

El Defensor del Pueblo Europeo  
Evropský veřejný ochránce práv  
Den Europæiske Ombudsmand  
Der Europäische Bürgerbeauftragte  
Euroopa Ombudsman  
Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής  
The European Ombudsman  
Le Médiateur européen  
An tOmbudsman Eoirrach  
Il Mediatore europeo  
Eiropas ombuds  
Europos ombudsmenas  
Az Európai Ombudsman  
L-Ombudsman Ewropew  
De Europese Ombudsman  
Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich  
O Provedor de Justiça Europeu  
Ombudsmanul European  
Európsky ombudsman  
Evropski varuh človekovih pravic  
Euroopan oikeusasiamies  
Europeiska ombudsmannen

## ■ Преглед

# Европейски омбудсман

# 2009

**Уважаеми читателю,**

**Д**обре дошли в „Преглед 2009 г.“ на омбудсмана. Тази публикация съдържа информация за най-важните резултати, постигнати за жалбоподателите през изминалата година и представя основните предизвикателства и възможности за институцията.

### **Важна година за омбудсманите**

През 2009 г. беше отбелязана двестагодишнината на институцията омбудсман и колегите от цял свят честваха това събитие в Стокхолм през юни. От гледна точка на Европейския омбудсман, през 2009 г. службата навлезе в петнадесетата годишнина от дейността си. Приключи и моят първи мандат като омбудсман. Решението на Европейския парламент от 20 януари тази година, с което бях преизбран за втори пълен мандат, представлява според мен одобрение за работата, свършена от службата, и ни насърчава да продължим усилията си, насочени към по-открита, отчетна, ориентирана към обслужването и насочена към гражданите европейска администрация.

Вълнуващо е да ръководя тази институция в днешно време. Един от основните приоритети на институцията на омбудсмана през следващите пет години ще бъде да способства за гарантиране на ползите за гражданите, обещани с Договора от Лисабон, от страна на ЕС. Във връзка с това аз ще работя по-специално за зачитане на основното право на добра администрация, което е предвидено в Хартата на основните права на Европейския съюз. С оглед на големия брой проверки, които предприемам ежегодно по случаи на липса на прозрачност (36 % от проверките, проведени през 2009 г.), ще продължа да настоявам и за зачитане на основното право на достъп до документи. Наред с това ще се стремя да гарантирам, че гражданите са осведомени за правото на подаване на жалби пред омбудсмана и на петиции пред Парламента, и упражняват тези права по подходящ начин, за да могат да потърсят най-ефективна правна защита.

### **Добра година по отношение на резултатите**

Втори приоритет за омбудсмана ще бъде укрепването на културата на обслужване в администрацията на ЕС. От начина, по който институциите, органите, службите и агенциите на Съюза отговарят на извършваните от мен проверки е видно, че те се придържат към висок стандарт на административна практика. В повече от половината от случаите, приключени през 2009 г. (56 %), институцията приема предложение за доброволно уреждане на спора или разрешава въпроса. В сравнение с 2008 г. този показател е 36 %. Общо девет „образцови случая“, описани в следващите страници, служат като примери за най-добра практика при реагиране на жалби.

Бяха предприети четири проверки по собствена инициатива, посветени на системни проблеми в Европейската комисия, като например навременното извършване на плащанията и достъпа до документи в рамките на процедури за установяване на нарушения. Наред с това омбудсманът разгледа редица случаи, свързани с важни принципни въпроси, като например необходимостта от подходящо документиране на срещи и прегледи. Тези случаи също са представени обобщено в следващия раздел.

Въпреки че омбудсманът трябваше да отправи критични забележки към институциите само в 35 случая (в сравнение с 44 случая през 2008 г. и 55 случая през 2007 г.), все още има какво да се постигне. За тази цел ще продължавам да следя отговорите на институциите на отправените критични и допълнителни забележки, като публикувам ежегодно проучване на моята интернет страница.

Повишаването на качеството на администрацията в интерес на гражданите е мерило за всички действия на омбудсмана. Що се отнася до работата на моята служба, с удовлетворение мога да посоча, че времето, необходимо за приключване на проверките, намаля от средно 13 месеца през 2008 г. на девет месеца през 2009 г. Стремехът ни е да намалим още повече времето, необходимо за постигане на резултати посредством проверки.

