

ЕВРОПЕЙСКИЯТ ОМБУДСМАН



ИЗПЪЛНИТЕЛНО РЕЗЮМЕ И СТАТИСТИКА

ЕВРОПЕЙСКИЯТ ОМБУДСМАН

ИЗПЪЛНИТЕЛНО РЕЗЮМЕ И СТАТИСТИКА

ГОДИШЕН ОТЧЕТ 2006

© Европейски омбудсман, 2007 г.

Всички права запазени.

Разрешава се размножаване за образователни и нетърговски цели, при условие че източникът е посочен.

Снимки:

Корица /предна/: © istockphoto.com/urbancow

Корица /гръб/: © Европейски омбудсман

Страница 5: © Европейски омбудсман

Пълният текст на този доклад е публикуван в интернет на: <http://www.ombudsman.europa.eu>

Printed in Belgium

ОТПЕЧАТАНО НА БЯЛА ХАРТИЯ БЕЗ ХЛОР

ВЪВЕДЕНИЕ

В началото на всяка година подготвям окончателния вариант на текста на най-важната публикация на Европейския омбудсман – годишния отчет. Необходимата концентрация за финализирането на един такъв текст е неоценима и ми позволява не само да изброя постиженията от предходните дванадесет месеца, но също така и да посоча областите, в които има нужда от подобрене. Желанието ми в следващите страници е да Ви представя резултатите от този анализ.



Основна роля на омбудсмана – да помага на жалбоподателите

Броят на жалбите, получени от Европейския омбудсман през 2006 г., остана близък до рекордно високите нива от 2004 г. и 2005 г., като достигна безпрецедентните досега 320 на месец. В огромното мнозинство от случаите, получени през 2006 г., аз имах възможност да помогна на жалбоподателя чрез започване на проверка, пренасочване на случая към компетентния орган или чрез съвет към кого да се обърне за незабавно и ефективно решаване на проблема. Изпълнителното резюме на отчета представя преглед на случаите, обработени през 2006 г., докато Глави 2 и 3 на самия отчет анализират случаите по-детайлно.

Много положителни резултати – най-добри случаи от практиката

Изложените случаи, включени в настоящия отчет, съдържат много примери как институции и органи на ЕС реагират позитивно на проблемите, които представям на тяхното внимание. За пръв път в настоящия отчет съм посочил шест водещи случая, представляващи примери за най-добра практика. Те включват случай, в който Европейската комисия се съгласи да преразгледа своето тълкувание на директивата за защита на данните, отчитайки безпокойството на гражданите; конструктивен отзив на Европейската инвестиционна банка по случай на отказ за достъп до документи и решението на Европейския парламент за премахване на възрастовите ограничения в стажантската си програма. Моето намерение при подчертаването на тези случаи е да представя модели на добро управление, които да служат като пример за всички институции и органи в ЕС и с които да сравняват собствената си практика. Повече информация за тези случаи може да се намери в следващото по-нататък изпълнително резюме. Шестте водещи случая са посочени също и в Приложение Г към пълния отчет.

Някои пропуснати възможности

Откакто поех длъжността Европейски омбудсман на 1 април 2003 г., имам амбицията да насърча културата на обслужване в администрацията на ЕС. Гражданите заслужават най-малко това. Хартата на основните права на ЕС включва правото на добро управление и ние сме задължени да спазваме това обещание, направено пред гражданите на Европа.

Както често съм казвал, начинът, по който публичната администрация реагира на жалбите, е мярката за това доколко тя е фокусирана към гражданите. Въпреки отбелязания напредък в много области, за съжаление през 2006 г. се увеличи броят на случаите, които приключих с критична забележка, а броят на случаите, при които бе постигнато приятелско споразумение, намаля. За съжаление процентът на приемане и внедряване на проектопрепоръките на омбудсмана от институциите все още е нисък.



Тези данни трябва да породят загриженост у всеки, който желае по-добри отношения между Европейския съюз и неговите граждани. Жалбите предлагат възможност да се разрешат проблемите и да се демонстрира, че съответната институция или организация е сериозна в намеренията си да уважава основното право на гражданите да получават добро управление. Не съм сигурен, че гражданите могат лесно да осъзнаят често правените от институциите изявления, че искат да бъдат „по-близо до гражданите“ с факта, че същите тези институции често не се възползват от възможностите, предоставени им от омбудсмана за подобряване на отношенията.

Част от проблема изглежда е, че принципите на добро управление изискват от отделните държавни служители повече от това да избягват незаконно поведение, тези принципи все още не са разбрани и не се прилагат в работата на администрацията. Ще продължа да подчертавам този ключов момент и през 2007 г. Също така, през 2007 г. ще направя проверки и ще публикувам резултатите от допълнителната работа по всички забележки и критични оценки, направени през 2006 г., за да имат те конкретно и трайно действие. Това би трябвало да осигури допълнителен стимул за съответните институции за подобряване на практиката им в полза на гражданите.

Работа с инстанциите за повишаване културата на обслужване

Около 70% от проверките на омбудсмана засягат Европейската комисия. Следователно, от жизнено значение е Комисията да поеме водеща роля в повишаването на културата на обслужване. За да постигна тази цел, аз предприех цикъл от двустранни срещи с всеки от европейските комисари, които трябваше да подчертаят ключовите принципи на доброто управление, необходими да бъдат спазвани на всички нива в Комисията, и да се фокусират в областите, в които моите проверки по жалби са ми дали повод за загриженост. Откритостта и ангажираността на 11-те комисари, с които се срещнах досега, съвсем ясно показват, че те оценяват стойността на конструктивния отклик на жалбите. Срещите ми с други институции и органи на ЕС бяха също така окуражаващи, като подробности от тях се съдържат в Глава 4 на настоящия отчет.

Подкрепа за субсидиарността в търсенето на удовлетворение

С оглед на значителния брой жалби, получавани всяка година, които попадат извън моите пълномощия, аз продължих усилията си през цялата 2006 г. да подкрепям субсидиарността в търсенето на удовлетворение. Много от хората, които отправят жалби към мен изглежда, не са запознати с извънсъдебните възможности, които могат да използват в държавите-членки, или че националните или регионални омбудсмани са компетентни да разгледат техните жалби, включително при случаи, в които е замесено законодателството на ЕС. Европейската мрежа на омбудсмани е ключов инструмент при оказване на помощ на националните или регионалните омбудсмани за възможно най-ефективно разглеждане на случаи, в които е замесено законодателството на ЕС. През 2006 г., над 75% от жалбите, които получих, попадаха извън пълномощията ми, предимно защото засягаха национални или регионални администрации в държавите-членки.

В огромното мнозинство от тези случаи друг член на Европейската мрежа от омбудсмани е бил компетентен да се занимава с жалбите. Във всички такива случаи и с предварителното разрешение на жалбоподателя аз или съм пренасочвал жалбата директно към подходящия омбудсман, или съм съветвал жалбоподателя към кого да се обърне. Макар че тези пренасочвания и съвети несъмнено са от голяма полза за гражданите, очевидно за предпочитане е гражданите да се свързват с подходящия омбудсман от самото начало.

По-добре насочена стратегия на комуникация

Чрез Европейската мрежа от омбудсмани работим упорито за насочване на гражданите към правилния омбудсман чрез осигуряване на ясна и разбираема информация за многобройните средства за разрешаване на проблемите, които те имат на европейско, национално и

регионално ниво. Тази информация се осигурява на гражданите чрез линкове в моя уебсайт към националните и регионалните омбудсмани, които са били използвани над 44 000 пъти през миналата година, чрез информация, съдържаща се в моите публикации за мрежата, и чрез съвместни презентации със съответния национален или регионален омбудсман по време на информационните ми визити в държавите-членки.

В допълнение към дейностите, предприети чрез мрежата, ние засилвахме своите усилия за по-обща комуникация. През годината разработихме три ключови стратегии за връзка с обществеността – обширна медийна стратегия, план за радикална промяна на интернет сайта на омбудсмана и внимателно проучена политика за по-добро насочване и достигане до потенциалните жалбоподатели. Тази последна стратегия е от жизненоважно значение за намаляване на жалбите извън моята компетентност. Намерението, което стои зад тези три действия, е всички, представящи допустими жалби пред Европейския омбудсман, да знаят как да направят това, а тези, чиито жалби са извън моята компетенция, да знаят към кого да се обърнат за помощ. Тези комуникационни дейности също така би трябвало да помогнат на широката общественост да осъзнае ролята на Европейския омбудсман, отчитайки администрацията на ЕС.

Обсъждане с персонала

Какво е значението на доброто управление от концептуална и процедурна гледна точка, как допълнително да се повиши и пропагандира културата на обслужване в рамките на службата на омбудсмана и как да се обърнем към широката общественост – това бяха някои от въпросите, разисквани на първото организирано от Европейския омбудсман през октомври 2006 обсъждане с персонала. Обсъждането представлява опит на целия състав на институцията да се обърне към себе си, за да развие и засили разбирането за ценностите и мисията на институцията и да развие тяхното ефективно осигуряване. Всеки член на персонала беше насърчен да вземе активно участие в решенията и да изложи своето мнение по темите за обсъждане. След приключването на обсъждането беше постигнато съгласие, че това е очевидно едно много продуктивно и заслужаващо да се повтори преживяване.

Всички дейности, които засегнах в това въведение, са подробно представени в годишния отчет, а по-кратък преглед на работата на омбудсмана е представен в изпълнителното резюме и статистиката, които са публикувани и като отделен текст. Надявам се, че двете публикации ще ви дадат пълен отчет за работата на Европейския омбудсман през 2006 г. и ще ви насърчат да научите повече за институцията, която имам честта да ръководя. От своя страна, през 2007 г. аз очаквам с нетърпение още една година на предизвикателствата, но вече с двойна цел – да се работи с институциите за пропагандиране на добро управление и префокусиране на усилията ми за комуникация, така че всички, които могат да се нуждаят от услугите на Европейския омбудсман, да бъдат правилно и подходящо информирани как да направят това.

Страсбург, 22 февруари 2007 г.

П. Никифорос ДИАМАНДУРОС



ИЗПЪЛНИТЕЛНО РЕЗЮМЕ

Дванадесетият годишен отчет на Европейския омбудсман пред Европейския парламент представя отчет на дейностите на омбудсмана през 2006 г. Това е четвъртият годишен отчет, представен от г-н П. Никифорос ДИАМАНДУРОС, който започна работа като Европейски омбудсман на 1 април 2003 г.

