

ЕВРОПЕЙСКИЯТ ОМБУДСМАН



ГОДИШЕН ДОКЛАД 2007

РЕЗЮМЕ И СТАТИСТИКА

ЕВРОПЕЙСКИЯТ ОМБУДСМАН

ГОДИШЕН ДОКЛАД 2007

РЕЗЮМЕ И СТАТИСТИКА

© Европейски общности, 2008 г.

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

ISBN 978-92-9212-126-6

DOI 10.2869/59624

Фотография на предната страна на корицата: © iStockphoto.com/Silence

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

Printed in Italy

ОТПЕЧАТАНО НА БЯЛА ХАРТИЯ БЕЗ ХЛОР



ВЪВЕДЕНИЕ

2007 година беше важна за правото на европейските граждани на добро управление. На 12 декември бе подписана и прогласена отново от председателите на трите основни институции на ЕС – Парламента, Комисията и Съвета – Хартата на основните права на ЕС, първоначално прогласена през декември 2000 г. Ангажиментът за правно задължителна Харта в Договора от Лисабон отразява все по-ясното разбиране, че Европа трябва да постави гражданите в центъра на вниманието. От гледна точка на омбудсмана Хартата е от изключителна важност, тъй като чрез нея за първи път се признава правото на добро управление като основно право на гражданите на Съюза (член 41).



Добро управление

От встъпването ми в длъжност на 1 април 2003 г. насърчаването на добро управление е абсолютен приоритет за Европейския омбудсман. Непрекъснато напомням на институциите и органите на ЕС, че доброто управление изисква от служителите на публична служба много повече от простото избягване на неправомерно поведение. Длъжностните лица трябва да са ориентирани към обслужването и да следят членовете на обществото да бъдат третирани с необходимото уважение и да упражняват напълно своите права.

Изглежда, че този призив води до конкретни резултати. Щастлив съм да съобщя, че институциите и органите на ЕС работиха усилено през 2007 г. при разглеждането на жалби, отстраняването на несправедливости и поправянето на грешки. През годината установихме удвояване на броя на случаите, решени от самата институция - безпрецедентен брой, 35 % от нашите проверки бяха приключени след получаване на съгласието на съответната институция за решаване на проблема. Не трябва да подценяваме важността на това постижение за жалбоподателите и изобщо за гражданите. Твърдо вярвам, че бележим значителен напредък в приближаването до истинската култура на обслужване.

Седемте водещи случая, посочени в настоящия доклад, са свидетелство за тази промяна в нагласата. Цели четири от тях се отнасят до Европейската комисия, която действа бързо и конструктивно за намиране на решение при различни оплаквания. Трябва също специално да спомена Европейската агенция за авиационна безопасност, която за втора поредна година създава водещ случай, като показва своето желание да работи конструктивно с омбудсмана за решаването на проблеми. Съветът се извини на жалбоподател, след като насочих вниманието му към езиков проблем, и потвърди своята ангажираност за избягване на подобни проблеми в бъдеще. И накрая, Европейската централна банка предостави възможно най-полезния отговор на заинтересована гражданка, като подчерта, че счита за изключително важно изясняването на повдигнатите от нея проблеми и ѝ предложи да отправя евентуални допълнителни въпроси към експертите на банката. Целта ми при описването на тези случаи е да представя на всички институции и органи на ЕС модели за добро управление, от които да черпят вдъхновение и спрямо които да оценяват собствените си действия. През 2008 г. ще продължа да насърчавам внимателното възпитаване на култура на обслужване, за да се отговори на очакванията на гражданите.



Някои от резултатите, които постигнахме за гражданите и които са документирани в настоящия доклад, бяха постигнати без официална кореспонденция със съответната институция. Вече сме достигнали ниво, на което връзките ни с институциите са такива, че да можем бързо да разрешаваме нарастващ брой случаи, като се избягва необходимостта от продължителна проверка. Разширих използването на неформални процедури за гъвкаво решаване на проблемите и ще продължа да развивам този подход през 2008 г. За мен това бележи повратен момент за нашата институция, защото показва в каква степен е уважаван омбудсманът и доколко институциите желаят да помогнат на гражданите.

Сигурното обаче е, че продължават да съществуват проблеми. Отново през 2007 г. 15 % от случаите бяха приключени с критична забележка, тъй като съответната институция не е успяла да покрие стандартите на обслужване, на които гражданите имат право. В настоящия доклад са включени примери за такива случаи. Те варират от отказа на една институция да промени своите процедури за назначаване на служители – основно поради съображения за лично административно удобство – до прекомерното забавяне на друга институция при процедура за установяване на неизпълнение, без да бъдат предоставени конкретни обяснения за причините. Ние отново ще изготвим доклад за последващите действия след тези критични забележки през 2008 г., за да се уверим, че институциите ще извлекат поука от тях. Възнамерявам също да проуча как решенията на омбудсмана могат да бъдат направени по-разбираеми, така че да предоставят още по-ефективни насоки както на гражданите, така и на служителите за това какво представлява доброто управление.

Ясно е, че има още работа по насърчаването на принципите на доброто управление в рамките на институциите и органите на ЕС. За да подпомогна разработването на полезни стратегии в тази насока, организирах работна среща в Брюксел през ноември 2007 г. На нея се осъществи оживен обмен на мнения за това как Европейският омбудсман може да помогне за превръщането на правото на добро управление в реалност. Разискванията дадоха много насърчителни и новаторски идеи за идните години. Очаквам с нетърпение практическото им приложение, за да бъдат от полза на гражданите в цяла Европа.

По-добра комуникация

Завърших въвеждането на годишния доклад за 2006 г., като подчертах моята двойна цел за предстоящата година, а именно – да работя с институциите за насърчаване на доброто управление и да пренасоча усилията си за комуникация, така че всички, които се нуждаят от услугите на Европейския омбудсман, да бъдат съответно информирани как да направят това.

Що се отнася до тази втора цел, 2007 беше година от решаващо значение. Окончателно преодоляхме проблема с честотата на допустимите жалби. Благодарение на една амбициозна и прецизно насочена информационна кампания, броят на допустимите жалби се повиши както в абсолютно, така и в относително изражение спрямо 2006 г. В резултат на това годината започна със 17 % повече проверки въз основа на получените жалби. Същевременно, като резултат от нашите усилия да подобрим информираността на гражданите относно това какво може да направи Европейският омбудсман, повече граждани от всякога получиха помощ при намирането на подходящи средства за решаване на проблемите, които срещат на национално, регионално и местно ниво.

Ключово развитие в тази насока през 2007 г. беше изготвянето на Изявлението на Европейската мрежа на омбудсманите. Целта на изявлението е да популяризира работата на омбудсманите в рамките на ЕС и да разясни услугите, предлагани от членовете на мрежата на граждани, които подават жалби по въпроси, попадащи в обхвата на законодателството на ЕС. Изявлението е достъпно на интернет страницата на Европейския омбудсман на всички официални езици на ЕС, а пълният текст е възпроизведен в глава 5 от настоящия доклад. Членовете на мрежата ще работят активно за популяризиране на изявлението, за да се гарантира, че гражданите разбират кой е в състояние най-добре да помогне за разглеждане на жалбите им, свързани със законодателството на ЕС.



Друга важна инициатива в тази сфера се очаква да се реализира през 2008 г. През изминалата година моята служба разработваше интерактивен наръчник, който ще бъде открит през предстоящата година като част от новата интернет страница на омбудсмана. Това ключово приложение ще помага на гражданите в откриването на най-подходящия път за решаване на проблемите им. Наръчникът следва да даде възможност по-голяма част от жалбоподателите да бъдат насочени пряко към структурата, която в най-голяма степен е компетентна за обработването на техните жалби. Да се надяваме, че наръчникът ще доведе до по-нататъшен спад в броя на недопустимите жалби, получавани от моята служба.

Откриването на най-подходящия път за подаване на жалба още от самото начало е важно по много причини. Помага за избягване на объркването, в което изпадат гражданите, когато им се съобщи, че структурата, към която са се обърнали, не е в състояние да им помогне. Означава също, че жалбите се разрешават по-бързо и ефективно, като по този начин се гарантира, че гражданите могат изцяло да се възползват от правата си съгласно законодателството на ЕС. Още един важен извод е, че като се намали частта на недопустимите жалби, които получава, моята институция ще може по-добре да изпълнява централната си роля - тази да помага на гражданите, които не са доволни от обслужването на институциите и органите на ЕС. Резултатите, които моята служба може да постигне за такива граждани, несъмнено са най-удовлетворяващият аспект от работата ми. Много примери за такива успехи от 2007 г. са посочени в настоящия доклад. Очаквам с нетърпение през предстоящата година тази работа за европейските граждани да продължи.

Както често съм казвал, годишният доклад е най-важната публикация на омбудсмана. Той му позволява да предостави отчет за своята работа на Европейския парламент, пред когото се отчита. Служи на институциите и органите на ЕС като източник за помощ в подобряването на тяхното управление. Прави работата на омбудсмана достъпна за широк кръг от хора, които искат да следят неговата дейност, включително широката общественост, медиите, академичните среди, държавните служители и колегите от омбудсманските институции от целия свят. През последните години бяха направени промени в доклада, за да стане той по-достъпен. По-нататъшните подобрения представляват допълнителна оригинална характеристика на настоящия доклад. Те могат да се забележат най-лесно в глави 5 и 6, където сме избрали да представим обобщение и анализ на действия вместо подробни списъци със събития и срещи, както по-рано. Надяваме се, че това прави четенето по-интересно и отразява реално значението на тези важни инициативи. Ще очакваме вашите отзиви.

