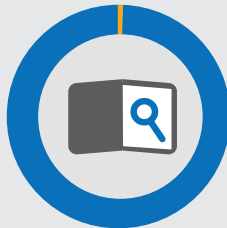
Разгледани нови жалби

1 373

Отговори на искания за информация,
предоставени от службите на Омбудсмана

458

Предприети
проверки



456

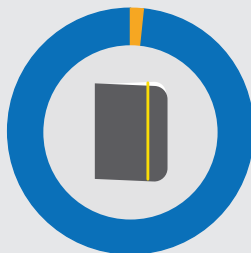
Проверки, предприети въз основа на
жалби

2

Проверки, предприети по собствена
инициатива

560

Приключени
проверки



552

Приключени проверки въз основа на
жалби

8

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 от Омбудсмана,

когато тя е установила системен проблем, който следва да бъде разгледан с оглед на обществения интерес, или когато е получила една или няколко жалби, отнасящи се до проблем със системно значение.

Теми на стратегическата дейност през 2019 г.

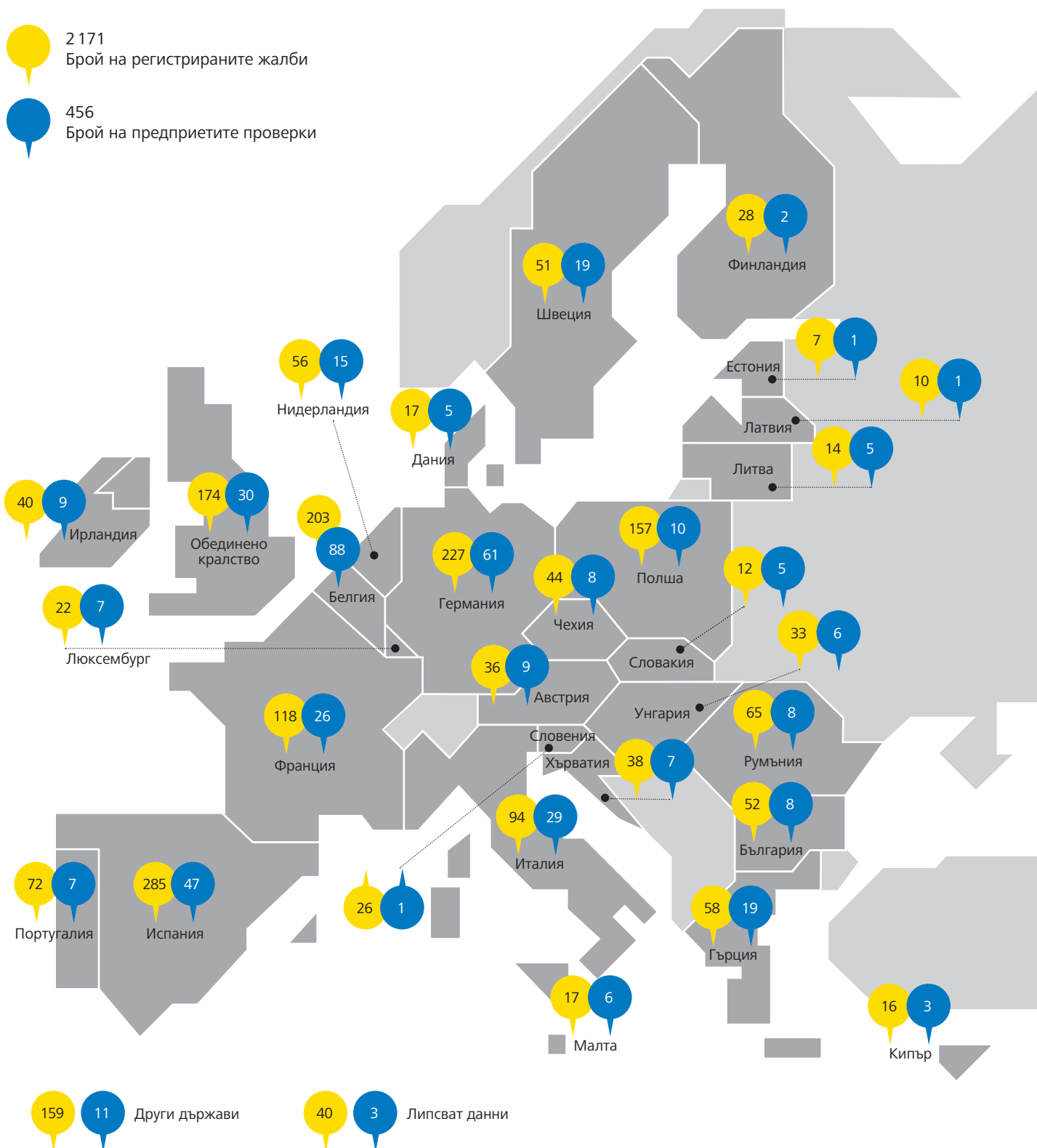
Стратегически проверки



Стратегически инициативи (искания на разяснения, неформални запитвания)



Национален произход на регистрираните жалби и предприетите проверки от Европейския омбудсман през 2019 г.



4.1.2 Жалби, попадащи извън правомощията на Омбудсмана

През 2019 г. Европейският омбудсман разгледа над 1 300 жалби, попадащи извън нейните правомощия, основно поради това, че те не се отнасят до работата на институции или органи на Европейския съюз. Най-много такива жалби постъпиха от Испания, Полша и Германия.