СТРУКТУРА НА ОТЧЕТА

Отчетът се състои от шест глави и четири приложения. Започва с въведение от омбудсмана, в което той преглежда основните дейности и постижения през годината и очертава идеи за следващата година. Настоящото изпълнително резюме представлява Глава 1.

Глава 2 описва процедурите на омбудсмана за обработка на жалби и извършване на проверки. Тя представя жалбите, обработени през годината, и прави тематичен анализ на резултатите от случаите, приключени след проверка. Този анализ покрива най-важните законови и фактически заключения, съдържащи се в решенията на омбудсмана през 2006 г.

Глава 3 се състои от подобрани резюмета на решенията на омбудсмана през 2006 г., покриващи обхвата от теми и институции, предмет на жалбите, и проверки по собствена инициатива. Резюметата са подредени първо по типа на заключенията и след това по засегнатите институции или органи. Резюмета на решенията от проверки по собствена инициатива, представени от националните или регионални омбудсмани, са представени в края на главата.

Глава 4 засяга отношенията с други институции и органи от Европейския съюз. Започва с очертаване стойностите на конструктивните работни отношения на омбудсмана с институциите и органите и преминава към списък на различни срещи и събития в тази връзка, проведени през 2006 г.

Глава 5 се занимава с отношенията на Европейския омбудсман с обществото от национални, регионални и местни омбудсмани във и извън Европа. Дейностите на Европейската мрежа от омбудсмани са описани подробно, като се представя и участието на омбудсмана в семинари, конференции и срещи.

Глава 6 представя преглед на комуникационните дейности на Омбудсмана. Главата е разделена на шест части, покриващи основните моменти през годината, информационните посещения на Омбудсмана, конференциите и срещите с участието на Омбудсмана и неговия персонал, отношенията с медиите, публикации и онлайн комуникации.

Приложение А съдържа статистика за работата на Европейския омбудсман през 2006 г. Приложения Б и В представят подробности, съответно за бюджета и персонала на омбудсмана. Приложение Г представя решенията, съдържащи се в Глава 3 по номера на случая, по предмета и по типа на лошото управление. То също така изброява най-важните случаи и всички случаи, приключени с критична забележка през 2006 г.

КРАТЪК ОБЗОР

Мисията на Европейския омбудсман

Службата на Европейския омбудсман е създадена от Договора от Маастрихт като част от гражданството на Европейския съюз. Омбудсманът проучва жалби срещу лошо управление



в дейностите на институциите и органите на Общността, с изключение на Съда на Европейските общности и Първоинстанционния съд в качеството им на правораздавателни органи. С одобрението на Европейския парламент, омбудсманът е дефинирал „лошото управление“ по начин, който изисква зачитане на човешките права, върховенството на закона и на принципите на доброто управление.

Освен че откликва на жалбите на отделни граждани, дружества и асоциации, омбудсманът работи проактивно, предприемайки проверки по своя собствена инициатива, срещи с членове и представители на институциите и органите на ЕС и осъществявайки контакт с гражданите, за да ги информира за техните права и за това как да упражняват тези права.

Жалби и проверки през 2006 г.

През 2006 г. омбудсманът получи 3 830 жалби. Това представлява незначително понижение (2%) в сравнение с 2005 г.¹, но също така потвърждава стабилизиране на жалбите на безпрецедентно високото ниво, достигнато през 2004 г. От всички жалби, получени от омбудсмана през 2006 г., общо 57% бяха изпратени по електронен път, чрез електронна поща или чрез използване на формуляра за жалби на уебсайта на омбудсмана. Жалбите бяха изпращани директно от отделни граждани в 3 619 случая, а 211 дойдоха от асоциации или дружества.

В почти 70% от случаите омбудсманът имаше възможност да помогне на жалбоподателя чрез започване на проверка по случая, пренасочване до компетентния орган или даване на съвет към кого да се обърне за бързо и ефективно разрешаване на проблема.

Въз основа на подадените жалби през годината бяха започнати общо 258 проверки. Омбудсманът също така предприе девет проверки по своя собствена инициатива. През 2006 г. той извърши общо 582 проверки, 315 от които бяха пренасочени от 2005 г.

Както и в предходните години, повечето от проверките, а именно 387 или 66% от всички, бяха свързани с Европейската комисия. Тъй като Комисията е основната институция на Общността, която взема решения с пряко отражение върху гражданите, нормално е тя да бъде основният обект на жалбите от гражданите. Имаше 74 проверки (13% от всички), свързани с Европейската служба за подбор на персонал (EPSO), 49 (8%), свързани с Европейския парламент и 11 (2%), свързани със Съвета на Европейския съюз.

Основните видове установени случаи на лошо управление бяха липса на прозрачност, включително отказ на информация (в 25% от случаите), несправедливост или злоупотреба с власт (19%), незадоволителни процедури (12%), забавяне, което би могло да се избегне (9%), дискриминация (9%), небрежност (8%), правна грешка (5%) и неизпълнение на задължения, тоест неизпълнение на ролята на Европейската комисия да бъде „пазител на Договора“ между държавите-членки (4%).

Общо 3 540 индивидуални искания за информация бяха получени по електронна поща, в сравнение с около 3 200 – през 2005 г. и 2004 г. Всички получиха отделни отговори от съответния член на персонала на омбудсмана.

Резултати от проверките на Омбудсмана

През 2006 г. омбудсманът приключи 250 проверки, 247 от които бяха свързани с жалби и три представляваха собствена инициатива. По-долу можете да намерите преглед на заключенията.

¹

Трябва да се отбележи, че през 2006 г. бяха получени 281 жалби с еднакъв предмет, докато през 2005 г. 335 жалби засягаха еднакъв предмет.

*Липса на установено лошо управление*

В 95 случая проверката на омбудсмана не установи лошо управление. Това не е непременно отрицателен изход за жалбоподателя, на когото се предоставя най-малко пълно обяснение от съответната институция или организация какво е направила, както и гледната точка на омбудсмана по случая. Между примерите за случаи, при които не бе установено лошо управление през 2006 г., са следните:

- Омбудсманът получи жалба срещу Европейската инвестиционна банка (ЕИБ) във връзка със запитвания за информация относно възможно финансиране от нейна страна на проект в Чешката република. В първоначалния си отговор на искането ЕИБ в общи линии е отказала да даде информация, което съответства на нейната политика и правила, валидни по това време. По време на проверката на омбудсмана ЕИБ предостави по-специфично обяснение, отнасящо се до обществения интерес относно международните отношения. Омбудсманът заключи, че ЕИБ не е нарушила собствените си правила за достъп до информация, и приключи случая със заключение за липса на лошо управление. Все пак, за в бъдеще той посъветва ЕИБ да добавя към евентуален отказ за предоставяне на информация съответно и обяснение на причините за това, адресирани до лицето, поискало информацията, преди случаят да достигне етап на превръщане в жалба до омбудсмана. (3501/2004/PB)
- Участник в открит конкурс, организиран от Европейската служба за подбор на персонал, се жалва на омбудсмана, че конкурсът не е бил достатъчно прозрачен и добре организиран и че срокът за регистрация за подборните тестове не е бил спазен. След направената проверка омбудсманът установи, че EPSO е осигурила на кандидатите, на редовно основание и в съответствие с поканата за проявен интерес, информация относно последователните етапи на процедурата за подбор. Той заключи, че информацията, представена от EPSO, е била ясна и подходяща и че не е имало случай на лошо управление. (472/2006/DK)
- Шведско преводаческо бюро се оплака на омбудсмана относно поканата да представи оферта за търг, издадена от Съдът на европейските общности. Поканата съдържа изискване, което не е било упоменато в оригиналното известие за договора и което бюро не е изпълнило. Омбудсманът прецени, че съгласно съответните правила е достатъчно някои изисквания да бъдат посочени само в поканата за участие в търга, а не също така и в известието за договора. Той заключи, че съдът не е променил условията по време на процедурата, както твърди жалбоподателя, и следователно няма случай на лошо управление. (2523/2005/TN)

Дори и омбудсманът да не установи лошо управление, той може да предложи на институцията или организацията да подобри качеството на управлението си в бъдеще. В такива случаи омбудсманът прави допълнителна забележка, както и направи, например, в следните случаи:

- Омбудсманът не установи лошо управление по отношение на решението на Парламента да отхвърли офертата на жалбоподателя след поканата за участие в търг. Все пак, той насочи вниманието на Парламента върху изявлението, което е направил по отношение на неговата преценка относно покани за участие в търгове, или с принципите на добро управление, засягащи упражняването на право на преценка. (1315/2005/BB)
- Омбудсманът предложи на Европейската служба за подбор на персонал (EPSO) всеки път, когато назначаващият орган очаква отговор на жалба по член 90, параграф 2 от Правилника за персонала, отговорът да бъде изпратен след изтичане на предвидения краен срок от четири месеца, а Службата да изпраща отговор за изчакване. Последва проверка на жалбата на кандидат, провалил се в открит конкурс. EPSO изрази своето съжаление за забавянето в този специфичен случай. Омбудсманът се възползва от възможността, дадена от тази жалба, за да изясни, че има пълномощия да проверява законността на решението на комисията по подбора. EPSO бе оспорила правата на омбудсмана да прави това в такива случаи. (1217/2004/OV)

*Случаи, решени от институцията и приключени с приятелско споразумение*

Когато е възможно, омбудсманът се опитва да постигне положителен краен изход, който удовлетворява както жалбоподателя, така и институцията, срещу която се подава жалбата. Сътрудничеството между институциите и органите на Общността е най-важното за постигане на положителен изход, това помага за подобряване на отношенията между институциите и гражданите и може да се избегне нуждата от скъпо и продължително производство.