Страсбург, 15 февруари 2008 г.

П. Никифорос ДИАМАНДУРОС



РЕЗЮМЕ

Тринадесетият годишен доклад на Европейския омбудсман пред Европейския парламент представя отчет за дейностите на омбудсмана през 2007 г. Това е петият годишен доклад, представен от г-н П. Никифорос ДИАМАНДУРОС, който започна дейност като Европейски омбудсман на 1 април 2003 г.

СТРУКТУРА НА ДОКЛАДА

Докладът се състои от шест глави и четири приложения. Започва с въведение от омбудсмана, в което той откроява най-значимите достижения през изминалата година 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 обхваща най-важните правни и фактически заключения, съдържащи се в решенията на омбудсмана през 2007 г.

Глава 3 се състои от подобрени резюмета на решенията на омбудсмана през 2006 г., отнасящи се до определени теми и институции, предмет на жалбите, и проверки по собствена инициатива. Резюметата са подредени първо по вида на заключенията и след това по засегнатите институции или органи. Главата приключва с обобщение на решение, последвало проверка по собствена инициатива, и с пример за запитване, отправено от национален омбудсман.

Глава 4 засяга отношенията с други институции и органи на Европейския съюз. Започва с очертаване на стойностите на конструктивните работни отношения на омбудсмана с институциите и органите и преминава към списък с различни срещи и събития във връзка с това, проведени през 2007 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 на омбудсманите 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 негови служители, отношенията с медиите, публикации и комуникация по електронен път.

Приложение А съдържа статистика за работата на Европейския омбудсман през 2007 г. Приложения Б и В представят подробности, съответно за бюджета и служителите на омбудсмана. Приложение Г представя решенията, съдържащи се в глава 3 по номер на случая, предмет и вид на установеното лошо управление. В него се изброяват и най-важните случаи и всички случаи, приключени с критична забележка през 2007 г.

КРАТЪК ОБЗОР

Мисията на Европейския омбудсман

Службата на Европейския омбудсман е създадена от Договора от Маастрихт като една от характеристиките на гражданството на Съюза. Омбудсманът проучва жалби срещу лошо



управление в дейностите на институциите и органите на Общността, с изключение на Съда на Европейските общности и Първоинстанционния съд на Европейските общности в качеството им на правораздавателни органи. С одобрението на Европейския парламент, омбудсманът е определил понятието „лошо управление“ по начин, който изисква зачитане на правата на човека, правовата държава и принципите на добро управление.

Освен че откликва на жалбите на отделни граждани, дружества и сдружения, омбудсманът работи изпреварващо, като предприема проверки по собствена инициатива, срещи с членове и представители на институциите и органите на ЕС и осъществява контакт с гражданите, за да ги информира за техните права и за начина на тяхното упражняване.

Жалби и проверки през 2007 г.

През 2007 г. омбудсманът получи 3 211 нови жалби, в сравнение с 3 830 през 2006 г. От друга страна, броят на допустимите жалби се повиши както в абсолютно, така и в относително изражение от 449 (12 % от общия брой) през 2006 г. на 518 (16 %) през 2007 г. В резултат на това годината започна със 17 % повече проверки въз основа на получените жалби.

Общо 58 % от всички жалби, получени от омбудсмана през 2007 г., бяха изпратени по електронен път – чрез електронна поща или чрез използване на формуляра за жалби на интернет страницата на омбудсмана. В 3 056 случая бяха изпратени жалби директно от граждани, а в 155 случая - от сдружения или дружества.

В почти 70 % от случаите омбудсманът имаше възможност да помогне на жалбоподателя чрез образуване 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 образувани общо 303 нови проверки. Омбудсманът също така предприе шест проверки по собствена инициатива. През 2007 г. Европейският омбудсман извърши общо 641 проверки, 332 от които бяха пренасочени от 2006 г.

Както и през предходните години, повечето от проверките бяха свързани с Европейската комисия (413 или 64 % от общия брой). 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 на гражданите. Имаше 87 проверки (14 % от всички), свързани с Европейската служба за подбор на персонал (ЕПСО), 59 (9 %), свързани с Европейския парламент, 22 (3 %), свързани с Европейската служба за борба с измамите, и 8 (1 %), свързани със Съвета на Европейския съюз.

Основните видове твърдени случаи на лошо управление бяха липса на прозрачност, включително отказ на информация (в 28 % от случаите), несправедливост или злоупотреба с власт (18 %), незадоволителни процедури (13 %), забавяне, което би могло да се избегне (9 %), дискриминация (8 %), небрежност (8 %), правна грешка (4 %) и неизпълнение на задължения, тоест неизпълнение на функциите на Европейската комисия като „пазител на Договора“ между държавите-членки (3 %).

Основният електронен адрес на омбудсмана беше използван за изпращане на общо 7 273 отговора на писма с молба за информация през 2007 г. От тях 3 127 бяха масови писма, подадени от граждани, и засягаха вече получени от Европейския омбудсман жалби, а 4 146 представляваха индивидуални искания за информация.

Така общият брой на обработените жалби и молби за информация от граждани към омбудсмана възлиза на 10 484 за въпросната година.



Резултати от проверките на омбудсмана

През 2007 г. омбудсманът приключи 348 проверки. Това представлява повишение от 40 % спрямо 2006 г. От тези проверки 341 бяха свързани с жалби, а седем бяха по собствена инициатива. По-долу можете да намерите преглед на заключенията.

Липса на лошо управление

През 2007 г. 95 случая бяха приключени без установяване на лошо управление. Това не е непременно отрицателен изход за жалбоподателя, на когото се предоставя най-малко пълно обяснение от съответната институция или орган за предприетите действия, както и позицията на омбудсмана по случая. Между примерите за случаи, при които не бе установено лошо управление през 2007 г., са следните:

- Омбудсманът получи жалба, в която се твърди, че Европейската комисия е бездействала неправомерно по отношение на Ирландия за възможно нарушаване на Директивата на ЕС за естествените местообитания. Жалбоподателят се оплаква още за решението на Комисията да не предприема последващи действия относно спорове, свързани с възможно нарушение на Директивата за отпадъците. Омбудсманът заключи, че Комисията е представила обосновано обяснение на стратегическата си роля, що се отнася до прилагането на тези директиви. Отбеляза също, че в този случай Комисията е предоставила на жалбоподателя подходяща и полезна информация. (3660/2004/PB)
- Жалбоподателка се оплаква на омбудсмана, наред с другото, от липса на прозрачност и за недопустимо забавяне на Европейската агенция по лекарствата (ЕМЕА) да отговори на запитванията, които тя е поставила пред нея относно безопасността на един антидепресант и риска от самоубийство. Съпругът на жалбоподателката е извършил самоубийство, докато е взимал това лекарство, и жалбоподателката се е свързала с агенцията с няколко въпроса и искания за информация. В хода на проверката агенцията се извини на жалбоподателката, че не е отговорила на някои от въпросите ѝ и предостави отговори на тези въпроси. Въпреки че жалбоподателката остана неудовлетворена, омбудсманът възприе становище, че действието на агенцията е разрешило установения от него проблем и че е престанало да е налице случай на лошо управление. (2370/2005/OV)
- „Грийнпийс“ се оплаква на омбудсмана, като твърди, че Комисията е отправила неверни, подвеждащи и клеветнически обвинения във връзка с изследване, което е било публикувано от неправителствената организация относно обмен на служители между Комисията и лобистко химическо предприятие. Проверката на омбудсмана стигна до заключение, че това твърдение не е било доказано. След като не установи лошо управление, той подчерта важността на прозрачността в лобистките дейности, упражнявани по време на законодателни процедури. (2740/2006/TN)

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

- Полска природозащитна неправителствена организация се оплаква, че Европейската инвестиционна банка (ЕИБ) е действала в противоречие със собствената си „Декларация за околната среда“ при съфинансиране на проекта за модернизиране на пътищата в Полша. Омбудсманът не е установил лошо управление. Въпреки това, тъй като жалбоподателят е подал едновременно и жалба до полския омбудсман, Европейският омбудсман насърчи ЕИБ да обмисли установяване на канали за комуникация и информиране със съответните национални и регионални органи, каквито са омбудсманите. Тези органи биха могли да служат като допълнителни източници на информация относно съответствието на проектите, финансирани от ЕИБ, с националното и европейското законодателство. (1779/2006/MHZ)



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, тъй като спомага за подобряване на отношенията между институциите и гражданите и може да се избегне нуждата от скъпоструващо и продължително съдебно производство.