Тези жалби се отнасяха най-вече до проблеми на жалбоподателите възникнали при взаимодействието им с национални, регионални или местни публични органи, национални или международни съдилища (например Европейския съд за правата на човека) и частноправни субекти (включително авиокомпаниите, банки или онлайн търговци и платформи). 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.

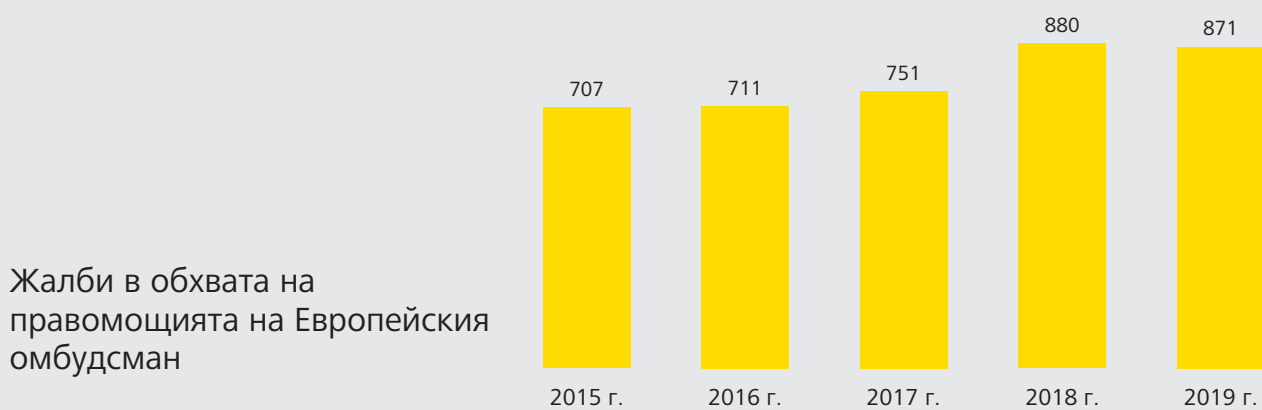
Тези жалби се отнасяха основно до проблеми, свързани със социалната сигурност, здравеопазването, данъчното облагане и защитата на потребителите. Също така през 2019 г. Омбудсманът получи голям брой жалби от граждани на ЕС, живеещи в държава – членка на ЕС, на която не са граждани. Жалбите на тези граждани се отнасяха до проблеми, с които са се сблъскали в опита им да се регистрират/да гласуват на изборите за Европейски парламент.

Също така Омбудсманът получи жалби, които макар и насочени срещу институции или органи на ЕС, попадаха извън нейните правомощия. Тази категория жалби се отнасяха до политическата или законодателната работа на тези институции или до правораздавателната дейност на Съда на Европейския съюз.

Омбудсманът отговори на всички граждани, потърсили нейната помощ, на езика, на който е написана тяхната жалба. Тя предостави разяснения относно своите правомощия и, доколкото е възможно, съвети относно други органи, които биха могли да помогнат на жалбоподателите. Освен това със съгласието на жалбоподателите Омбудсманът пренасочи някои жалби към членове на Европейската мрежа на омбудсманите (ЕМО).