През 2006 г. 64 случая бяха уредени от самата институция или организация след жалба до омбудсмана. Между тях бяха следните:

- Комисията уреди случай на закъсняло плащане във връзка с програма за обмен на ученици между Берлин, Германия, и Халтън, Великобритания, след като местен орган в Берлин подаде жалба до омбудсмана. Комисията също така заяви, че е предприела стъпки за подобряване на своето управление в областта на побратимяване на градове. Омбудсманът приветства този отговор, но добави, че би било подходящо в такива случаи да се заплаща лихва. (3172/2005/WP)
- Комисията се съгласи да изплати останалата част от заплатата на служителка, след като омбудсманът проучи случая. Служителката бе заболяла, скоро след като е поела задълженията си, и в последствие ѝ е била отпусната пенсия за инвалидност. Комисията отказала да ѝ плаща за продължителен период, под претекст че не е представила никакви доказателства, удостоверяващи, че отсъствието ѝ се дължи на медицински причини. В резултат на проверката на омбудсмана, Комисията се съгласи да заплати възнаграждението ѝ, плюс лихвата, поискана от жалбоподателката. (106/2005/TN)
- Комитетът на регионите възстанови пътните разноски на кандидат за интервю за работа и се съгласи да плати лихва, след като омбудсманът разгледа случая. В отговор на жалбата на подателя, че процедурата за възстановяване трябва да бъде облекчена, комитетът заяви, че забавянето е било поради изключителни обстоятелства и че процедурите му не се нуждаят от ревизия. В допълнителна забележка омбудсманът предложи, че стандартите на управление на комитета да се подобрят допълнително чрез систематично проследяване на платежни досиета като въпросното. Това би могло да се направи чрез връзка с кандидатите, ако липсват никакви необходими документи, а в случай забавяне – кандидатите да бъдат информирани относно забавянето и причините за него. (800/2006/WP)

Ако конкретна проверка доведе до установяване на лошо управление, омбудсманът винаги се стреми да постигне приятелско споразумение. В някои случаи приятелско споразумение може да се постигне, ако съответната институция или организация предложи компенсация на жалбоподателя. Всяко такова предложение се прави *ex gratia*, тоест без поемане на юридическа отговорност и без създаване на съдебен прецедент.

През 2006 г. бяха предложени 28 приятелски споразумения. Три от случаите, включително два от тях, където предложението бе направено през 2005 г., бяха приключени до края на годината след постигане на приятелско споразумение. В края на 2006 г. 27 предложения за приятелско споразумение все още се обсъждаха. Между приятелските споразумения, постигнати през 2006 г., бяха следните:

- Европейската инвестиционна банка (ЕИБ) даде частичен обществен достъп до одиторски доклад, след като бе подадена жалба до омбудсмана. В допълнение, тя се съгласи да даде на съответното дружество частен достъп до раздели от доклада, които засягат конкретно групата, към която е принадлежало дружеството. Докладът засягал инвестиран от ЕИБ проект в Африка, в който е участвала групата. Първоначално ЕИБ е отказвала достъп до доклада. Омбудсманът приветства конструктивния подход на ЕИБ като модел за бъдещ достъп в случаи относно достъп до документи. (1776/2005/GG)



- След жалба на германски гражданин, Комисията се съгласи да преразгледа своето тълкуване на европейската директива за защита на данни². Според жалбоподателя властите на област Хамбург незаконно са предали лични данни на предприятия, знаейки, че последните ще използват данните за преки маркетингови цели. Комисията първоначално е твърдяла, че директивата за защита на данни не предвижда защита срещу евентуалност. След намесата на омбудсмана, тя се съгласи да преразгледа преценката си. (2467/2004/PB)
- След намеса на омбудсмана Европейската агенция за авиационна безопасност (ЕААБ) се съгласи да анулира предвиденото възстановяване от страна на жалбоподателя на надбавки, които са били изплащани на жалбоподателя. Омбудсманът прецени, че ЕААБ е предоставила на жалбоподателя непълна информация, която може да го подведе, и предложи като приятелско разрешение ЕААБ да помисли за анулиране на възстановяването най-малко на част от надбавките. ЕААБ запази становището си, че не е имало лошо управление, но, „с оглед на уникалното естество на този случай и с най-високо уважение към мнението на омбудсмана“ анулира изцяло възстановяването. (1729/2005/(PB)JF)

Критични забележки, проектопрепоръки и специални доклади

Ако приятелско споразумение не е възможно или ако търсенето на такова е безуспешно, омбудсманът или приключва случая с критична забележка към съответната институция или организация, или прави проектопрепоръка.

Критична забележка обикновено се прави ако (i) не е възможно съответната институция да елиминира случая на лошо управление, (ii) лошото управление няма общо въвличане и (iii) последващо действие от страна на омбудсмана не изглежда необходимо. Критичната забележка потвърждава на жалбоподателя, че неговата жалба е с доказана правота, и посочва на съответната институция или организация, че е стресшила, така че да ѝ помогне да избегне бъдещи случаи на лошо управление. През 2006 г. омбудсманът приключи 41 проверки с критична забележка. Например:

- Омбудсманът критикува Комисията за това, че не е предприела допълнителни мерки Германия да се съобрази с присъдата на Съда на Европейските общности във връзка с немските правила за опаковане. Тази критика бе следствие от жалбата на няколко европейски дружества за напитки относно бездействието на Комисията по въпроса. Съдът бе разпоредил, че немските правила за опаковане за определени напитки представляват пречка за търговията в рамките на Общността. С оглед на факта, че една от процедурите за нарушение във връзка с немските правила все още бе в ход, омбудсманът прецени, че неговото мнение, изразено в критичната забележка, би могло да се разгледа от Комисията в контекста на тази процедура. (1037/2005/GG)
- Омбудсманът критикува EPSO за това, че не е дала информация, поискана от кандидат в открит конкурс, която да му помогне да разбере оценките си в изпит по превод, който той не успял да премине. EPSO нито оспори, че предоставянето на информация би представлявало ненужна административна тежест, нито посочи никакви други валидни аргументи за това, че на кандидата не е предоставена информация. (674/2004/PB)
- Омбудсманът критикува Комисията за това, че е отказала да даде достъп до документи на екологичната организация „Приатели на планетата“. Документите се отнасяха до научни въпроси относно безопасността на генно модифицирани храни, които Комисията е представила на Световната търговска организация. Припомняйки, че изключенията за публичен достъп трябва да бъдат тълкувани и прилагани стриктно, омбудсманът прецени, че в дадения случай Комисията е приела недопустимо широко тълкуване на съответните разпоредби. (582/2005/PB)

²

Директива 95/46 на Европейския парламент и на Съвета от 24 октомври 1995 г. за защита на физическите лица при обработването на лични данни и за свободното движение на тези данни, ОВ 1995 L 281, стр. 31.



Важно е институциите и органите да следят критичните забележки на омбудсмана, предприемайки действия за разрешаване на висящи проблеми, и по този начин да се избягва бъдещо лошо управление. През 2007 г. омбудсманът възнамерява да извърши проверка и да публикува резултатите от действията на съответните институции след всички критични забележки, направени през 2006 г. Подобна проверка ще бъде направена и за 38-те случая с допълнителни забележки, направени през 2006 г.

В случаите, когато последващо действие на Омбудсмана не изглежда необходимо, тоест където съответната институция може да елиминира лошото управление, или в случаи, когато лошото управление е особено сериозно или съществува общо въвличане, омбудсманът обикновено отправя проектопрепоръка до съответната институция или организация, която трябва да му отговори с подробно становище в срок от три месеца.

През 2006 г. бяха направени 13 проектопрепоръки. Освен това, десет проектопрепоръки от 2005 г. доведоха до решения през 2006 г. Четири случая бяха приключени в годината, в която проектопрепоръката е приета от институцията. Два случая доведоха до специален доклад до Европейския парламент. Девет случая бяха приключени поради други причини. В края на 2006 г. девет проектопрепоръки все още се разглеждаха, включително една, направена през 2004 г. Проектопрепоръките, направени през 2006 г., включваха следното:

- Омбудсманът настоя Комисията да разгледа, колкото може по-бързо, жалбата относно Европейската директива за работното време. Един немски лекар се оплака, че Германия е в нарушение на директивата, що се отнася до работата на лекарите в болниците и времето, прекарано от тях за посещения. Комисията се аргументира, че в момента се готвят промени на директивата. Омбудсманът обаче счете, че Комисията няма право да отлага безкрайно разглеждането на жалбата с основание, че директивата може да бъде изменена по всяко време в бъдеще. (3453/2005/GG)
- Омбудсманът прикани Комисията да коригира неточна и подвеждаща информация, съдържаща се в листовки, постери и видеопрезентации относно правата на самолетните пътници. Това бе след жалби от две авиационни асоциации. Те критикуваха информацията, предоставена от Комисията относно правата на пътниците на компенсация и съдействие в случай на отказ от качване на борда, анулиране на полети или продължителни забавяния. Въпреки че Омбудсманът не намери всички твърдения на жалбоподателите за обосновани, той посочи определени неточни и подвеждащи изявления в информационния материал и помоли Комисията да ги коригира. (1475/2005/(IP)GG и 1476/2005/(BB)GG)

Подобното становище на Комисията върху проектопрепоръката по случай 3453/2005/GG трябваше да бъде предадено през декември 2006 г., а в случаите 1475/2005/(IP)GG и 1476/2005/(BB)GG – през март 2007 г. Тъй като тези проверки все още не бяха приключени в края на 2006 г., те не са включени в Глава 3 на отчета.