### **Година на активна комуникация**

В началото на 2009 г. беше открита новата интернет страница на омбудсмана, която съдържа интерактивно ръководство, разработено с цел да помогне на потребителите



**Европейският омбудсман** извършва проверки по жалби относно случаи на лошо администриране срещу институциите, органите, службите или агенциите на ЕС. Всеки гражданин на ЕС, жител, предприятие или асоциация в държава-членка може да подаде жалба до омбудсмана. Омбудсманът предлага бърз, гъвкав и безплатен начин за разрешаване на проблеми в администрацията на ЕС.

За повече информация на 23-те официални езика на ЕС, посетете <http://www.ombudsman.europa.eu>, където ще намерите също настоящия *Преглед*, случаите, описани в тази публикация и пълния *Годишен доклад за 2009 г.* (наличен на английски език от април 2010 г., а на всички официални езици от юли 2010 г.).

да определят най-подходящия орган, към който да отправят жалбите си. Ръководството беше извънредно полезно, като през годината беше използвано за получаване на информация от 26 000 потребители. Броят на жалбите, подадени в нашата служба, намаля от 3 406 през 2008 г. на 3 098 през 2009 г., тъй като повече граждани адресираха правилно жалбите си от първия път. Този успех е много насърчителен за мен. За да постигнем още по-добри резултати в това отношение, през годината осъществихме по-активно сътрудничество с други мрежи за информация и решаване на проблеми, като Europe Direct и SOLVIT.

Предприехме повече дейности за информиране на потенциалните жалбоподатели, като организирахме редица прояви, насочени към неправителствени организации, лобистки групи, предприятия и центрове за политически изследвания. В резултат на тези дейности броят на предприетите проверки въз основа на получени жалби нарасна от 293 на 335. От общия брой жалби, въз основа на които са предприети проверки, 16 % бяха внесени от фирми и асоциации, а 84 % от граждани.

В почти 80 % от регистрираните случаи успяхме да помогнем на жалбоподателя чрез предприемане на проверка по случая, прехвърляне на случая на компетентен орган или предоставяне на съвет към кого да се обърне. Повече от 55 % от случаите бяха от компетентността на членове на Европейската мрежа на омбудсманите, което потвърди необходимостта от по-нататъшно укрепване на сътрудничеството между европейския, националните и регионалните омбудсмани и комисиите по петициите, участващи в мрежата.

Още едно важно събитие през 2009 г. е приемането на декларацията за мисията на омбудсмана. Тя гласи следното:

*Европейският омбудсман се стреми да постигне справедливи резултати по жалбите срещу институциите на Европейския съюз и насърчава прозрачността и административната култура на обслужване. Той цели да изгради доверие посредством диалог между гражданите и Европейския съюз, както и да насърчава най-високи стандарти на поведение в институциите на Съюза.*

Очаквам да продължа да работя енергично с моя екип за постигане на тези цели през предстоящите години.

Страсбург, 31 януари 2010 г.



П. Никифорос Диамандурос

## Избрани случаи, разрешени през 2009 г.

**П**о-долу са представени някои примери за проверки, проведени от омбудсмана. Те обхващат основните категории жалби и включват всички образцови случаи, определени през 2009 г.

## Институционални и политически въпроси

Омбудсманът отправи критики към Комисията за това, че не е протоколирала надлежно среща, проведена в рамките на разследване във връзка с нарушаване на правилата на конкуренцията, въпреки че въпросната среща се е отнасяла пряко до разследването. Тази мярка е предприета след получаване на жалба от производителя на микропроцесори Intel (1935/2008/FOR).

Европейската инвестиционна банка прие да усъвършенства процедурата за документирание на прегледи на оценки на въздействието върху околната среда, след като омбудсманът установи недостатъци в тази про-

цедура. Проверката засягаше решението на банката да съфинансира проект за изграждане на високоскоростна железопътна линия между Мадрид и френската граница (244/2006/(BM)JMA).

Комисията призна, че не е трябвало да разрешава на двама свои високопоставени служители, които са се занимавали със случаи за налагане на антидъмпингови мерки, да приемат VIP билети за мач по ръग्би от доставчик на спортно облекло. Неправителствена организация твърди, че е възможно това да е довело до конфликт на интереси (1341/2008/MHZ).

## Липса на прозрачност

→→→ Европейската служба за борба с измамите прие да предостави голям брой документи, след като се консултира с компетентните съдебни органи на съответните държави-членки. Достъпът до документите беше поискан от две белгийски дружества (съединени случаи 723/2005/OV и 790/2005/OV).