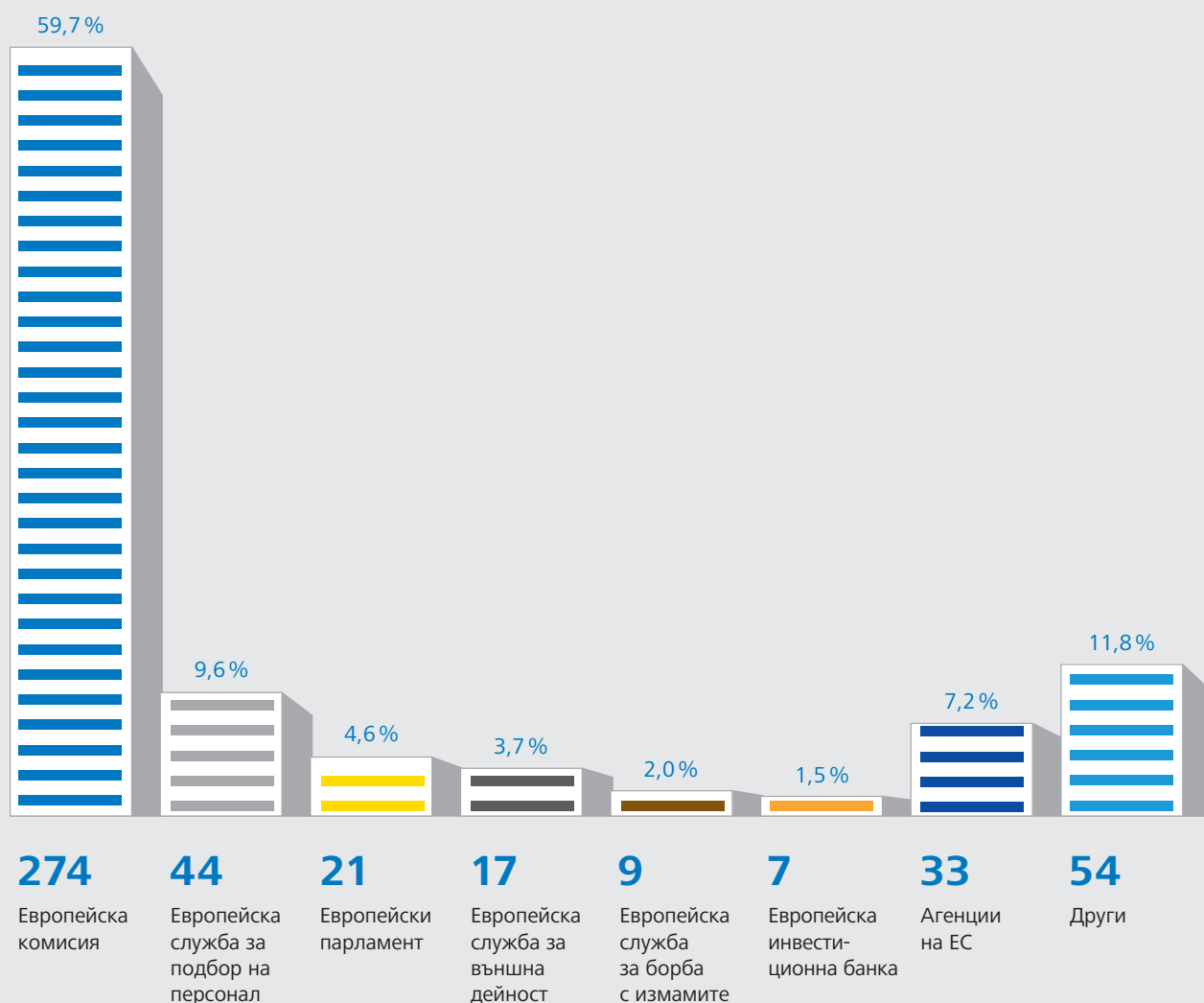
Жалбоподателите, недоволни от определени законодателни актове на ЕС, обикновено бяха съветвани да се обърнат към Комисията по петиции на Европейския парламент. Лицата, които повдигаха въпроси, свързани с прилагането на законодателство на ЕС, бяха пренасочвани към национални или регионални омбудсмани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

Брой на жалбите през периода 2015–2019 г.