Между проектопрепоръките, приети през 2006 г., бяха следните:

- Комисията прие констатацията на омбудсмана, че добрата управленска практика би изисквала да се търси пояснение на изявленията, направени на събранието на Германския регионален парламентарен комитет, и потвърди, че ще се постарее да направи това. Това бе след проектопрепоръка, в която омбудсманът прикани Комисията да предприеме подходящи стъпки с цел установяване дали продажбата на държавно дружество в Германия води до елементи на държавно подпомагане. Според жалбоподателя е необходимо пояснение на изявленията, направени на събранието на Германския регионален парламентарен комитет, което подсказва, че е имало държавно подпомагане. (642/2004/GG)
- Комисията прие проектопрепоръка, в която омбудсманът я призовава да приеме решение по жалбата на жалбоподателя за нарушение възможно най-бързо и да съобщи решението си на жалбоподателя. Датски търговец на автомобили се обърна към омбудсмана с претенцията, че Комисията не е уважила задължението си да постигне заключение по неговата жалба относно нарушение във връзка с датското данъчно облагане на внесени автомобили. (956/2004/PB)



Ако дадена институция или организация от Общността не откликне задоволително на проектопрепоръка, омбудсманът може да изпрати специален доклад до Европейския парламент. Това е най-силното оръжие на омбудсмана и е последната значителна стъпка, която той предприема при разглеждането на даден случай, тъй като приемането на резолюция и упражняването на правомощията на парламента са предмет на политическа преценка на парламента. През 2006 г. бяха направени два специални доклада:

- Омбудсманът призова Съвета да преразгледа избора на езиците, използвани в уебсайта на председателствата на ЕС. Това стана след жалба от германска асоциация, която твърди, че тези сайтове трябва да бъдат не само на английски и френски, но също и на немски език. Съветът се обоснова, че председателстващата държава-членка е единствено отговорна за своя уебсайт. Омбудсманът не се съгласи и след отхвърлянето на неговото проектопредложение от Съвета представи въпроса пред Европейския парламент. (1487/2005/GG)
- В специален доклад до Парламента, омбудсманът се аргументира, че претенцията на Комисията, че не е могла да постигне политически консенсус за начините на действие не я освобождава от задължението да разгледа по подходящ начин жалба за нарушение. Немско дружество за спортни залози се бе оплакало на Комисията, след като германските власти му наредили да спре да предлага услугите си, принуждавайки го по този начин да затвори бизнеса си. По мнението на жалбоподателя това представлявало нарушение на свободата му да осигурява услуги. След представянето на специален доклад Комисията информира Парламента и омбудсмана, че е взела решение по жалбата за нарушение. (289/2005/GG)

Проверки по собствена инициатива

Омбудсманът използва правото си да започне проверки по собствена инициатива на две основни инстанции. Най-напред, той може да я използва за проверка на възможен случай на административна отговорност, когато жалбата е била представена от неоторизирано лице (а именно, когато жалбоподателят не е гражданин или жител на Съюза или юридическо лице със седалище в държава-членка). Пет такива проверки по собствена инициатива бяха започнати през 2006 г. Омбудсманът може също да използва правото си на самоинициатива за борба със систематични проблеми в институциите. Той направи това в четири случая през 2006 г., включително в следните два случая:

- Омбудсманът поиска от Комисията да проучи възможността за повишено използване на посредничество при разглеждане на спорове, възникващи по договори, които тя финансира. Комисията откликна положително, като се ангажира да насърчава алтернативни методи за разрешаване на спорове в бъдеще чрез вмъкване на незадължителна клауза за посредничество в стандартните си договори за доставка. При приключване на проверката омбудсманът поиска Комисията да му предостави последваща информация до 30 юни 2007 г. относно клаузата за посредничество и усилията на институцията да разшири влиянието си върху спорове за отпускане на субсидии. Омбудсманът подчерта също така важноста от използването на посредничество при конфликти между изпълнители и подизпълнители (OI/1/2006/TN).
- През януари 2006 г. омбудсманът започна проверка по собствена инициатива относно правилата и политиките на Европейския парламент по отношение на горната възрастова граница в програмата му за стажанти. В своите препоръки Омбудсманът се позова на (i) член 21, от Хартата на основните права на Европейския съюз за недискриминация, (ii) наскорошен процес на съда, съгласно който принципът за недискриминация на основание възраст е общ принцип на законите на Общността, и (iii) решението на Комисията да премахне възрастовите ограничения в програмата си за стажанти. Парламентът информира омбудсмана, че от 15 февруари 2006 г. вече не прилага ограничението за горна възрастова граница по отношение на програмата си за стажанти (OI/3/2006/BB).



Най-важни случаи – пример за най-добра практика

Горепосочените отговори на **Европейската комисия** относно извършената по собствена инициатива на омбудсмана проверка за посредничеството (**OI/1/2006/TN**), както и на **Европейския парламент** относно извършената по собствена инициатива проверка за възможна възрастова дискриминация (**OI/3/2006/BB**), представляват показателен пример за добра практика, гарантиращ включването им сред „най-ярките случаи“, посочени от омбудсмана в годишния отчет за 2006 г. Те служат също и като пример за другите институции и органи в ЕС как по най-добър начин да отговорят на въпросите, поставени от омбудсмана. Комисията допълнително демонстрира своето желание да работи конструктивно с омбудсмана по гореспоменатия случай, като се съгласи да преразгледа своето тълкувание на Европейската директива за защита на данните (**2467/2004/PB**). Приемайки аргументите на омбудсмана и загрижеността на жалбоподателя, тя показа че има желание да постави гражданите в центъра на своите дейности. Омбудсманът приветства това поведение.

Друг пример за конструктивен отговор от страна на институциите през 2006 г. е случай **106/2005/TN**, цитиран по-горе, при който Комисията се съгласи да уреди сума, дължима на служител като част от заплатата, а също и да заплати лихвите към нея. **Европейската асоциация за авиационна безопасност** (ЕААБ) представи пример на истинска култура на обслужването, когато, въпреки че не промени своето мнение за отсъствие на лошо управление, се съгласи на приятелско споразумение, предложено от омбудсмана (виж **1729/2005/JF** по-горе). Накрая, новаторският начин, по който **Европейската инвестиционна банка** (ЕИБ) се съобрази с искането на жалбоподателя за достъп до одиторски доклад по случай **1776/2005/GG**, като същевременно защити законните интереси на трети страни, представлява пример на отклик на жалба, който може да е модел за бъдещи случаи относно достъпа до документи.

По-нататъшен анализ

Последната част на Глава 2 от Годишния отчет съдържа преглед на тези и други случаи в следните тематични категории: (i) откритост, включително достъп до информация и документи, както и защита на данни; (ii) Комисията като пазител на Договора; (iii) търгове, договори и субсидии; и (iv) въпроси относно персонала, включително наемане.

Глава 3 от Отчета съдържа резюмета на 59 от общо 250 решения, приключили случаи през 2006 г. Резюметата отразяват обхвата от предмети и институции, покрити от проверки на Омбудсмана, и различните типове констатации.

Решенията, приключващи случаи, обикновено се публикуват във уебсайта на омбудсмана (<http://www.ombudsman.europa.eu>) на английски език или на езика на жалбоподателя, ако е различен.

Отношения с институциите и органите в ЕС

Конструктивните отношения с институциите и органите в ЕС са важни за ефективната работа на омбудсмана с гражданите. Сътрудничеството е под формата на редовни срещи и съвместни прояви. Омбудсманът използва възможностите, предлагани от тези срещи, за да обясни своята роля в пропагандирането на добро управление вътре в институциите и органите.

От особена важност през 2006 г. бяха двустранните срещи, проведени с Европейските комисари за обсъждане използването на новата процедура на Комисията за разглеждане на проверките на омбудсмана, въведена през ноември 2005 г. През юни омбудсманът имаше много ползотворна среща с персонала на Комисията, отговарящ за координацията при разглеждане проверките на омбудсмана. Ключови фигури за улесняването на тези срещи бяха заместник-председателят на Комисията Марго ВАЛСТРЬОМ, отговаряща, между другото, и за отношенията с омбудсмана, и генералният секретар на Комисията Катрин ДЕИ. Г-жа ВАЛСТРЬОМ се обърна също и към персонала на омбудсмана в Страсбург през декември, като направи обзорен преглед на усилията на Комисията за подобряване на отношенията ѝ с гражданите.



Омбудсманът продължи да изгражда своите конструктивни работни отношения с членовете на Европейския парламент и през 2006 г. В допълнение към серия индивидуални срещи с депутати, г-н ДИАМАНДУРОС участва през годината в четири срещи на Комитета по петициите през 2006 г., на които той представи своя Годишен отчет и специални доклади, разглеждащи редица теми. По искане на Комитета, омбудсманът бе представяван също и от член на своя персонал на всяко от събранията на Комитета през изминалата година.

Омбудсманът продължи да се обръща към други институции и органи през 2006 г. През март той се срещна с председателите на Съда на Европейските общности, Първоинстанционния съд и Трибунала на публичната служба, председателя на Сметната палата и председателя на Европейската инвестиционна банка в Люксембург. През октомври той се срещна с директорите на Европейската агенция за възстановяване и Европейския център за професионално обучение в Гърция. През цялата година той прави също презентации на своята работа пред различни групи и членове на персонала на европейски институции в Брюксел, Люксембург и Страсбург.

С оглед осигуряване на най-доброто възможно обслужване на гражданите, през 2006 г. омбудсманът подписа редица важни споразумения.

През март той подписа ново споразумение с Парламента относно сътрудничеството в области като строителна политика, информационни технологии и комуникации. Новото споразумение трябва да помогне на омбудсмана да извлече най-разумна полза от ресурсите, дадени на неговата служба, осигуряващи му абсолютна автономност в неговата работа.

Друго важно споразумение, подписано през 2006 г., бе меморандумът за разбирателство с Европейския надзорен орган по защита на данните. Целта на споразумението е да осигури последователна обработка на жалбите относно защитата на данните и да избегне излишно дублиране. Омбудсманът и Европейския надзорен орган по защита на данните, представляван от г-н Петер ХЪСТИНКС, подписаха Меморандум за разбирателство в Брюксел на 30 ноември.³

По-рано през същия ден омбудсманът подписа споразумение с испанското правителство за даване възможност на гражданите да се жалват пред Европейския омбудсман на всеки от официалните езици в Испания (баски, каталонски/валенсийски и галисийски). С подписване на споразумението омбудсманът приравни практиката си със заключенията на Съвета на ЕС от юни 2005 г. които предвиждат употребата на тези езици за улесняване комуникацията на испанските граждани с институциите на ЕС. Постоянният представител на Испания в ЕС, Посланик Карлос БАСТАРЕЧЕ САГУЕС, подписа споразумението от името на испанското правителство.

Отношения с омбудсмани и подобни организации

Европейският омбудсман тясно си сътрудничи с колегите си на национално, регионално и местно ниво с цел да се осигури жалбите на гражданите относно законодателството на ЕС да бъдат разглеждани бързо и ефективно. Това е особено важно, тъй като голям брой жалбоподатели се обръщат към Европейския омбудсман, когато имат проблеми с националната, регионална или местна администрация. В много случаи омбудсман в съответната държава може да осигури ефективни мерки. Това сътрудничество е също толкова важно и за проследяване на напредъка в света на омбудсманите, за обмен на информация относно законодателството на ЕС и споделяне на най-добрата практика. В по-голямата си част това сътрудничество става под егидата на Европейската мрежа от омбудсмани, макар че Европейският омбудсман участва също и в конференции, семинари и срещи извън мрежата.