През 2007 г. 129 случая бяха уредени от самата институция или орган след жалба до омбудсмана. Това представлява удвояване на броя случаи, уредени през 2006 г., и отразява нарастващото желание от страна на институциите и органите да разглеждат жалбите към омбудсмана като възможност да поправят възникнали грешки и да си сътрудничат с омбудсмана за благото на гражданите. Между уредените случаи през 2007 г. бяха следните:

- След като германски университет се оплаква по повод спор относно плащания с Комисията за проект по програма Еразъм, омбудсманът се свърза с Комисията, която уреди случая в рамките на две седмици. Опитите на университета да убеди Комисията, че е направена грешка в изчисленията, се бяха оказали неуспешни. Комисията призна грешката и изплати исканата сума в размер на 5 400 EUR ведно с лихвите. Омбудсманът поздрави Генерална дирекция „Образование и култура“ за образцовия начин, по който разреши този случай, след като бе представен на вниманието ѝ. (3495/2005/GG)
- Комисията възстанови неизплатена сума от 88 000 EUR на френско консултантско дружество, което твърди, че институцията не е възстановила всички допустими разходи за нейното участие в програма за технологии на информационното общество в Китай. Комисията отговаря с твърдение, че жалбоподателят е направил грешка в изчисленията на своите разходи. След като омбудсманът се намеси в случая, тя се съгласи да изплати дължимата сума. (1471/2007/(CC)RT)

Ако конкретна проверка доведе до установяване на лошо управление, омбудсманът винаги се стреми да постигне приятелско споразумение. В някои случаи такова споразумение може да се постигне, ако съответната институция или орган предложи компенсация на жалбоподателя. Всяко такова предложение се прави на доброволна основа, тоест без да се признава юридическа отговорност и без въпросът да се отнася до съд.

През годината пет случая бяха решени чрез приятелско споразумение. В края на 2007 г. 31 предложения за приятелско споразумение все още се обсъждаха. Между случаите на приятелско споразумение, постигнато през 2007 г., са следните примери:

- Комисията прие предложението на омбудсмана за приятелско споразумение и намали сумата, която да се възстанови от изпълнителя, участващ в проект в Ливан. Това беше вследствие на жалба, в която изпълнителят твърди, че е налице недобросъвестно изпълнение на договора. Въпреки че омбудсманът не намери всички твърдения на жалбоподателя за основателни, той заключи, че решението на Комисията да ѝ бъдат възстановени определени суми, представлява лошо управление. В интерес на предприемането на стъпки за решаване на проблема Комисията се съгласи да преразгледа делото. (2577/2004/OV)
- Европейската агенция за авиационна безопасност (ЕААБ) отмени оспорено решение, след като омбудсманът направи предложение за приятелско споразумение. Случаят засягаше решение на ЕААБ, отнасящо се до основанието за издаване на типов сертификат за конкретно въздухоплавателно средство. След като анализира съответните правни разпоредби, омбудсманът не бе убеден, че решението е имало достатъчно правно основание. ЕААБ отговори, че едва към момента е успяла да получи информацията, необходима за издаване на типов сертификат и поради това е отменила оспореното решение. (1103/2006/BU)



- Бившият Европейски център за мониторинг на расизма и ксенофобията (ЕЦМРК) прие предложение за приятелско споразумение, като предостави по-подробна информация на некласиран участник в обществена поръчка относно начина, по който предложението му е било сравнено с това на спечелилата организация. Жалбоподателят се беше обърнал към омбудсмана с твърдението, че ЕЦМРК не е дал задоволителни отговори на неговите въпроси и не е приложил прозрачни критерии. След проверката жалбоподателят изрази своята благодарност към омбудсмана за неговата работа и за предоставянето на надеждна гаранция за прозрачност в ЕС. (1858/2005/ВВ и 1859/2005/ВВ)

Критични забележки, проектопрепоръки и специални доклади

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

Критична забележка обикновено се прави, ако (i) не е възможно съответната институция да отстрани случая на лошо управление, (ii) няма данни лошото управление да е с цялостно въздействие и (iii) последващо действие на омбудсмана не изглежда необходимо. Прави се критична забележка и ако омбудсманът сметне, че проектопрепоръката не би била от полза или че не е целесъобразно да се внася специален доклад в Парламента, в случай че засегнатата институция или орган не приеме проектопрепоръката.

Критичната забележка потвърждава на жалбоподателя, че неговата жалба е доказана по основание, и посочва на съответната институция или орган, че е срещила, така че да ѝ помогне да избегне бъдещи случаи на лошо управление. През 2007 г. омбудсманът приключи 55 проверки с критични забележки. Например:

- Омбудсманът критикува Комисията, че не е публикувала през 2006 г., както се изисква по закон, своя годишен доклад за 2005 г. за достъпа до документи на Европейския парламент, Съвета и Комисията. Това бе вследствие на жалбата от неправителствената организация „Стейтуоч“. Като отчете, че през септември 2007 г. Комисията в крайна сметка е публикувала въпросния доклад, омбудсманът посочи, че своевременното публикуване на докладите е ключов механизъм за отчетност пред европейските граждани. (668/2007/МНЗ)
- Омбудсманът отправи две критични забележки на Европейската служба за подбор на персонал (ЕПСО) в два случая, отнасящи се до използването на езиците на „новите“ държави-членки, противопоставени на тези на „старите“ държави-членки. Това бе вследствие на жалба, подадена от полска асоциация, занимаваща се с тестовите за подбор на служители. ЕПСО информира омбудсмана, че междуременно езиковите изисквания за конкурсите са били променени. (3114/2005/МНЗ)
- Омбудсманът отправи критика към Комисията, че не е представила основателни причини за липсата на достъп до годишните счетоводни отчети, които получава от държавите-членки във връзка със субсидиите за селското стопанство. Комисията изтъкна, че отчетите, съдържащи информацията, са били въведени в база данни и вече не съществуват като такива. Обясни, че информацията, поискана от жалбоподателя, ще наложи сложно препрограмизиране на базата от данни. Макар да заключи, че подходът на Комисията е незадоволителен, омбудсманът не продължи да следи темата, тъй като правните въпроси в общ смисъл са от компетентността на законодателя на Общността в контекста на обявената реформа на Регламент 1049/2001 относно публичния достъп до документи. (1693/2005/РВ)

Важно е институциите и органите да следят критичните забележки на омбудсмана, като предприемат действия за разрешаване на висящи проблеми, и по този начин да се избягва бъдещо лошо управление. През 2007 г. омбудсманът направи изследване на последващите действия на институциите, предмет на всички критични и други забележки, направени през 2006 г. Изследването е достъпно на интернет страницата на омбудсмана



(<http://www.ombudsman.europa.eu>). Омбудсманът предвижда ежегодно да провежда подобен експеримент и да информира обществеността за резултатите.

В случаите, когато последващо действие на омбудсмана не изглежда необходимо, тоест където съответната институция може да отстрани лошото управление, или в случаи, когато лошото управление е особено сериозно или е с общо въздействие, омбудсманът обикновено отправя проектопрепоръка до съответната институция или структура.

През 2007 г. бяха отправени осем проектопрепоръки. Освен това седем проектопрепоръки от 2006 г. доведоха до решения през 2007 г. Три случая бяха приключени през годината, в която проектопрепоръката е приета от институцията. Един случай доведе до специален доклад до Европейския парламент. Пет случая бяха приключени на други основания. В края на 2007 г. девет проектопрепоръки все още се разглеждаха, включително една, направена през 2004 г. и една, направена през 2006 г.

Една от проектопрепоръките, отправени през 2007 г., се отнася до публичния достъп до данни за плащанията, получавани от членовете на ЕП. Тя бе вследствие на жалба от малтийски журналист, чиято молба за данни относно възнагражденията на определени членове на ЕП беше отхвърлена от Парламента на основание защита на личните данни. Подробното становище на Парламента по проектопрепоръката на омбудсмана по този случай (3643/2005/(GK)WP) следва да бъде предадено до края на февруари 2008 г. В друга проектопрепоръка, отправена през 2007 г., омбудсманът посъветва Комисията да избягва в бъдеще всякакви неоснователни ограничения, свързани с официалните езици, на които може да се подават предложения по покани за участия в търгове (259/2005/(PB)GG). Тъй като тази проверка все още не е приключена в края на 2007 г., тя не е спомената в глава 3 от доклада.