4.2 Срещу кого?

Проверките, извършени от Европейския омбудсман през 2019 г., се отнасяха до следните институции



Забележка: Беше проведена проверка по собствена инициатива OI/1/2019/MIG срещу две институции. Поради това сборът от процентите надхвърля 100%.

4.3 За какво се отнасят проверките?

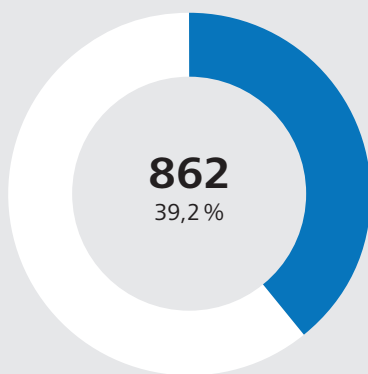
Предмет на проверките, приключени от Европейския омбудсман през 2019 г.



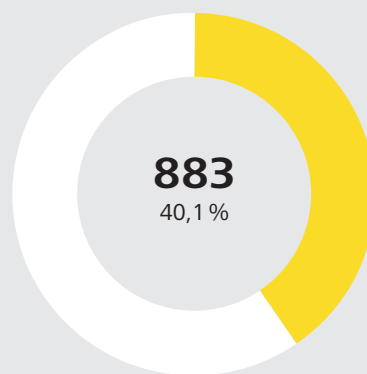
Забележка: В някои случаи омбудсманът е приключил проверки с две или повече теми. Поради това сборът от процентите надхвърля 100%.

4.4 Постигнати резултати

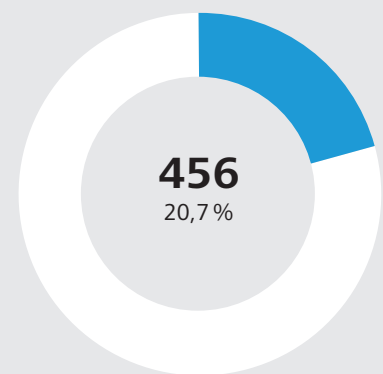
Действия, предприети от Европейския омбудсман във връзка с нови жалби, разгледани през 2019 г.