³

Меморандум на разбирателство между Европейския омбудсман и Европейския надзорен орган по защита на данните; ОВ 2007 С 27, стр. 21.



Европейска мрежа от омбудсмани

Европейската мрежа от омбудсмани се състои днес от почти 90 служби в 31 държави, покриваща националните и регионални нива в рамките на Съюза, както и националното ниво в държавите, кандидатстващи за членство в ЕС плюс Норвегия и Исландия. Мрежата служи като ефективен механизъм за сътрудничество при разглеждане на случаи. Когато това е възможно, Европейският омбудсман прехвърля случаи директно на националните и регионални омбудсмани или дава подходящ съвет на жалбоподателя. През 2006 г. омбудсманът посъветва 828 жалбоподатели да се обърнат към националния или регионалния омбудсман и прехвърли 363 жалби (от които 270 по същия предмет) директно към компетентния омбудсман.

В допълнение към редовния неофициален обмен на информация чрез мрежата, съществува специална процедура, чрез която националните или регионални омбудсмани могат да искат писмен отговор на питания, възникнали при обработката на специфични случаи. Европейският омбудсман или осигурява директно отговорите, или ако е по-подходящо, насочва запитването към друга институция или организация на ЕС. През 2006 г. бяха получени две такива запитвания (едно от национален и едно от регионален омбудсман) и три бяха приключени (включително две, подадени през 2005 г.). Подробности по запитванията са дадени в Глава 3.

Мрежата е също толкова активна при споделяне на опит и най-добра практика – цели, които се опитва да постигне чрез семинари и срещи, редовен бюлетин, електронен дискуссионен форум и ежедневна електронна служба за новини.

Семинари на национални и регионални омбудсмани се провеждат на всеки две години и се организират съвместно от Европейския омбудсман и националния или регионалния му колега. Петият семинар на регионалните омбудсмани от държавите членки на ЕС, организиран от омбудсмана на местното управление за Англия, г-н Тони РЕДМЪНД, и Европейския омбудсман се проведе в Лондон от 19 до 21 ноември. На събитието присъстваха около 80 участници от всяка от шестте страни, в които има омбудсмани на регионално ниво (а именно Белгия, Германия, Испания, Италия, Австрия и Обединеното Кралство⁴). Темата на семинара беше „Съвместна работа за пропагандиране на добро управление и защита на гражданските права в ЕС“. Програмата включваше сесии от законодателството на ЕС, пропагандиращи добро управление, обработка на жалби и съвместна работа на омбудсманите.

Служителите за връзка, действащи като първа точка за контакт в Мрежата в рамките на службите на националните омбудсмани, също се срещат на всеки две години. Петият семинар на служителите за връзка се състоя от 18 до 20 юни в Страсбург. Под заглавие „Подкрепа на основните права – споделяне на най-добра практика“ семинарът имаше за цел да осигури форум за обмен на идеи между служителите за връзка относно най-добрата практика в техните институции, както и разискване на тяхната работа при пропагандирането на основните права. Семинарът също така даде възможност на служителите за връзка да преразгледат функционирането на Мрежата и да предложат пътища за подобряване. 28 участници от 26 европейски страни присъстваха на семинара, включително, за първи път, представители от институциите на националния омбудсман на България, Хърватия и Румъния.

Бюлетинът на Европейските омбудсмани продължи да служи като извънредно важен инструмент за обмен на информация относно законодателството на ЕС и най-добрата практика през 2006 г. Двете издания, публикувани през април и октомври, включваха статии за върховенството на закона в ЕС, взаимното признаване на квалификациите в ЕС, европейското екологично законодателство и достъп до екологична информация, ролята на омбудсманите

⁴

Държавите са изброени по протоколния ред на ЕС; а именно по азбучен ред, според името на всяка държава на собствения ѝ език. Този протоколен ред е използван навсякъде в настоящата публикация.



в надзора на затвори, всеобщ достъп до широколентов интернет, дискриминация и достъп до работа, свобода на словото, права на децата и проблеми на миграцията и убежище. Дискусията на омбудсмана по интернет и форумите за обмен на документи продължиха да се развиват през годината, давайки възможност на службите да обменят информация чрез поставяне на въпроси и отговори. Бяха инициирани няколко големи разисквания по различни въпроси, например независимия контрол на затворите, статут на постоянно пребиваващ за деца на имигранти, родени в ЕС, борба с дискриминацията и съдействие за равностойно третиране, и правото да се гласува в местните избори в ЕС. Освен това, електронната служба за новини на омбудсмана – *Ombudsman Daily News* — бе публикувана всеки работен ден и съдържахаше статии, откъси от пресата и съобщения от службите на цялата Мрежа.

Информационните посещения на омбудсмани в държавите-членки и страните, кандидатстващи за членство, също се оказаха много ефективни за развитието на Мрежата и отлично средство за повишаване познанията за обхвата от средства за комуникация, които тя предлага. През 2006 г. Европейският омбудсман посети своите колеги омбудсмани в Люксембург (март), Испания (май), Северна Ирландия (ноември) и България (ноември).

Среци

През годината усилията на омбудсмана за сътрудничество със своите колеги надхвърлиха дейностите на Европейската мрежа от омбудсмани. С оглед пропагандиране ролята на омбудсмана, разискване на вътрешноинституционални отношения и обмен на най-добра практика, той присъства на 28 мероприятия, организирани от националните и регионалните омбудсмани, и се срещна с широк кръг омбудсмани и представители на такива институции от ЕС.

Комуникационни дейности

Една от основните дейности на омбудсмана е да достига до гражданите. Усилията за разпространяване на информация относно правото да се жалват от административни нередовности бяха допълнително подсилени през 2006 г. Около 120 презентации бяха направени от омбудсмана и неговия персонал по време на проведените през годината конференции, семинари и срещи. Посещенията на омбудсмана в Люксембург, Испания, Северна Ирландия и България му дадоха допълнителна възможност да повиши осведомеността на гражданите на тези държави.

Медийните изяви бяха засилени през 2006 г. с 22 изявления за пресата, разпространени до журналисти в цяла Европа. Между засегнатите въпроси бяха изборът на езици за уебсайтовете на председателството на ЕС, прозрачност в областта на лобирането и субсидиите, жалба срещу неуспеха да се внедри правилно Директивата за работното време, липсата на откритост във функционирането на Съвета. Омбудсманът даде над 40 интервюта на журналисти от пресата, радиото, телевизията и електронните медии в Брюксел, Страсбург и др. Освен това той представи работата си и отговори на въпроси по време на пресконференции и срещи.

Материали относно работата на омбудсмана бяха широко разпространявани през годината, в частност по време на дните на отворени врати, организирани от Европейския парламент през май. Нови издания на два важни инструмента за комуникация бяха публикувани през 2006 г.: наръчникът за жалби и формуляр, озаглавен „Европейският омбудсман: може ли да ви помогне“ на 23 езика и брошурата „Европейският омбудсман: накратко“ на 25 езика. Френско издание на възпоменателния том на омбудсмана под заглавие „Европейският омбудсман: произход, създаване, развитие“ бе издадено с меки и твърди корици през ноември. Омбудсманът продължи да разпространява копия от другите си издания през годината, най-забележителното от които е „Европейският кодекс за добро поведение на администрацията“ на 25 езика. Кодексът бе издаден на македонски език през 2006 г. за повишаване на доброто управление в Бившата югославка република Македония.

Уебсайтът на омбудсмана беше редовно осъвременяван с решения, изявления за пресата и подробности от комуникационните му дейности. През май уебсайтът, заедно с тези на други



институции, органи и агенции на ЕС, бе преместен на новия домейн от най-високо ниво „.EU“. Сега официалният адрес е: <http://www.ombudsman.europa.eu>

От 1 януари до 31 декември 2006 г. уебсайтът на омбудсмана беше посетен от 416 533 различни посетители. Страниците на сайта на английски език бяха най-често посещавани, следвани от тези на френски, испански, немски и италиански. По отношение на географския произход на посещенията, най-голям брой посетители имаше от Италия, последвани от Швеция, Обединеното кралство, Испания и Германия. Разделът с линкове на уебсайта на омбудсмана включва линкове към сайтовете на националните и регионалните омбудсмани в цяла Европа. През 2006 г. имаше над 44 000 посещения на линковите страници, което ясно показва повишеното качество на работата на Европейския омбудсман относно координиране на Европейската мрежа от омбудсмани в очите на гражданите.

Вътрешно развитие

През 2006 г. омбудсманът продължи своите усилия, за да подсили способността на институцията да обработва жалби на граждани от 25 държави-членки на 21 официални езика. Също така бе направена подготовка в очакване присъединяването на България и Румъния от 1 януари 2007 г.

По отношение на персонала омбудсманът назначи първия си главен секретар на 1 август 2006 г. след открита процедура за подбор. Трети главен юридически съветник също бе назначен в правния отдел в помощ на допълнителното подсилване на процедурите за управление на случаите и качествен контрол.

През 2006 г. щатното разписание на омбудсмана съдържаше общо 57 длъжности, в сравнение с 51 през 2005 г. Това повишаване се дължи главно на подготовката за приемането на България и Румъния и внедряването на решението за постигане на пълна независимост от службите на Парламента по отношение на управлението на персонала на омбудсмана. През 2007 г. не се предвижда увеличение в бюджета, приет от бюджетните власти през декември 2006 г.

С оглед развиване и засилване разбирането на ценностите и мисията на институцията и подобряване на ефективността на изпълнението им, омбудсманът организира през 2006 г. приключване на мандата. За първи път в кратката си история институцията предприе такава дейност.

Като част от подготовката за приключването, членовете на персонала бяха поканени да изразят своето мнение относно общото функциониране на службата и относно широкото въздействие на работата на омбудсмана до този момент чрез участие в упражнение по самооценка. Това стана под формата на въпросник, в който членовете на персонала оценяваха различни аспекти от работните процедури и методи на Европейския омбудсман в различните сектори на дейност на институцията, както и постиженията на омбудсмана за гражданите изобщо. Допълнителна цел на тази важна дейност беше да спомогне за по-добро управление на риска вътре в институцията съгласно стандартите за вътрешен контрол на ЕС.