→→→ Европейската служба за подбор на персонал (EPSO) прие да предостави на всички кандидати, а не само на кандидатите, които не са издържали тестовете, достъп до техните оценки от съответните тестове. Това решение беше взето след получена жалба относно това, че на издържалите кандидати не се предоставя информация за получените от тях оценки (2346/2007/JMA).

## Спорове относно договори и проблеми, свързани с тръжни процедури

→→→ Комисията прие да проучи дали би могла да разреши с обратна сила използването на подизпълнители с цел отмяна на искане за възстановяване на средства на стойност почти 500 000 eur. Омбудсманът призова Комисията да преразгледа позицията си, тъй като жалбоподателят е изпълнил успешно трите проекта, предмет на жалбата (2119/2007/ELB).

→→→ Изпълнителната агенция за образование, аудиовизия и култура поднесе своите извинения по случай, отнасящ се до отхвърлено заявление за субсидия и посочи, че е предприела стъпки за отстраняване на констатираните проблеми. Освен това Агенцията прие да извърши повторна оценка на заявлението (1537/2008/(T)GG).

## Жалби за нарушения

→→→ Омбудсманът изрази похвала към Комисията за предоставената от нея подкрепа на германски гражданин по случай, свързан с правата на пътниците при използването на въздушен транспорт. Комисията е разследвала активно случая на жалбоподателя и се е свързала с компетентните френските органи, за да гарантира, че съответните правила ще бъдат правилно приложени (2980/2008/GG).

→→→ Комисията откри повторно процедура за установяване на нарушение, за да провери дали сметището в Malagrotta в близост до Рим е приведено в съответствие със съответната директива. Комисията предприе това действие в отговор на проверка на омбудсман (791/2005/(IP)FOR).

## Въпроси, свързани с набирането на персонал

→→→ Изпълнителната агенция за конкурентоспособност и иновации поднесе своите извинения и предостави допълнителни пояснения на неиздържал кандидат, като същевременно потвърди, че ще планира мерки за повишаване на осведомеността на своите служители относно приложимите административни стандарти (1562/2008/BB).

→→→ Изпълнителната агенция „Европейски изследователски съвет“ прие да покани жалбоподателя на интервю и потвърди, че в бъдеще ще предоставя на неиздържалите кандидати подходяща информация за достъпните средства за правна защита (2003/2008/TS).

## Справедливост

→→→ Комисията прие да отмени искането си за възстановяване на средства, като отчете, че възстановяването на средствата би поставило жалбоподателя в много тежко финансово положение. Омбудсманът приветства Комисията за демонстрираната готовност да проявява разбиране в трудни лични ситуации (1908/2007/JF).

## Колко жалби и проверки?

**П**РЕЗ 2009 г. омбудсманът регистрира 3098 жалби (в сравнение с 3406 през 2008 г.) и предприе 339 проверки (в сравнение с 296 през 2008 г.). Той приключи 318 проверки през годината (в сравнение с 355 през 2008 г.). Омбудсманът разгледа общо почти 5 000 жалби и искания за информация.

## Какви действия е предприел омбудсманът?

В почти 80 % от разгледаните случаи (2 423) омбудсманът успя да помогне на жалбоподателя чрез образуване на проверка, прехвърляне на случая към компетентен орган или предоставяне на съвет към кого да се обърне.

**ЗАБЕЛЕЖКА** В някои случаи на жалбоподателя е даден повече от един съвет. Поради това сборът от процентите надхвърля 100 %.

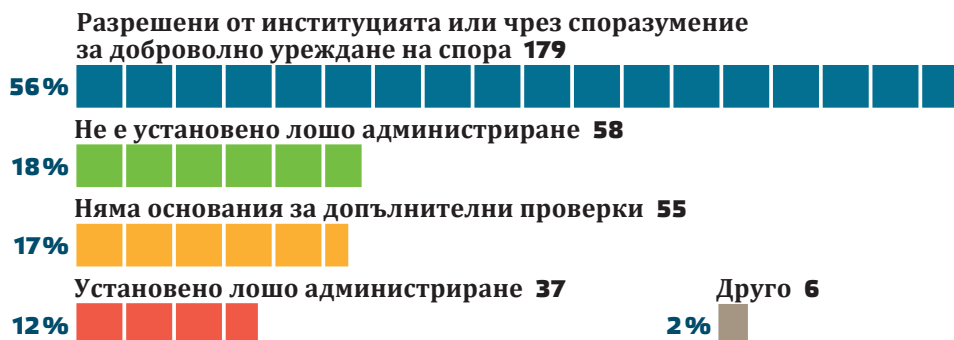
По отношение на прехвърляния и съвети, 53 % от жалбоподателите са насочени към член на Европейската мрежа на омбудсманите, т.е. национален или регионален омбудсман в държавата-членка или Комисията по петиции към Европейския парламент. Общо 18 % са насочени към Европейската комисия, а 45 % са насърчени да се свържат с други органи, като SOLVIT, разглеждащи проблеми, произтичащи от неправилното прилагане на законодателството в областта на вътрешния пазар от публични органи.