Дадени съвети или случаи, пренасочени към друг орган за разглеждане на жалби

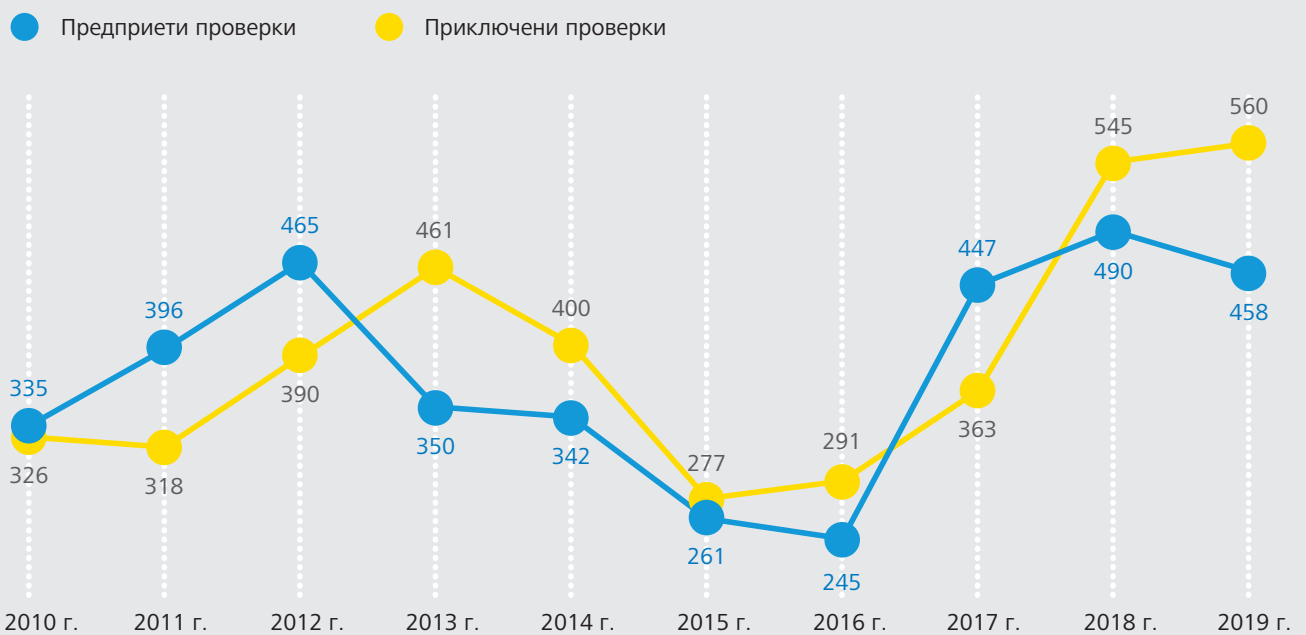


Изпратен отговор, с който жалбоподателят е уведомен, че Омбудсманът не може да предостави допълнителни съвети

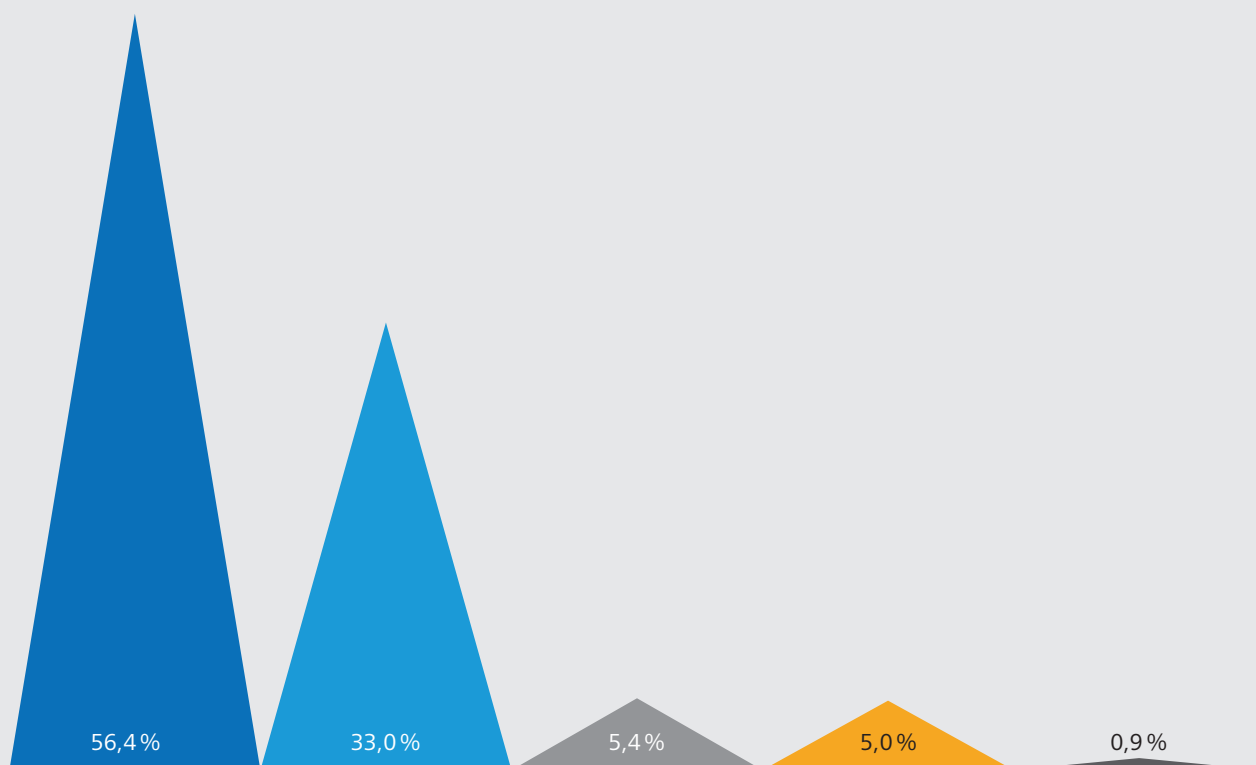


Предприета проверка

Изменение на броя на проверките, извършени от Европейския омбудсман



Резултати от проверките, приключени от Европейския омбудсман през 2019 г.