Резултатите от въпросника, заедно с други спомагателни материали послужиха като основна рамка за дискусии по време на мероприятиято, фокусирано върху: (i) значението на доброто управление от концептуална и процедурна гледна точка, (ii) как да се обърнем към широката общественост и да набележим специфична, по-специализирана публика, и (iii) как допълнително да се повиши и пропагандира културата на обслужване в службата на омбудсмана. Всеки от членовете на персонала бе насърчен да вземе активно участие в обсъждането. След приключването на мандата се постигна съгласие, че това очевидно е едно много продуктивно и важно преживяване, което заслужава да бъде повторено.

Омбудсманът прие нова структура на бюджета за 2007 г. Общият му размер за 2007 г. е 8 152 800 EUR (в сравнение с 7 682 538 EUR за 2006 г.).

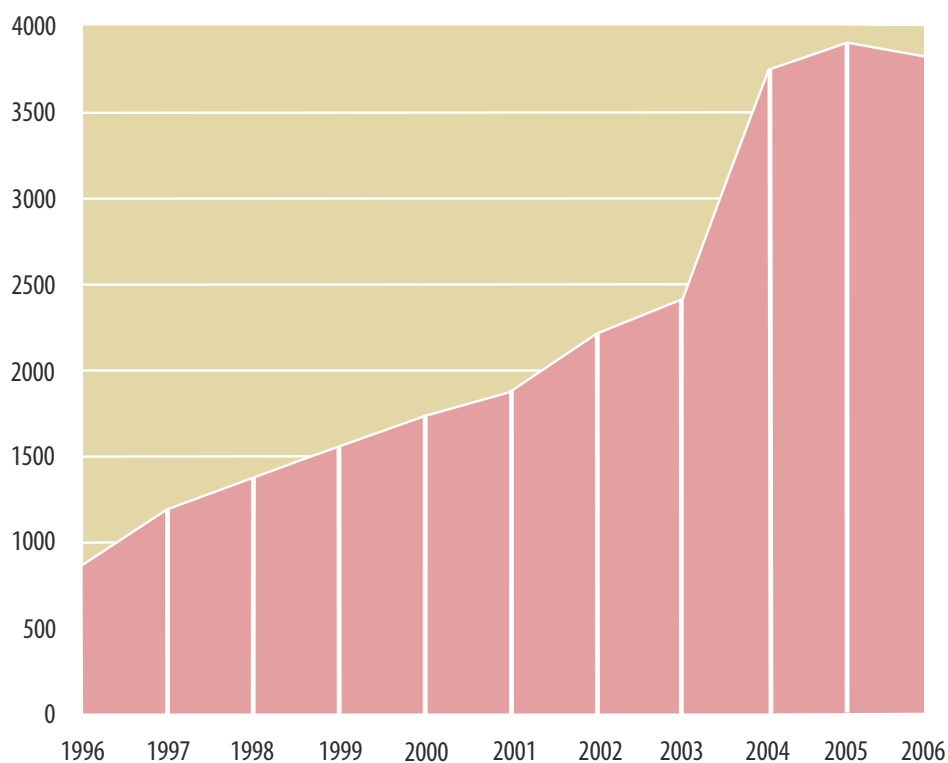


СТАТИСТИКА

1 СЛУЧАИ, РАЗГЛЕДАНИ ПРЕЗ 2006

1.1	ОБЩ БРОЙ СЛУЧАИ ПРЕЗ 2006	4 422 ¹
	— проверки, неприключени към 31.12.2005	315 ²
	— жалби, чакащи решение за допустимост към 31.12.2005	270
	— жалби, получени през 2006	3 830 ³
	— проверки по собствена инициатива на Европейския омбудсман	9

Брой жалби, получени за периода 1996–2006 г.



¹ От които 281 жалби имат еднакъв предмет.

² От които три проверки по собствена инициатива на Европейския омбудсман и 312 проверки въз основа на жалби.

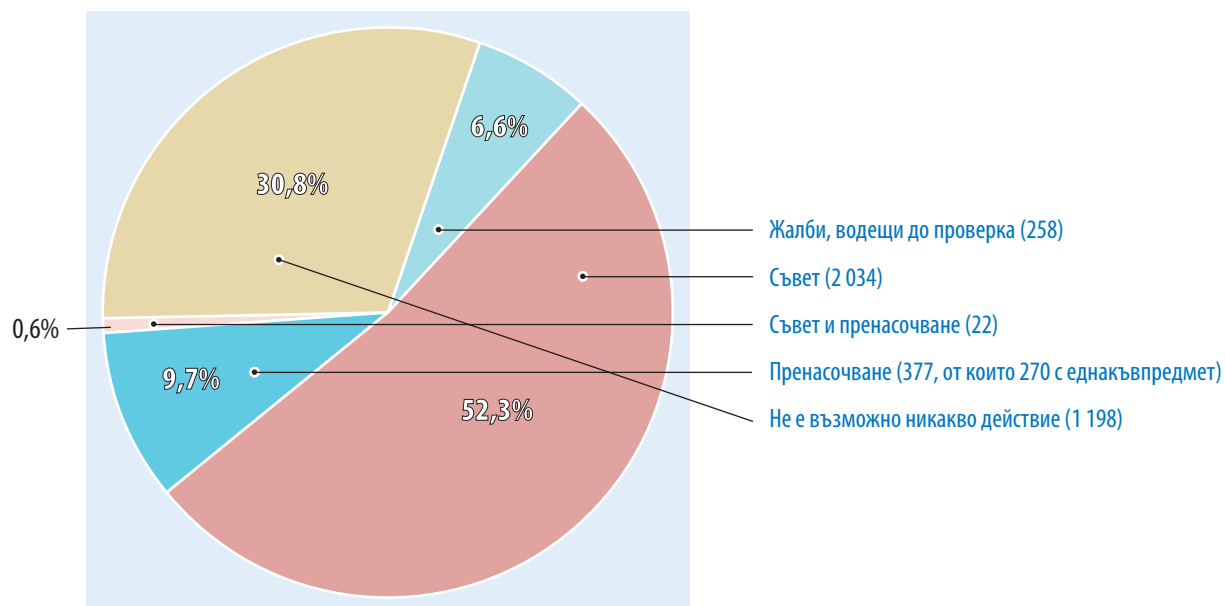
³ От които 281 жалби с еднакъв предмет, както е упоменато в бележка под линия 1.



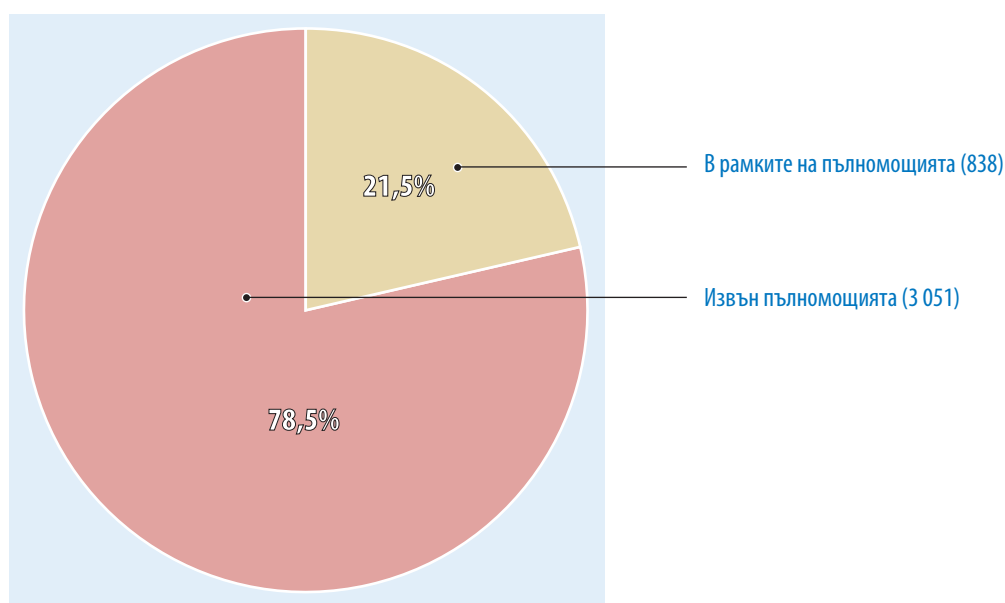
1.2 ПРИКЛЮЧЕНА ПРОВЕРКА ЗА ДОПУСТИМОСТ/НЕДОПУСТИМОСТ 95%

1.3 КЛАСИФИКАЦИЯ НА ЖАЛБИТЕ

1.3.1 Според типа действие, предприето от Европейския омбудсман в полза на жалбоподателите