## Какви са резултатите от извършените проверки?

В 179 случая, приключени през 2009 г., е постигнат положителен изход, като съответната институция е приела споразумение за доброволно уреждане или разрешаване на спора. В 58 случая не е установено лошо администриране. В 28 случая омбудсманът е отправил допълнителни забележки, за да помогне за подобряване на бъдещата дейност. В 37 случая е установено лошо администриране: в два случая институцията е приела проектопрепоръки, а 35 случая са приключени с критични забележки.

■ = 10 жалби

ЗАБЕЛЕЖКА В някои случаи, проверките са приключени на две или повече основания. Поради това сборът от процентите надхвърля 100%.



## Кои са проверяваните институции, органи, служби или агенции?

Повечето проверки, предприети през 2009 г., засягат Европейската комисия (56%). Тъй като Комисията е основната институция на Съюза, която взема решения с пряко въздействие върху гражданите, нормално е тя да бъде основен обект на жалбите на гражданите. Трябва да отбележим обаче, че докато абсолютният брой на предприетите проверки, засягащи Европейската комисия, е намалал с четири през 2009 г., броят на предприетите проверки, засягащи Парламента, ЕРСО, Съвета и Съда на Европейския съюз, е нараснал (съответно с 10, 10, 2 и 6 проверки). Що се отнася до Съда, е важно да се отбележи, че омбудсманът може да предприема проверки само във връзка с несъдебните правомощия на тази институция.

■ = 10 жалби



## За какъв вид лошо администриране се отнасят проверките?

Лошо администриране е налице, когато дадена институция не действа съгласно разпоредбите на закона, не зачита принципите на добра администрация или нарушава основни права. Най-често разглежданото от омбудсмана твърдение за случай на лошо администриране през 2009 г. беше липсата на прозрачност (в 36% от предприетите проверки).

■ = 10 жалби

ЗАБЕЛЕЖКА В някои случаи при една проверка са проучвани два или повече вида предполагаемо лошо администриране. Поради това сборът от процентите надхвърля 100%.