316 Не е установено лошо управление

187 Доброволно уредени от институцията, намерено пълно или частично решение

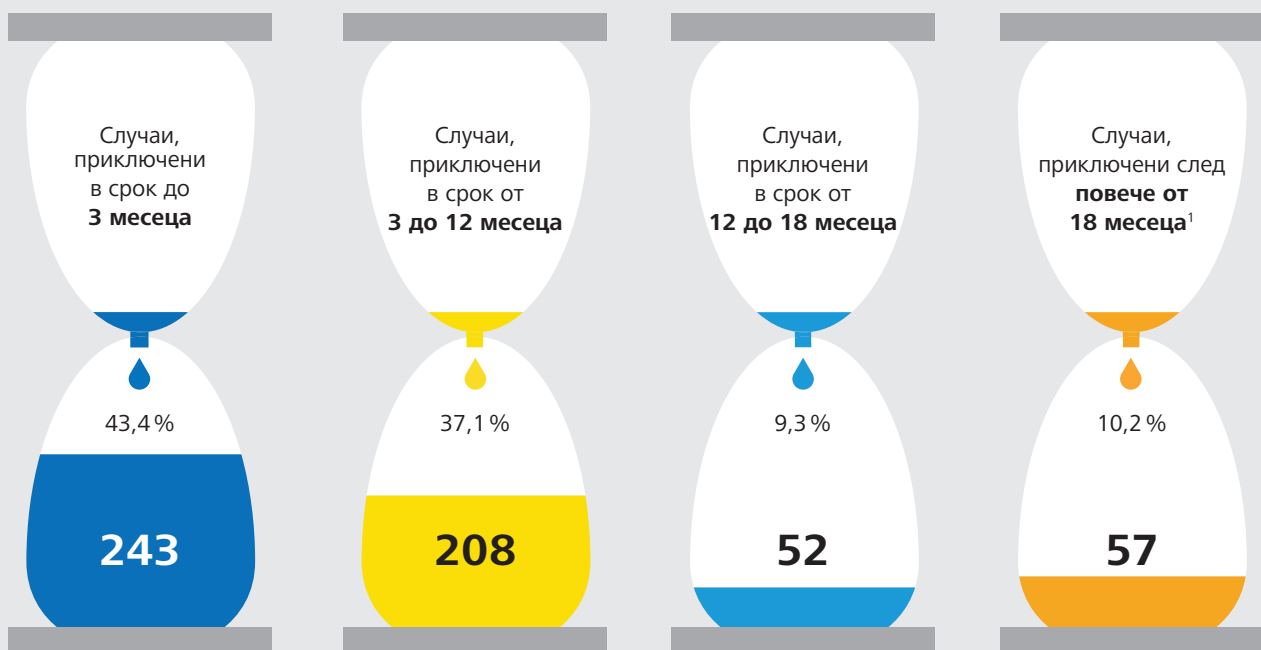
30 Няма основания за по-нататъшни проверки

29 Установено лошо управление, приети или частично приети препоръки

5 Други

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 2019 г. (средно по-малко от 7 месеца)



1. Някои сложни случаи предполагат няколко цикъла на консултации с жалбоподателя и съответната институция.

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 2018 г. институциите на ЕС са се съобразили с предложенията на Омбудсмана в 77 % от случаите, което е леко намаление в сравнение със стойността от 81 %, регистрирана през 2017 г. Институциите реагираха положително във връзка с 90 от общо 117 предложения за усъвършенстване, отправени от Омбудсмана. Предложения бяха отправени във връзка с 69 случая, а в резултат на 52 от тях институциите предприеха стъпки за усъвършенстване на своята работа. Единадесет институции постигнаха равнище на съобразяване от 100 %, а Европейската комисия, с която са свързани по-голямата част от случаите, постигна равнище на съобразяване от 70,9 %.

Докладът за 2019 г. ще бъде на разположение в края на 2020 г.

5

Избор на
Европейския
омбудсман

През декември 2019 г. Емили О'Райли беше преизбрана от Европейския парламент за още един мандат.