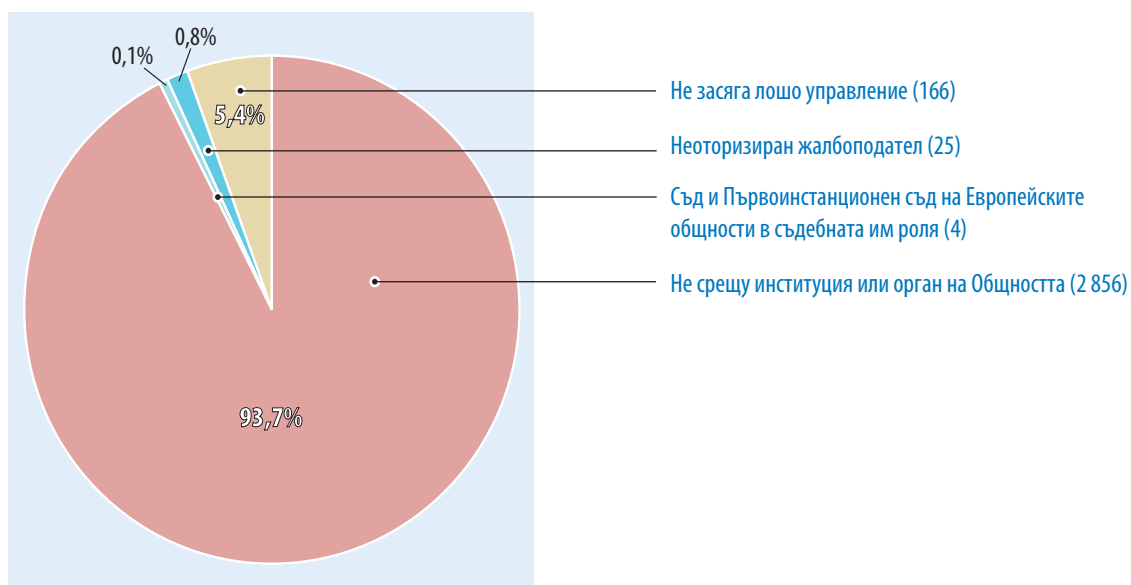


1.3.2 Според пълномощията на Европейския омбудсман



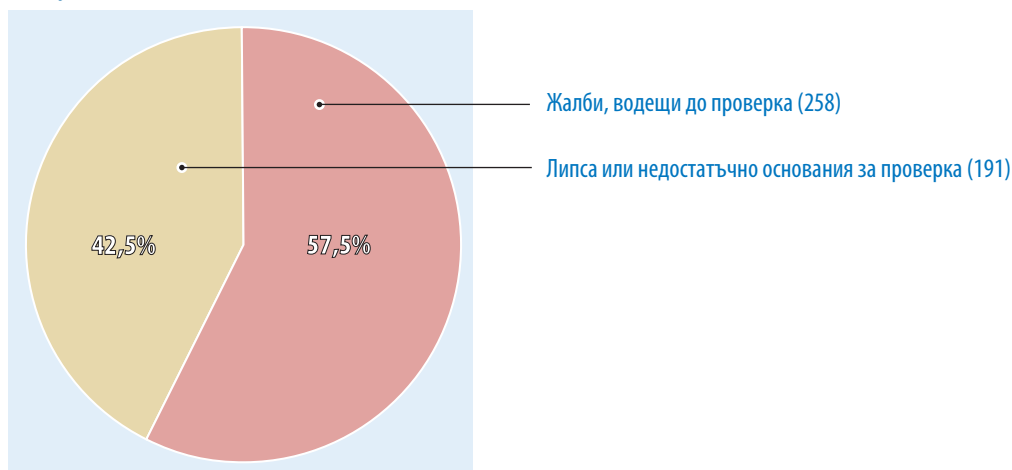


ИЗВЪН ПЪЛНОМОЩИЯТА

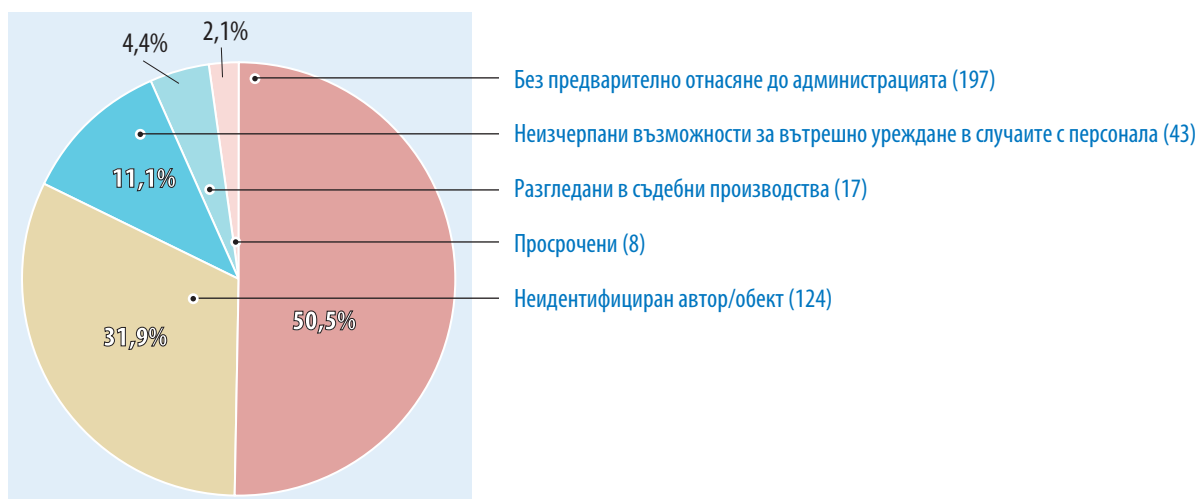


В РАМКИТЕ НА ПЪЛНОМОЩИЯТА

Допустими жалби



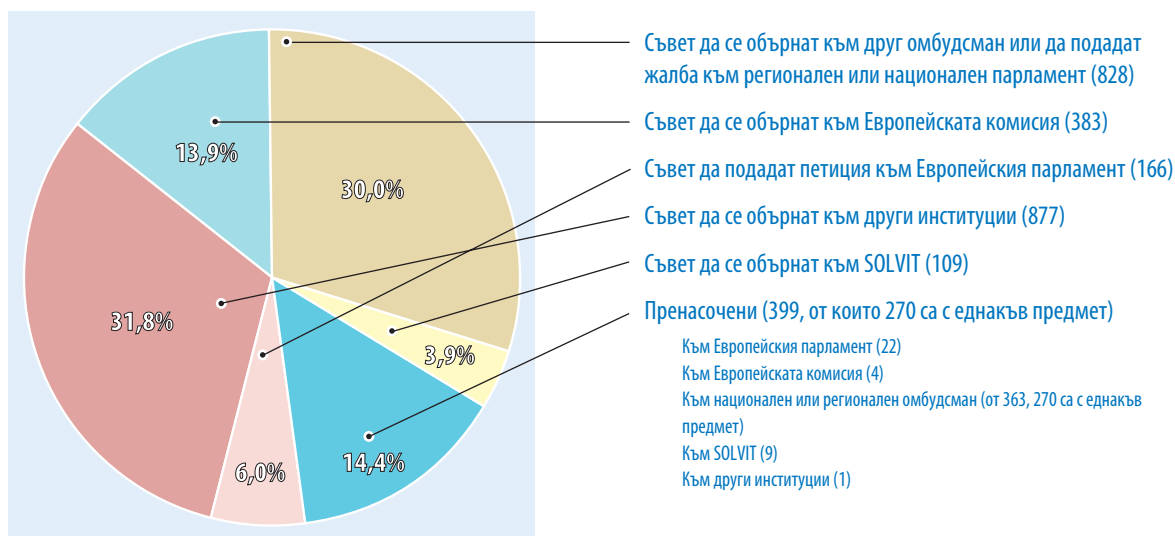
Недопустими жалби





2 ПРЕНАСОЧВАНЕ И СЪВЕТИ

(В някои случаи е даден повече от един съвет)

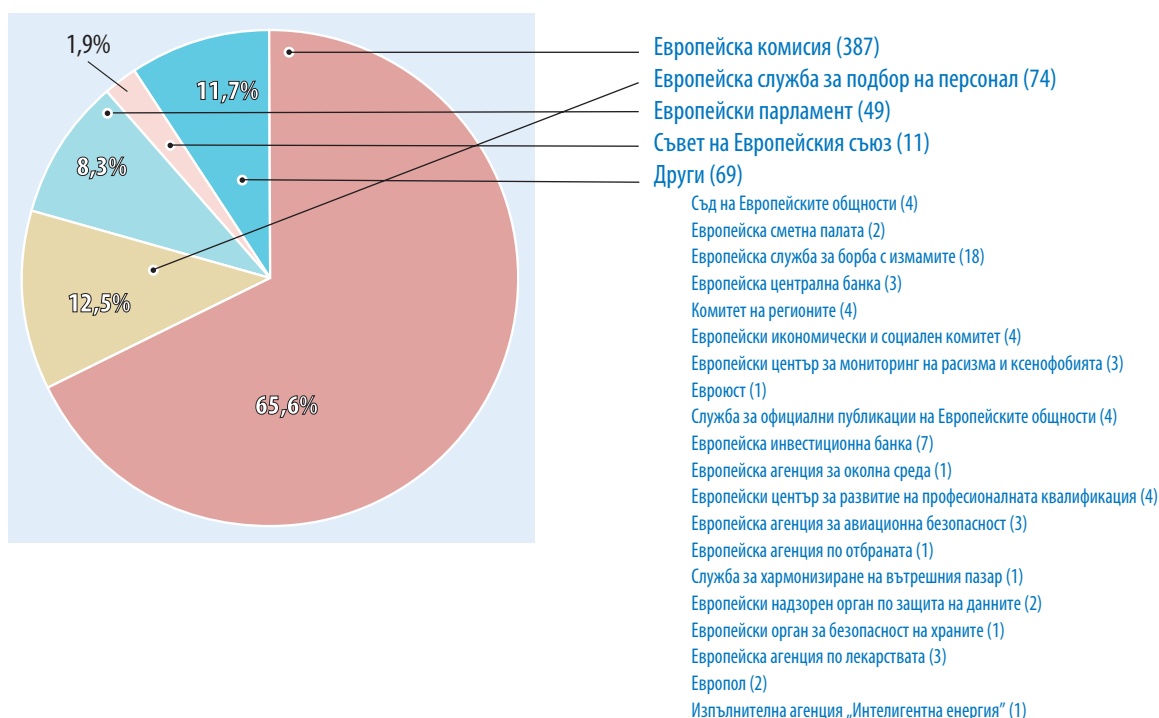


3 РАЗГЛЕДАНИ ПРОВЕРКИ ПРЕЗ 2006 582

През 2006 г. Европейският омбудсман е разгледал 582 проверки. От тях 267, от които девет по собствена инициатива, са започнати през 2006 г., а 315, от които три по собствена инициатива, са продължени от 2005 г.