Сред приетите през 2007 г., проектопрепоръки са следните:

- Комисията прие проектопрепоръка, в която омбудсманът я прикани да поправи неточна и подвеждаща информация, съдържаща се в листовки, постери и видеопрезентации относно правата на пътниците в самолетните. Две сдружения за въздушен транспорт се бяха обърнали към омбудсмана, критикувайки информацията, предоставена от Комисията за правата на пътниците на обезщетение и помощ при отказан достъп на борда и отмяна или голямо закъснение на полети. След намесата на омбудсмана Комисията замени погрешните информационни материали. (1475/2005/(IP)GG и 1476/2005/(BB)GG)
- Комисията прие проектопрепоръка, в която омбудсманът се обръща към нея с цел да се откаже от искането си за възстановяване на пенсионно плащане, направено погрешка след смъртта на бивш служител. Проектотпрепоръката е вследствие на жалбата от сина на починалия. След повече от четири години от смъртта на неговия баща Комисията иска от него да възстанови сумата от 1747 евро. Впоследствие Комисията се съгласява да се откаже от искането си за възстановяване на средствата. (1617/2005/(BB)JF)

Ако институция или орган на Общността не откликне задоволително на проектопрепоръка, омбудсманът може да внесе специален доклад в 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 от страна на Парламента. Ето пример от 2007 г.:

- Омбудсманът внесе специален доклад в Европейския парламент, в който критикува Комисията, че не е обработила жалба относно европейската директива за работното време. Преди повече от шест години германски лекар се е обърнал към Комисията с молба да образува производство срещу Германия, като твърди, че Германия нарушава директивата. Въпреки настояването на омбудсмана Комисията бездейства по жалбата, като се аргументира, че нейните предложения за изменение на директивата са предоставени на законодателя на Общността. Омбудсманът настоя, че този случай поставя важен принципен въпрос, засягащ начина, по който Комисията третира жалбите



на граждани относно нарушения. Той посочи, че би трябвало Комисията или да отхвърли жалбата, или да образува производство за установяване на неизпълнение. Бездействието не е в съответствие с принципите на доброто управление. (3453/2005/GG)

Проверки по собствена инициатива

Омбудсманът се възползва от правомощието си да образува проверки по собствена инициатива основно в два случая. Най-напред, той може да използва това свое правомощие за проверка на евентуален случай на лошо управление, когато жалбата е била подадена от неоправомощено лице (а именно, когато жалбоподателят не е гражданин или лице, постоянно пребиваващо в Съюза, или юридическо лице със седалище в държава-членка). Две такива проверки по собствена инициатива бяха започнати през 2007 г. Омбудсманът може да използва правомощието си да се самосезира и за борба със системни проблеми в институциите. Например:

- През декември 2007 г. омбудсманът образува проверка по собствена инициатива по въпроса за своевременността на плащанията, правени от Комисията. Той поиска от Комисията да предостави информация за това какво е било направено, за да се избегнат забавени плащания, за статистически данни за случаите на забавени плащания, както и информация за политиката на Комисията при плащане на лихви. Това е вследствие на оплаквания от отделни лица, дружества и организации, участващи в проекти и договори, финансирани от ЕС. (OI/5/2007/GG)

Между другите проверки по собствена инициатива, започнати през 2007 г., беше една относно компютърните изпити на ЕПСО (OI/4/2007/ID) и една за управлението на човешките ресурси в Съвместния изследователски център на Комисията (OI/6/2007/MHZ).

Следната проверка по собствена инициатива беше завършена през годината:

- Омбудсманът завърши проверка по собствена инициатива относно мерките, предприети от Комисията, за да се гарантира недопускането на дискриминация срещу лица в неравностойно положение при техните отношения с институцията. Сред положителните мерки, които той отбеляза, бяха тези за предоставяне на по-лесен достъп до информация чрез интернет страницата на Комисията и за подобряване на условията за назначения и повишения. Същевременно омбудсманът подчерта, че трябва да се направи повече за повишаване на осведомеността на служителите на Комисията за нуждите на лицата в неравностойно положение. Той също така оценява критично ситуацията в европейските училища по отношение на ученици с увреждания като незадоволителна. (OI/3/2003/JMA)

Водещи случаи - примери за най-добра практика

Няколко от горепосочените случаи представляват показателни примери за добра практика и затова са включени сред „водещите случаи“, посочени от омбудсмана в годишния доклад за 2007 г. Те служат също и като пример за другите институции и органи на ЕС как по най-добър начин да отговорят на въпросите, поставени от омбудсмана. Конкретно **Комисията** реагира бързо и конструктивно за разрешаването на различни оплаквания. В случай **3495/2006/GG** тя разреши в рамките на две седмици спор относно плащане с германски университет, след като омбудсманът обърна вниманието ѝ върху проблема. По подобен начин в случай **2577/2004/OV** Комисията прие предложението на омбудсмана за приятелско споразумение и намали сумата, която да се възстанови от изпълнител, участващ в проект в Ливан. В друг спор относно плащане тя прие проектопрепоръка, с която омбудсманът я призовава да се откаже от възстановяване на пенсионно плащане, направено погрешка след смъртта на бивш служител (**1617/2005/(BB)JF**). Освен това Комисията показа желание да работи конструктивно с омбудсмана, като прие проектопрепоръка да поправи неточна и подвеждаща информация, съдържаща се в листовки, постери и видеопрезентации относно правата на пътници, пътуващи в самолети (**1476/2005/(BB)GG**).



Други примери за добра практика включват случай **2580/2006/TN**, при който **Съветът** се извини на жалбоподател и потвърди своята ангажираност за избягване на подобни проблеми в бъдеще, след като омбудсманът насочи вниманието му към проблем, свързан с ирландския език. **Европейската централна банка** (ЕЦБ) предостави възможно най-полезния отговор на заинтересована гражданка, като подчерта, че счита за изключително важно изясняването на повдигнатите от нея проблеми и ѝ предложи да отправя евентуални допълнителни въпроси към експертите на банката (**630/2007/WP**). Един последен пример за положителен отговор от страна на институциите и органите през 2007 г. е случай **1103/2006/BU**, при който **Европейската асоциация за авиационна безопасност** (ЕААБ) отмени оспорено решение, след като омбудсманът направи предложение за приятелско споразумение. Това е втората поредна година, през която един от случаите на ЕААБ е сред водещите случаи, посочени в този доклад, което е свидетелство за нейното желание да сътрудничи конструктивно с омбудсмана.

По-нататъшен анализ

Последната част на глава 2 от годишния доклад съдържа прегледи на избрани от 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 безвъзмездни средства; и (iv) въпроси, свързани с персонала, включително назначаване на работа.

Глава 3 от доклада съдържа резюмета на 50 от общо 348 решения, с които са приключени случаи през 2007 г. Резюметата отразяват обхвата от предмети и институции, предмет на проверки на омбудсмана, и различните видове констатации.

Решенията, с които се приключват случаи, обикновено се публикуват в интернет страницата на омбудсмана (<http://www.ombudsman.europa.eu>) на английски език или на езика на жалбоподателя.

Отношения с институциите и органите на ЕС

Европейският омбудсман отделя значително време на срещите с членовете и служителите на институциите и органите на ЕС за насърчаване на културата на обслужване в администрацията на ЕС. Тези срещи позволяват на омбудсмана да обясни мотивите за своите действия и да накара членовете и служителите да осъзнаят нуждата от конструктивно обработване на жалбите.

Сред най-важните срещи, проведени през 2007 г., бяха три прояви със служители от всички нива в Европейската комисия. Тъй като Комисията е институцията, до която са адресирани най-голямата част от проверките, извършени от омбудсмана, е особено важно тя да поеме водещата роля в развиването на култура на обслужване на гражданите и на зачитане на техните права. Отзивите, които омбудсманът получи по време на тези срещи, бяха много насърчителни. Ключови фигури за улесняването на тези срещи бяха заместник-председателят на Комисията Марго ВАЛСТРЪОМ, отговаряща, наред с другото, и за отношенията с омбудсмана, и генералният секретар на Комисията Катрин ДЕИ.

Срещите с членове на ЕП и служители на Европейския парламент също бяха от особена важност с оглед на привилегированата връзка на омбудсмана с Парламента. Европейският парламент избира омбудсмана и той се отчита пред него. Глава 4 от годишния доклад съдържа пълно описание на тези срещи. Тя обхваща участието на омбудсмана в срещи на комисията по петиции, за да представи своя годишен доклад и специални доклади, изложението му пред комисията по конституционни въпроси относно предложените промени по неговия статут и речта пред комисията по граждански свободи, правосъдие и вътрешни работи за реформата на Регламент № 1049/2001 относно публичния достъп до документи.

Омбудсманът продължи да се обръща към други институции и органи през 2007 г., като проведе срещи с ключови представители на Съда на Европейските общности, Европейския икономически и социален комитет, Европейската инвестиционна банка и Европейската централна банка.



За да могат служителите му да бъдат информирани за дейността на останалите институции и органи на ЕС, омбудсманът организира в Страсбург редовни срещи на служителите, на които кани външни оратори. Г-н Пол Дж. МАХОУНИ, председател на Съда на публичната служба на ЕС, и г-н Питър ХЪСТИНКС, Европейски надзорен орган по защита на данните, пътуваха до Страсбург през 2007 г., за да представят своята работа пред служителите на омбудсмана.

Отношения с омбудсмани и подобни органи

Голям брой жалбоподатели се обръщат към Европейския омбудсман, когато имат проблеми с националната, регионална или местна администрация. Европейският омбудсман тясно си сътрудничи с колегите си в държавите-членки с цел да се гарантира, че жалбите на гражданите относно законодателството на ЕС се разглеждат бързо и ефективно. Това сътрудничество става под егидата на Европейската мрежа на омбудсманите. Понастоящем Мрежата се състои от почти 90 служби в 31 държави, обхващаща националните и регионални нива в рамките на Съюза, както и националното ниво в страните кандидатки за членство в ЕС плюс Норвегия и Исландия.

Една от целите на мрежата е да улесни бързото прехвърляне на жалби към компетентния омбудсман или подобна структура. Когато това е възможно, Европейският омбудсман директно прехвърля случаи или дава подходящ съвет на жалбоподателя. През 2007 г. омбудсманът посъветва 816 жалбоподатели да се обърнат към националния или регионалния омбудсман и прехвърли 51 жалби директно към компетентния омбудсман.