Европейският омбудсман се избира пряко от Европейския парламент в началото на всеки парламентарен мандат. Подобно на членовете на Европейския парламент продължителността на мандата на Омбудсмана е пет години.

Процесът на **избор на Омбудсман** за следващия мандат започна официално на 30 август с публикуването на **поканата за кандидатури** в Официален вестник на Европейския съюз. До крайния срок на 30 септември петима кандидати успяха да си осигурят необходимите 40 подписа в подкрепа от членове на ЕП. Освен действащия омбудсман Емили О'Райли, която кандидатстваше да бъде преизбрана, в надпреварата се включиха Джузепе Фортунато (Италия), Джулия Лафранк (Естония), Нилс Муижнекс (Латвия) и Сесилия Викстрьом (Швеция).

В рамките на процеса на проверка на кандидатурите Комисията по петиции на Парламента организира на 3 декември изслушване на всеки от кандидатите. По време на изслушванията кандидатите имаха възможността да представят приоритетите на своята бъдеща работа, в случай че бъдат избрани, и да отговорят на въпросите на членовете на ЕП.

Изборът се проведе на 17–18 декември с процедура по гласуване в пленарно заседание на ЕП за петимата кандидати. След като никой от кандидатите не получи необходимото мнозинство на първите два тура на гласуването, двамата кандидати с най-много гласове преминаха към трети, последен тур на гласуване. Емили О'Райли получи 320 гласа от общо подадени 600 и беше **преизбрана за Омбудсман**.

В свое **изявление** след преизбирането си Емили О'Райли благодари на членовете на ЕП за тяхната надпартийна подкрепа и обеща, че ще продължи усилията си да *„гарантира, че ЕС поддържа най-високи стандарти на администрация, прозрачност и етика“*.



European Ombudsman

Emily O'Reilly has been re-elected by @Europarl_EN with 320 votes in favour out of 600 votes cast. Her second mandate will last for five years.

Press release <https://europa.eu/!jv79KM>



“For the next five years, I will help ensure the EU maintains the highest standards in administration, transparency and ethics. Europeans expect and deserve nothing less.”

Emily O'Reilly



Емили О'Райли беше преизбрана от Европейския парламент с 320 гласа от общо подадени 600. Нейният втори мандат ще продължи пет години.

Емили О'Райли: „През следващите пет години аз ще помагам да се гарантира, че ЕС поддържа най-високи стандарти на администрация, прозрачност и етика. Европейците очакват и заслужават това.“

6

Ресурси

6.1 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 2019 г. бюджетните кредити възлязоха на 11 496 261 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.

6.2 Използване на ресурсите

Всяка година Омбудсманът приема [Годишен план за управление](#), с 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 2019 г. е петият подобен документ, изготвен въз основа на тази стратегия.

Институцията разполага с висококвалифициран, многоезичен персонал и е осигурила балансирано участие на представителите на двата пола на управленски длъжности. 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 2019 г. щатното разписание на Омбудсмана включваше 66 длъжности, в допълнение към които Омбудсманът поддържаше дванадесет договорно наети служители и предложи трудов опит на девет нови стажанти.

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



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

Онлайн

 ombudsman.europa.eu
 twitter.com/EUombudsman
 [instagram.com/euombudsman](https://www.instagram.com/euombudsman)
 [linkedin.com/company/272026](https://www.linkedin.com/company/272026)
 [youtube.com/eotubes](https://www.youtube.com/eotubes)



Брюксел

Адрес за кореспонденция

Méiateur européen
Rue Wiertz
B-1047 Brussels

Адрес за посещения

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

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

www.ombudsman.europa.eu

© Европейски съюз, 2020 г.

Ако не е посочено друго, всички снимки и изображения: © Европейски съюз, с изключение
на корицата (© MarianVejcik / iStock).

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

Шрифтове: FrutigerNext.

Print	ISBN 978-92-9483-147-7	ISSN 1830-7485	doi:10.2869/084741	QK-AA-20-001-BG-C
PDF	ISBN 978-92-9212-997-2	ISSN 1831-4015	doi:10.2869/26683	QK-AA-20-001-BG-N
HTML	ISBN 978-92-9212-992-7	ISSN 1831-4015	doi:10.2869/448291	QK-AA-20-001-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