3.1 ИНСТИТУЦИИ И ОРГАНИ, ПРЕДМЕТ НА ПРОВЕРКИ

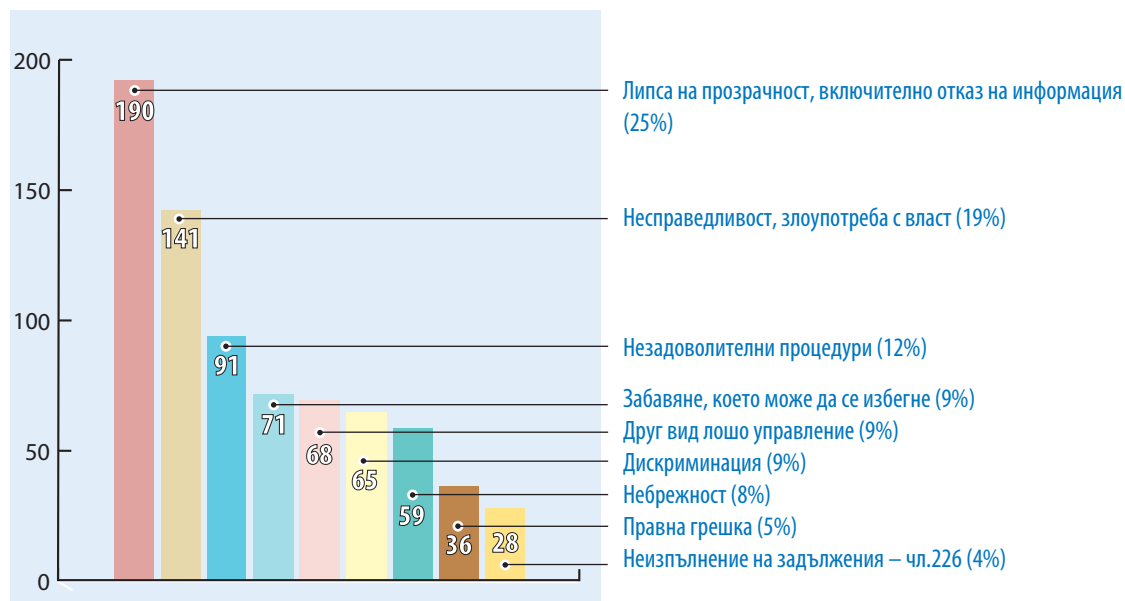
(В някои случаи проверката засяга две или повече институции или органи)





3.2 ПОСОЧЕНИ ВИДОВЕ ЛОШО УПРАВЛЕНИЕ

(В някои случаи се твърдят два или повече вида лошо управление)

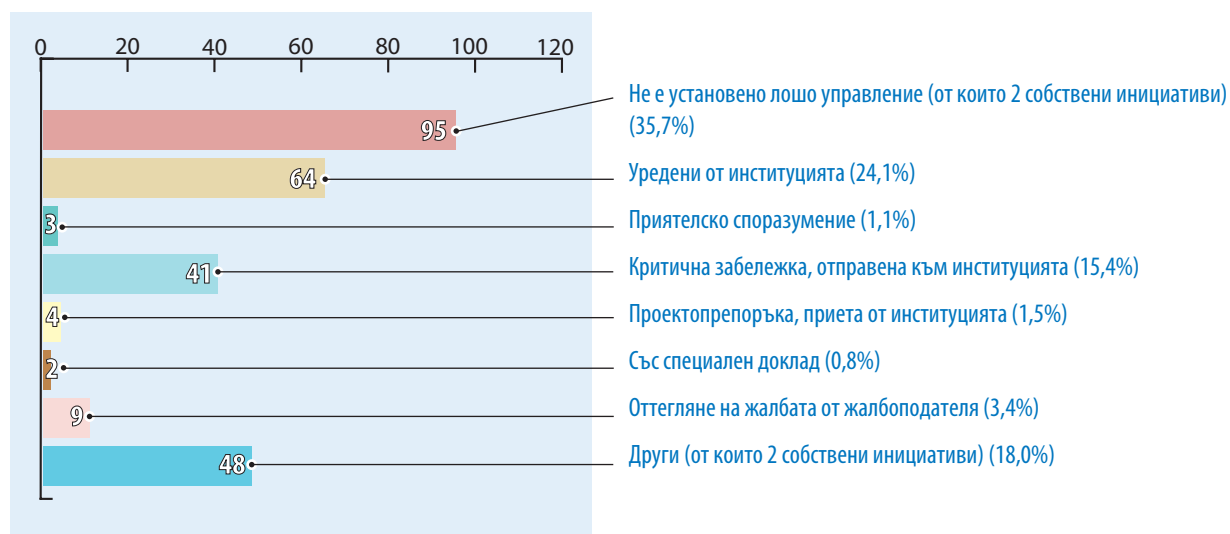


3.3 ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЗА ПРИЯТЕЛСКИ СПОРАЗУМЕНИЯ, ПРОЕКТОПРЕПОРЪКИ И СПЕЦИАЛНИ ДОКЛАДИ, НАПРАВЕНИ ПРЕЗ 2006

— Предложения за приятелски споразумения	28
— Проектопрепоръки	13
— Специални доклади	2

3.4 ПРИКЛЮЧЕНИ ПРОВЕРКИ 250⁴

(Проверките са приключени с едно или повече от следните основания)



⁴

От които три по собствена инициатива на омбудсмана.



4 ПРОИЗХОД НА ЖАЛБИТЕ, РЕГИСТРИРАНИ ПРЕЗ 2006

4.1 КОЙ СЕ ЖАЛВА?

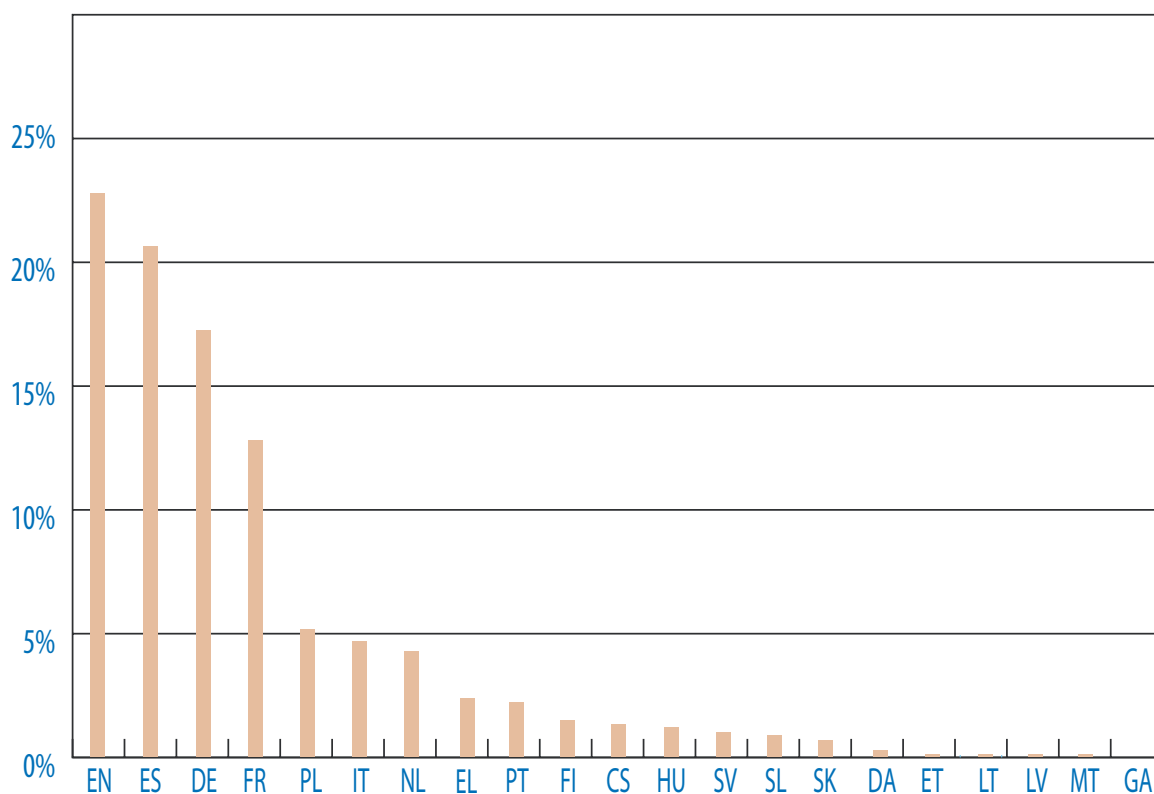


Дружества и асоциации
5,5 % (211)



Отделни граждани
94,5 % (3 619)

4.2 РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ ПО ЕЗИЦИ





4.3

ГЕОГРАФСКИ ПРОИЗХОД НА ЖАЛБИТЕ

Държава	Брой жалби	% от жалбите	% от населението на ЕС	Съотношение ¹
Люксембург	54	1,4	0,1	14,2
Малта	33	0,9	0,1	10,0
Кипър	44	1,1	0,2	7,6
Белгия	241	6,3	2,3	2,8
Словения	44	1,1	0,4	2,7
Испания	781	20,4	9,4	2,2
Финландия	74	1,9	1,1	1,7
Ирландия	47	1,2	0,9	1,4
Австрия	81	2,1	1,8	1,2
Гърция	105	2,7	2,4	1,1
Португалия	96	2,5	2,3	1,1
Унгария	72	1,9	2,2	0,9
Словакия	37	1,0	1,2	0,8
Чешка Република	67	1,7	2,2	0,8
Германия	537	14,0	17,8	0,8
Нидерландия	106	2,8	3,5	0,8
Полша	228	6,0	8,2	0,7
Швеция	53	1,4	1,9	0,7
Естония	7	0,2	0,3	0,7
Франция	335	8,7	13,6	0,6
Латвия	12	0,3	0,5	0,6
Дания	20	0,5	1,2	0,4
Италия	207	5,4	12,7	0,4
Обединеното Кралство	147	3,8	13,0	0,3
Литва	9	0,2	0,7	0,3
Други	291	7,6		
Неизвестни	102	2,7		

¹ Съотношението е изчислено чрез разделяне процента на жалбите на процента на населението. Когато коефициентът е по-голям от 1, това показва, че въпросната страна представя на омбудсмана повече жалби, отколкото биха могли да се очакват според размера на нейното население. Всички проценти в горната таблица са закръглени до един десетичен знак.



КАК ДА СЕ СВЪРЖЕМ С ЕВРОПЕЙСКИЯ ОМБУДСМАН

ПО ПОЩАТА

Европейският омбудсман
1 Avenue du Président Robert Schuman
В.Р. 403
FR - 67001 Strasbourg Cedex
Франция

ПО ТЕЛЕФОНА

+33 3 88 17 23 13

ПО ФАКС

+33 3 88 17 90 62

ЧРЕЗ ЕЛЕКТРОННА ПОЩА

eo@ombudsman.europa.eu

УЕБСАЙТ

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

ЕВРОПЕЙСКИЯТ ОМБУДСМАН ИЗВЪРШВА ПРОВЕРКИ ПО ЖАЛБИ
СРЕЩУ ИНСТИТУЦИИ И ОРГАНИ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ



ЕВРОПЕЙСКИЯТ ОМБУДСМАН И НЕГОВИТЕ СЛУЖИТЕЛИ

www.ombudsman.europa.eu