Глава 5 от годишния доклад на омбудсмана описва подробно дейността на мрежата през 2007 г., чийто върхов момент беше Шестият семинар на националните омбудсмани на държавите-членки на ЕС и страните кандидатки, който се проведе в Страсбург през октомври. Семинарът бе организиран съвместно от Европейския омбудсман и националния омбудсман на Франция, г-н Жан-Пол ДЪОЛЪОВОА. Всички 27 държави-членки на ЕС бяха представени на срещата, както и две от трите страни кандидатки плюс Норвегия и Исландия. Във връзка с обявлението, направено от Европейския омбудсман на Петия семинар, представителите на регионалните омбудсмани от всички държави в ЕС, където те съществуват, а именно Белгия, Германия, Испания, Италия, Австрия и Обединеното кралство¹, също бяха поканени да участват за първи път. Темата на семинара през 2007 г. беше „Преосмисляне на добрата администрация в Европейския съюз“.

По време на семинара омбудсманите изготвиха изявление, чиято цел е да спомогне за информирането на гражданите и другите потребители на услугите на омбудсманите за ползите, които могат да очакват, когато се обръщат към член на мрежата относно казуси, попадащи в обхвата на законодателството на ЕС. Изявлението е възпроизведено в пълен вид в Глава 5, която съдържа също подробно описание на дискусиите от семинара.

Глава 5 продължава с описание на различни други инструменти, използвани от мрежата за обмен на опит и най-добри практики. *Бюлетинът на европейските омбудсмани* продължи да служи като извънредно важен инструмент за обмен на информация през 2007 г. Двете издания, публикувани през м. април и м. октомври, включваха статии за върховенството на правото на ЕС спрямо националното, дискриминация и пречки за свободното движение, проблеми в областта на екологичното законодателство, защитата на правата на детето и на възрастните хора, проблеми в здравния сектор и въпроси, свързани с правото на личен живот и защита на данните. Дискусиите на омбудсмана за 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 открити няколко големи разисквания по различни въпроси, например дискриминация, правната уредба за принудителната психиатрична хоспитализация, качеството на обществените услуги, статутът на юридическите експерти в службите на омбудсманите и инициативите на Европейската комисия да подобри

¹ Държавите са изброени по протоколния ред на ЕС.



обработването на жалбите, свързани с нарушения. Освен това, електронната служба за новини на омбудсмана *Ombudsman Daily News* бе публикувана всеки работен ден и съдържаше статии, откъси от пресата и съобщения от службите на цялата мрежа.

В допълнение към редовния неофициален обмен на информация чрез мрежата, съществува специална процедура, чрез която националните и регионалните омбудсмани могат да искат писмен отговор на запитвания, възникнали при обработката на специфични случаи. Европейският омбудсман предоставя директно отговори, или по целесъобразност насочва запитването към друга институция или орган на ЕС. През 2007 г. бяха получени три такива запитвания (по едно от национален, регионален и местен омбудсман), а три бяха приключени (включително едно, подадено през 2005 г. и едно през 2006 г.). Пример за запитване е описан в края на глава 3.

Информационните посещения на омбудсмани в държавите-членки и страните кандидатки за членство също се оказаха много ефективни за развитието на мрежата и отлично средство за повишаване на познанията за обхвата от средства за комуникация, които тя предлага. През 2007 г. Европейският омбудсман посети своите колеги омбудсмани в Германия (март), Швеция (май) и Белгия (ноември).

Усилията на омбудсмана за сътрудничество с неговите колеги надхвърлиха дейностите на Европейската мрежа на омбудсманите. С оглед пропагандиране ролята на омбудсмана, разискване на вътрешноинституционални отношения и обмен на най-добри практики, през 2007 г. г-н ДИАМАНДУРОС присъства на няколко прояви на омбудсмани и се срещна с колеги от ЕС и такива от по-далечни страни. Глава 5 завършва с обобщение на тези дейности.

Комуникационни дейности

Европейският омбудсман напълно съзнава колко е важно да се гарантира, че гражданите, които срещат проблеми с администрацията на ЕС, знаят, че имат право да се оплачат. Всяка година се полагат огромни усилия, за да се достигне до гражданите, предприятията, неправителствените организации и други субекти, за да бъдат информирани те за услугите на омбудсмана. През 2007 г. бяха направени над 130 презентации от омбудсмана и неговите служители по време на конференции, семинари и срещи. Гореспоменатите информационни посещения в Германия, Швеция и Белгия му дадоха допълнителна възможност да повиши осведомеността на гражданите на тези държави.

Важен момент през годината беше участието на омбудсмана в проявите, организирани по случай 50-ата годишнина от Римския договор. Дните на отворени врати, организирани в Берлин, Будапеща и Варшава, бяха особено важни, тъй като стотици хиляди души дойдоха, за да научат повече за дейностите на Съюза. Службата също участва, както и всяка година преди това, в Дните на отворени врати, организирани от Европейския парламент в Страсбург и Брюксел. Материали на 26 езика, описващи работата на омбудсмана, бяха разпространени сред посетителите заедно с различни сувенири. Членовете на персонала присъстваха на всички тези прояви, за да отговорят на въпроси за работата на омбудсмана.

Медийните дейности продължиха динамично, като омбудсманът даде шест пресконференции и над 40 интервюта на журналисти от пресата, радиото, телевизията и електронните медии през 2007 г. Седемнадесет изявления за пресата бяха издадени и разпространени до журналисти и заинтересовани лица в цяла Европа. Между обхванатите теми бяха проверката на омбудсмана за забавени плащания, проблемите в областта на достъпа до информация и документи, една жалба, отнасяща се за Европейската директива за работното време, и проблеми с информационни материали, публикувани от Комисията за правата на пътниците, пътуващи в самолети.

През 2007 г. бяха подготвени и разпространени няколко публикации с цел да се информират ключовите заинтересовани лица и широката общественост за услугите, които омбудсманът може да предложи на гражданите и постоянно пребиваващите в ЕС. Особен интерес през 2007 г. представляваше една нова информационна брошура за фирми и организации, която



обяснява обстойно какво омбудсманът може да направи за тези субекти. Информационната брошура бе разпространена заедно с други свързани материали като част от кампания по пощата, предназначена за потенциални жалбоподатели. Конкретно до търговските палати и правните кантори в цяла Европа бяха изпратени 5 000 лични писма по време на кампанията. Тази кампания се оказа много успешна, доказателство за което са запитванията за хиляди допълнителни копия от публикациите на омбудсмана, които бяха получени през 2007 г.

Интернет страницата на омбудсмана беше редовно осъвременявана с решения, съобщения за пресата и подробности от комуникационните му дейности. Беше създаден нов раздел на интернет страницата, за да се състави по-подробен профил на проверките по собствена инициатива на омбудсмана.

От 1 януари до 31 декември 2007 г. интернет страницата на омбудсмана беше посетена от 449 418 различни посетители. Страниците 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 Испания, Швеция, Обединеното кралство и Германия. Разделът с връзки на интернет страницата на омбудсмана включва връзки към страници на националните и регионалните омбудсмани в цяла Европа. През 2007 г. имаше над 82 000 посещения на страниците за връзка, което ясно показва значението за гражданите на услугите, предоставяни чрез Европейската мрежа на омбудсманите.

Вътрешно развитие

През 2007 г. омбудсманът продължи своите усилия за осигуряване капацитета на институцията да обработва жалби на граждани от 27 държави-членки на 23 официални езика.

Омбудсманът назначи нов началник на правния отдел на 1 юли 2007 г. след открита процедура за подбор. За да се подобри контролът върху качеството и за да се повиши продуктивността, правният отдел беше разделен на четири екипа начело с по един старши юридически съветник. Беше въведено ново компютърно приложение, за да се улесни управлението на случаи. Всички тези развития се оказаха изключително ценни за повишаването на производителността през годината. Повишението с 40 % на броя на случаите, приключени през 2007 г. потвърждава, че подобренията, направени в структурата и работата на правния отдел на омбудсмана през последните години, започват да произвеждат реален резултат. Омбудсманът ще продължи да работи в тази насока и през 2008 г.

Също от организационна гледна точка, през 2007 г. се отбеляза лека промяна, тъй като секретариатът на омбудсмана, обработващ жалбите, сега се ръководи пряко от асистента на началника на правния отдел. Това отразява по-ясно функциите на този секретариат, които са пряко свързани с работата на правния отдел.