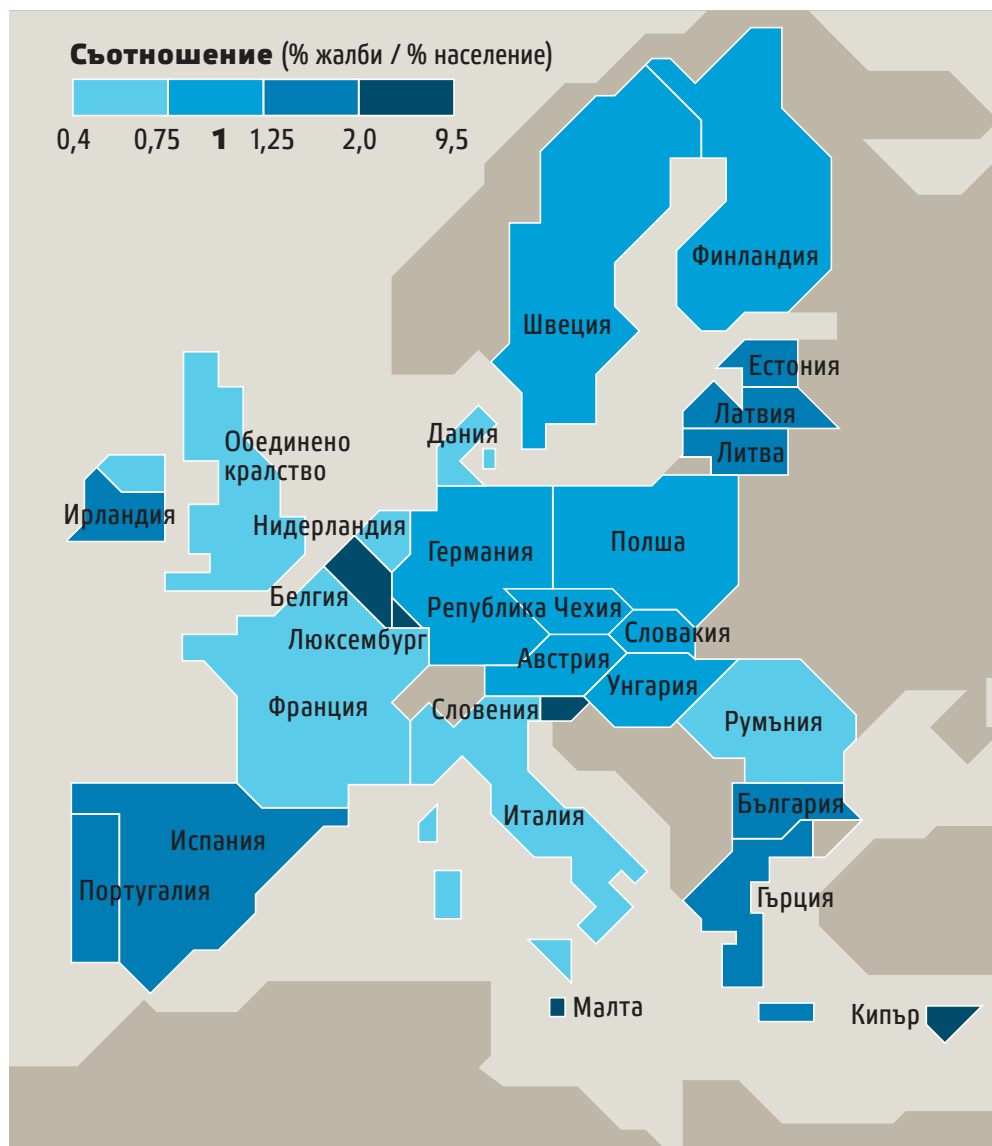


## От кого са подадени жалбите?

**ЗАБЕЛЕЖКА** Съотношението на жалбите е изчислено чрез разделяне на процента на жалбите от всяка държава-членка на дяла ѝ в общото население на ЕС. Когато съотношението е по-голямо от 1, това показва, че въпросната държава е подала повече жалби до омбудсмана, отколкото може да се очаква предвид броя на населението ѝ.

Страна	Жалби
Германия	<b>413</b>
Испания	<b>389</b>
Полша	<b>235</b>
Франция	<b>235</b>
Белгия	<b>207</b>
Италия	<b>183</b>
Обединено кралство	<b>176</b>
Португалия	<b>102</b>
Гърция	<b>91</b>
Румъния	<b>81</b>
България	<b>77</b>
Австрия	<b>62</b>
Република Чехия	<b>59</b>
Нидерландия	<b>59</b>
Унгария	<b>55</b>
Финландия	<b>42</b>
Швеция	<b>42</b>
Ирландия	<b>40</b>
Литва	<b>30</b>
Люксембург	<b>29</b>
Словения	<b>29</b>
Словакия	<b>27</b>
Малта	<b>25</b>
Кипър	<b>24</b>
Дания	<b>23</b>
Латвия	<b>20</b>
Естония	<b>17</b>
Други	<b>157</b>
Не е известна	<b>169</b>

Картата по-долу показва колко често хората във всяка държава-членка подават жалби до Европейския омбудсман. Тя е изготвена въз основа на броя жалби от всяка държава-членка, съотнесен към нейното население. Също така е посочен и абсолютният брой жалби от всяка държава-членка.



## Европейски омбудсман

1 Avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
67001 Strasbourg Cedex  
ФРАНЦИЯ  
Тел. +33 3 88 17 23 13  
Факс +33 3 88 17 90 62

→→→ <http://www.ombudsman.europa.eu>

© Европейски съюз, 2010 г.

Разрешава се възпроизвеждане за образователни и нетърговски цели при цитиране на източника.

Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg

Printed in Luxembourg

Отпечатан на CyclusPrint, висококачествена хартия, произвеждана единствено от рециклирани влакна.

QK-AD-10-001-BG-D · ISSN 1831-3736



Служба за публикации