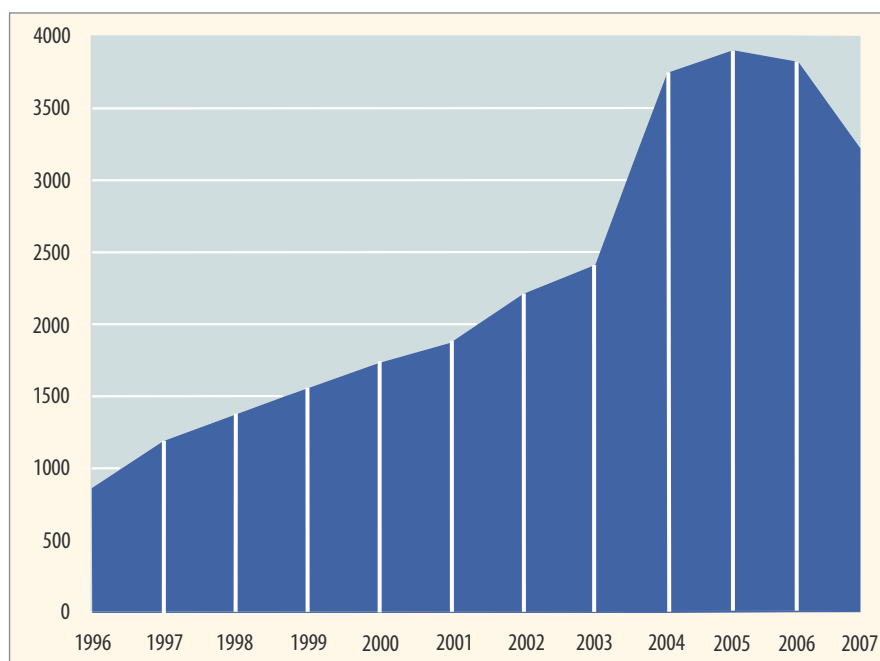
През 2007 г. щатното разписание на омбудсмана съдържаше общо 57 длъжности, колкото бяха и през 2005 г. Не се предвижда увеличаване през 2008 г. Общият размер на бюджета за 2008 г. възлиза на 8 505 770 EUR (в сравнение с 8 152 800 EUR през 2007 г.).



СТАТИСТИКА

1 СЛУЧАИ, РАЗГЛЕДАНИ ПРЕЗ 2007

| | |
|---|------------------|
| 1.1 ОБЩ БРОЙ СЛУЧАИ ПРЕЗ 2007..... | 3 760 |
| – проверки, неприключени към 31.12.2006..... | 332 ¹ |
| – жалби, чакащи решение за допустимост към 31.12.2006..... | 211 |
| – жалби, получени през 2007 | 3 211 |
| – проверки по собствена инициатива на Европейския омбудсман | 6 |

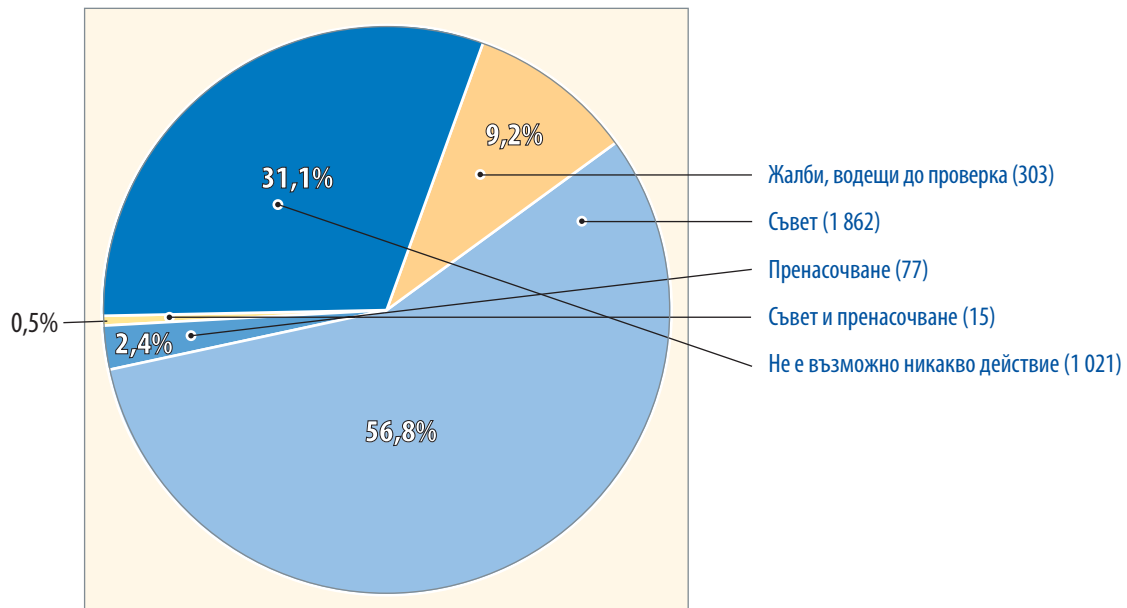
Брой жалби, получени за периода 1996-2007**1.2 ПРИКЛЮЧЕНА ПРОВЕРКА ЗА ДОПУСТИМОСТ/НЕДОПУСТИМОСТ 95 %**

¹ От които девет проверки по собствена инициатива на Европейския омбудсман и 323 проверки по жалби.

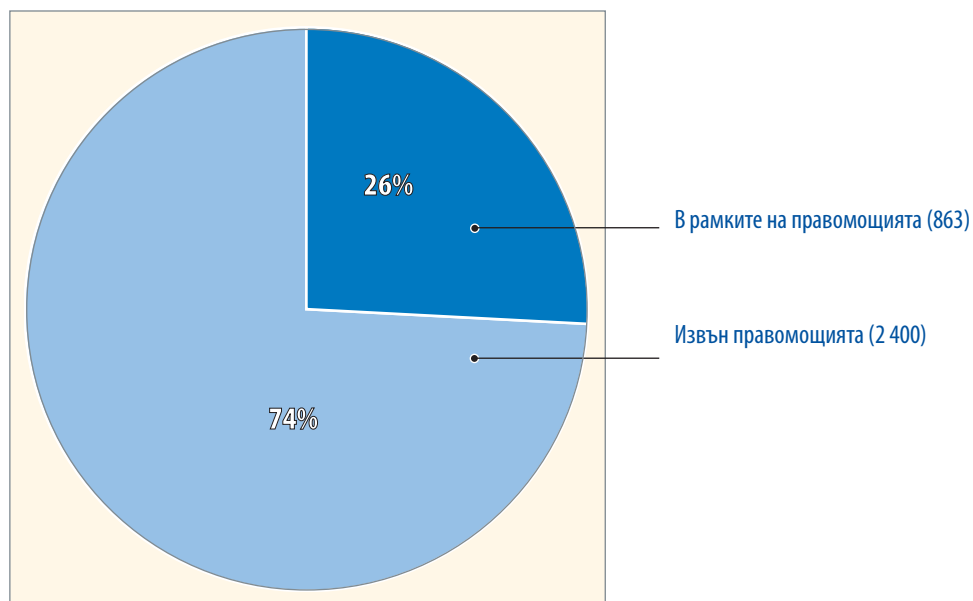


1.3 КЛАСИФИКАЦИЯ НА ЖАЛБИТЕ

Според вида на действието, предприето от Европейския омбудсман в полза на жалбоподателите

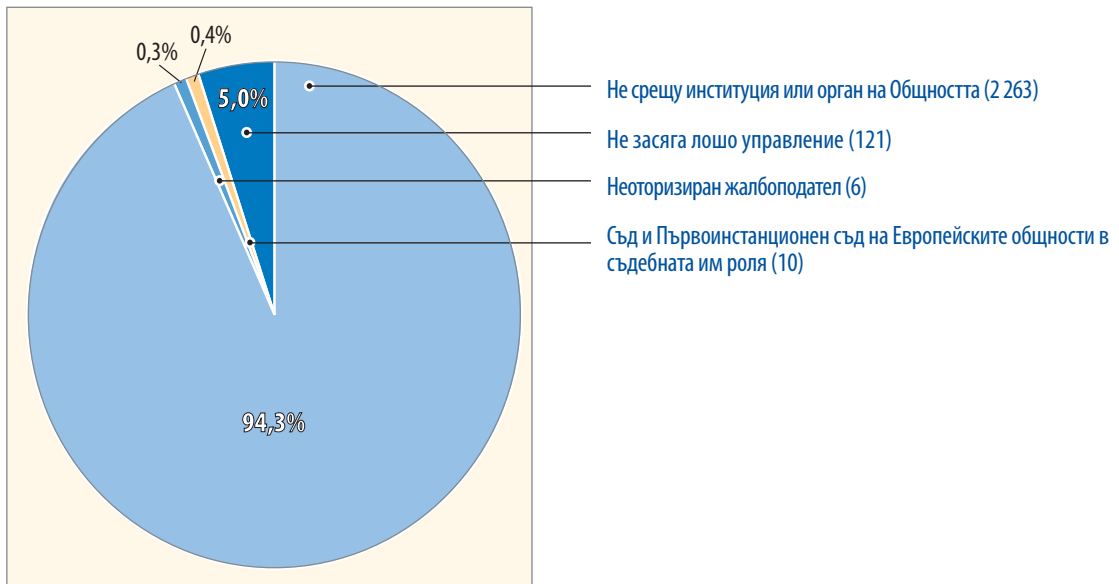


Според правомощията на Европейския омбудсман



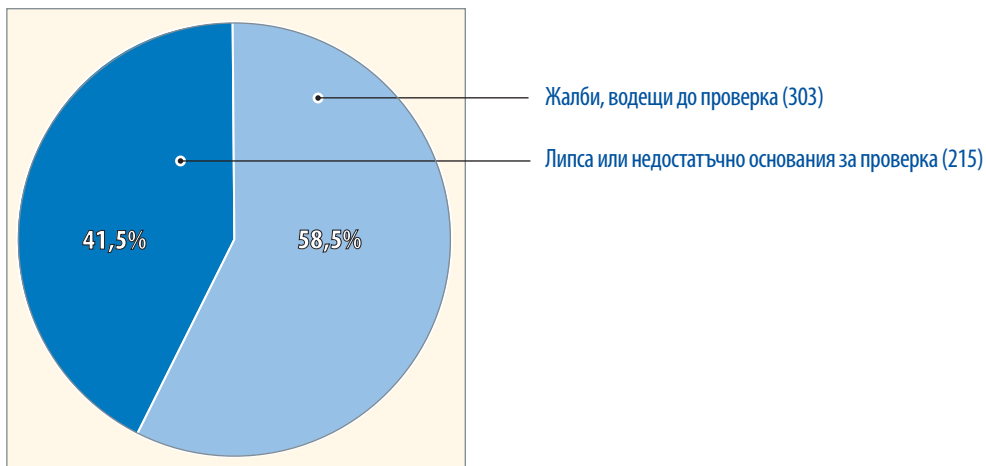


Извън правомощията

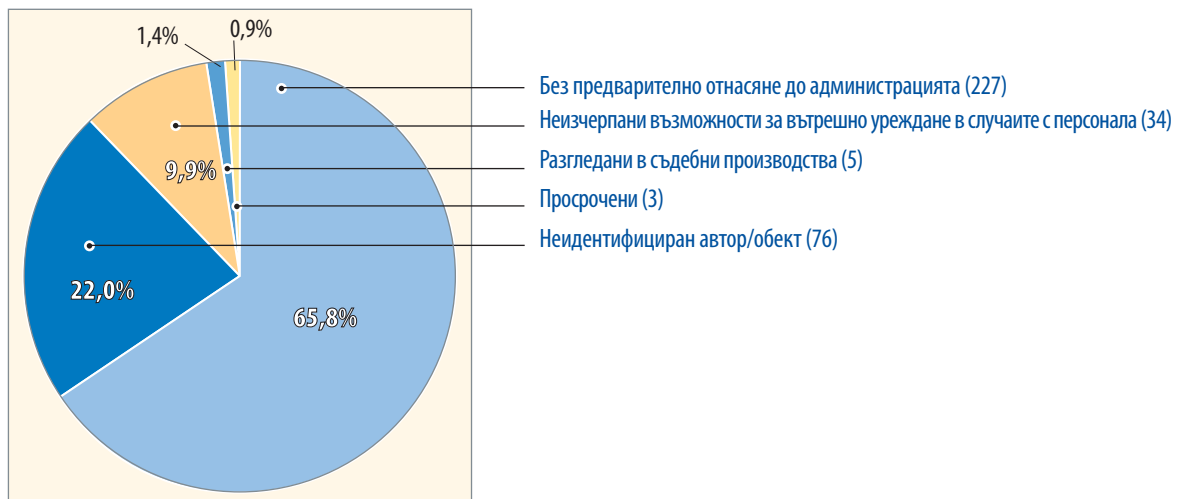


В рамките на правомощията

Допустими жалби



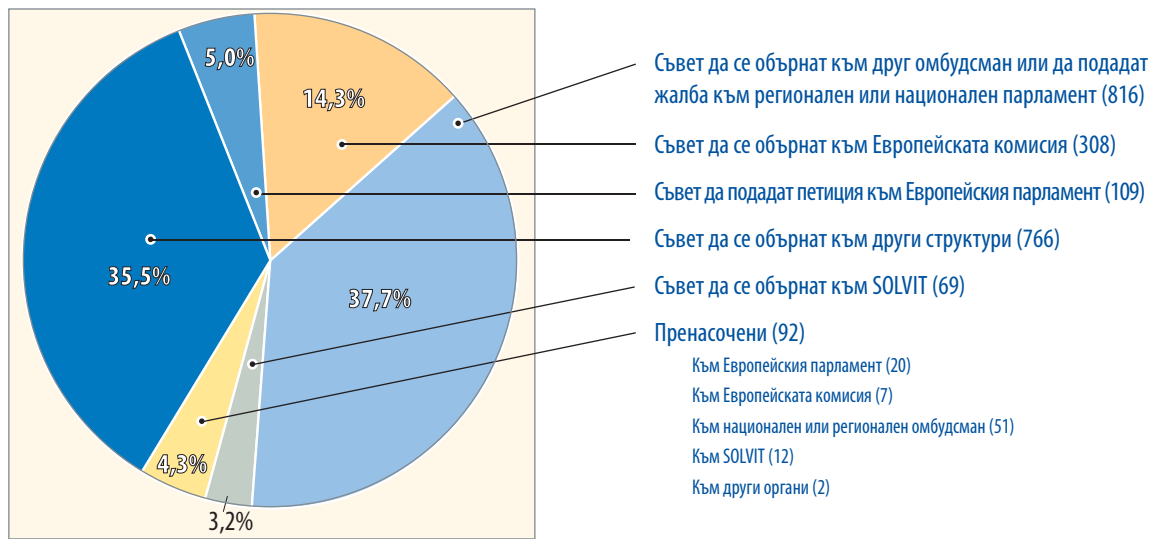
Недопустими жалби





2 ПРЕНАСОЧВАНЕ И СЪВЕТИ

(В някои случаи е даден повече от един съвет)

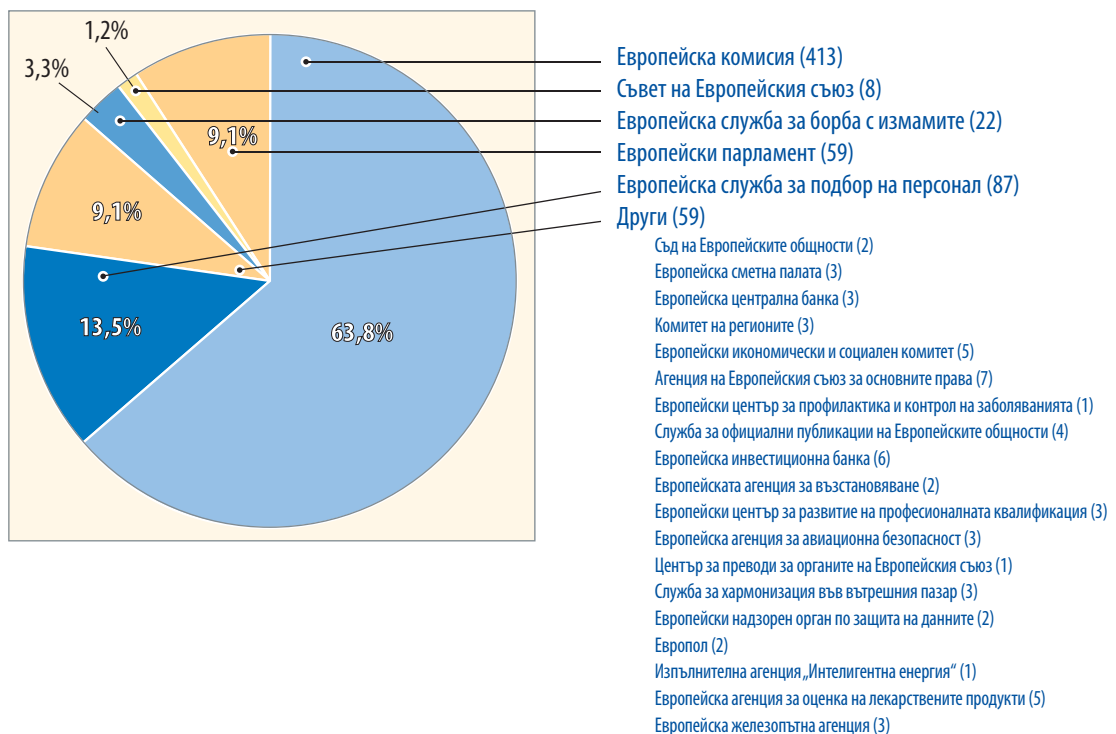


3 РАЗГЛЕДАНИ ПРОВЕРКИ ПРЕЗ 641

През 2007 г. Европейският омбудсман е разгледал 641 проверки, 309 проверки са започнати през 2007 г. (от които шест са по собствена инициатива), а 332 не са приключени към 31.12.2006 г. (от които девет са по собствена инициатива).

3.1 ИНСТИТУЦИИ И ОРГАНИ, ПРЕДМЕТ НА ПРОВЕРКИ

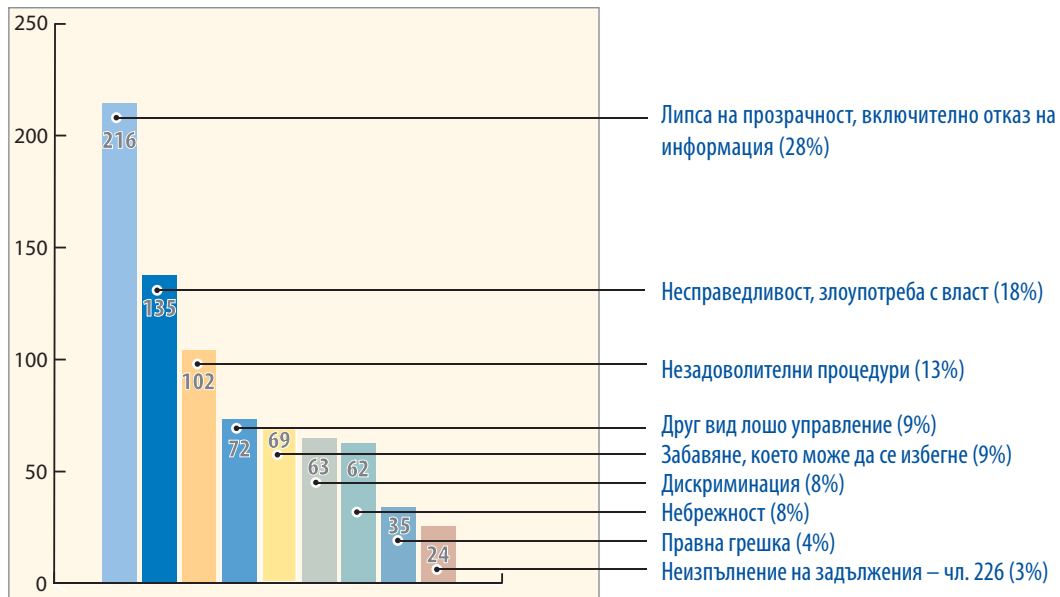
(В някои случаи проверката засяга две или повече институции или органи)





3.2 ПОСОЧЕНИ ВИДОВЕ ЛОШО УПРАВЛЕНИЕ

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

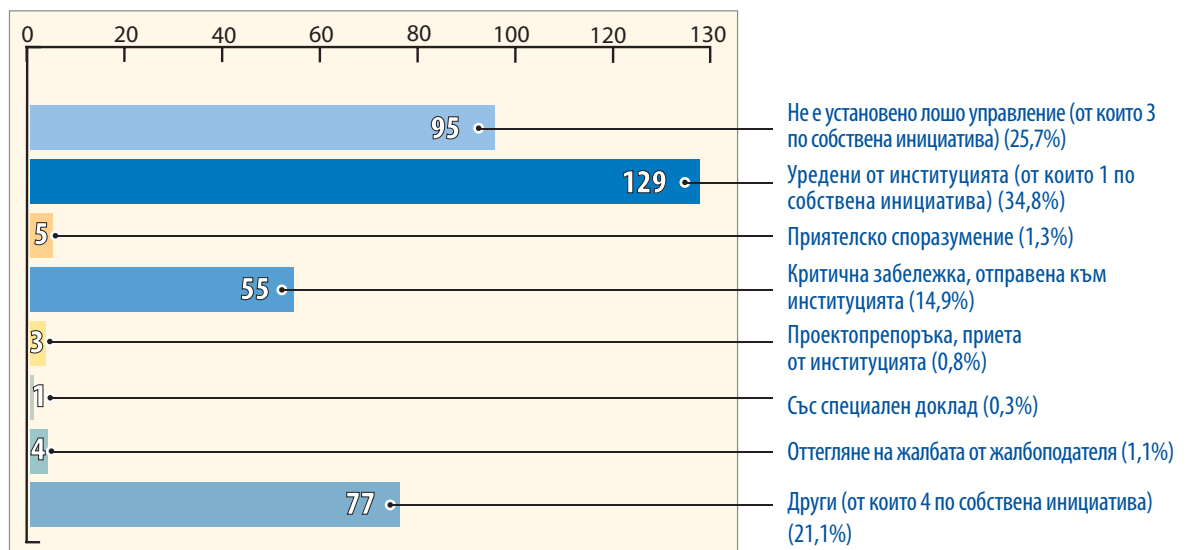


3.3 ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЗА ПРИЯТЕЛСКИ СПОРАЗУМЕНИЯ, ПРОЕКТОПРЕПОРЪКИ И СПЕЦИАЛНИ ДОКЛАДИ, НАПРАВЕНИ ПРЕЗ 2007

| | |
|--|----|
| – предложения за приятелски споразумения | 30 |
| – проектопрепоръки | 8 |
| – специален доклад | 1 |

3.4 ПРИКЛЮЧЕНИ ПРОВЕРКИ..... 348²

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



²

От които седем по собствена инициатива на омбудсмана.



4 ПРОИЗХОД НА ЖАЛБИТЕ, РЕГИСТРИРАНИ ПРЕЗ 2007

4.1 КОЙ СЕ ОПЛАКВА?

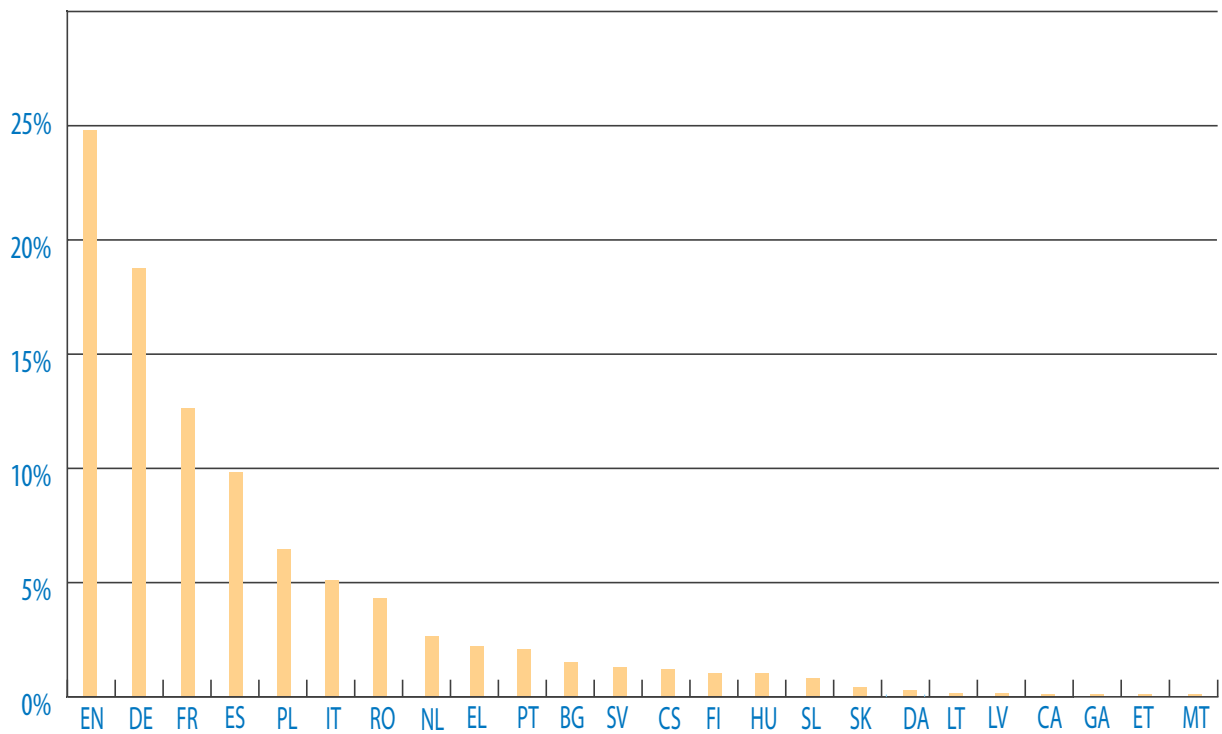


Дружества и сдружения
4,8 % (155)



Граждани
95,2 % (3 056)

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 | 44 | 1,4 | 0,1 | 13,6 |
| Малта | 26 | 0,8 | 0,1 | 10,0 |
| Кипър | 46 | 1,4 | 0,2 | 8,9 |
| Словения | 39 | 1,2 | 0,4 | 3,0 |
| Белгия | 182 | 5,7 | 2,1 | 2,6 |
| България | 91 | 2,8 | 1,6 | 1,8 |
| Финландия | 62 | 1,9 | 1,1 | 1,8 |
| Ирландия | 43 | 1,3 | 0,9 | 1,5 |
| Гърция | 106 | 3,3 | 2,3 | 1,5 |
| Австрия | 75 | 2,3 | 1,7 | 1,4 |
| Португалия | 91 | 2,8 | 2,1 | 1,3 |
| Испания | 351 | 10,9 | 9,0 | 1,2 |
| Румъния | 162 | 5,0 | 4,4 | 1,2 |
| Швеция | 61 | 1,9 | 1,8 | 1,0 |
| Унгария | 67 | 2,1 | 2,0 | 1,0 |
| Германия | 507 | 15,8 | 16,6 | 1,0 |
| Чехия | 59 | 1,8 | 2,1 | 0,9 |
| Полша | 214 | 6,7 | 7,7 | 0,9 |
| Словакия | 27 | 0,8 | 1,1 | 0,8 |
| Нидерландия | 74 | 2,3 | 3,3 | 0,7 |
| Франция | 251 | 7,8 | 12,8 | 0,6 |
| Литва | 12 | 0,4 | 0,7 | 0,5 |
| Латвия | 8 | 0,2 | 0,5 | 0,5 |
| Дания | 18 | 0,6 | 1,1 | 0,5 |
| Италия | 182 | 5,7 | 11,9 | 0,5 |
| Естония | 4 | 0,1 | 0,3 | 0,5 |
| Обединеното кралство | 156 | 4,9 | 12,3 | 0,4 |
| Други | 200 | 6,2 | | |
| Неизвестни | 53 | 1,7 | | |

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 броя на населението. 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
CS 30403
F - 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

ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦА

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

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



www.ombudsman.europa.eu