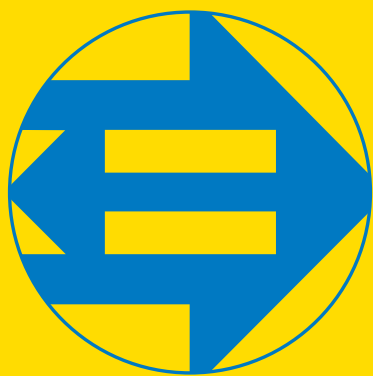
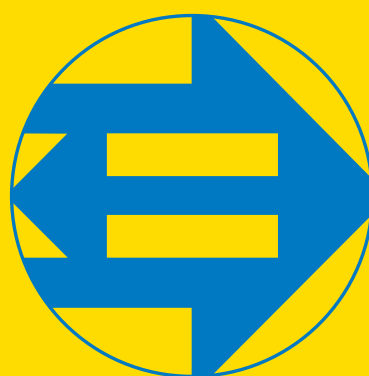
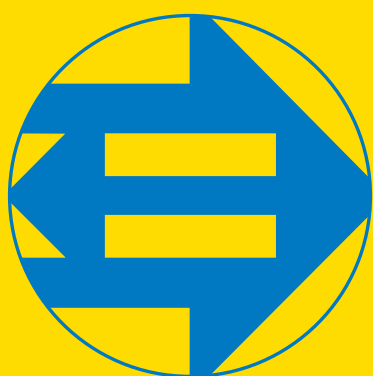




Европейски  
омбудсман  
**Преглед**  
2012

BG



## Уважаеми читатели,

Добре дошли в *Преглед 2012* на омбудсмана. В настоящата публикация са представени най-важните резултати, постигнати от институцията през изминалата година и са очертани основните предизвикателства и възможности пред нея.

### Рекордна година по отношение на жалби и проверки

2012 г. беше особено натоварена година за омбудсмана и неговия персонал, като бяха извършени и приключени рекорден брой проверки. 465-те започнати проверки представляват увеличение с 18 % в сравнение с 2011 г. (396). Броят на приключените проверки се увеличи с 23 % в сравнение с предходната година и достигна нова върхна точка от 390 проверки. В по-общ план, подобно на 2011 г., омбудсманът пряко помогна на над 22 000 души, като разгледа техните жалби (2 442 случая), отговори на въпроси (1 211) или предложи съвети чрез интерактивното ръководство на нашата интернет страница (19 281). Разширихме усилията си да достигнем до гражданите чрез публикуването на видеоклип, който е достъпен на нашата интернет страница и в канала YouTube.

Благодарение на полезните съвети, осигурени чрез нашето интерактивно ръководство, броят на жалбите, попадащи извън обхвата на правомощията на Европейския омбудсман,



© Европейски съюз

бе 1 720, което е най-ниският брой от десет години насам. Освен това през 2012 г. рационализирахме и ускорихме нашата процедура за обработване на тези жалби. Продължихме тенденцията да приключваме повечето проверки в рамките на една година (69 %), като леко подобрехме постигнатия от нас резултат през 2011 г. (66 %).

Най-често предоставяният съвет от ръководената от мен служба, по-специално чрез интерактивното ръководство, е гражданинът да се обърне към член на Европейската мрежа на омбудсманите. Почти 60 % от обработените през 2012 г. жалби бяха от компетентията на членовете на мрежата. С цел укрепване на сътрудничеството между членовете на мрежата съвместно организирахме семинари в Брюксел и Страсбург съответно за регионалните омбудсмани и за служителите за връзка от службите на националните омбудсмани.

### Положителна година по отношение на сътрудничеството с администрацията на ЕС

През 2012 г. за първи път можем да дадем конкретен отговор на въпроса „Доколко успешна е била работата на Европейския омбудсман?“. В две публикации, изготвени през миналата година – последващо проучване на критични и допълнителни забележки и нов доклад за съответствие – бе заключено, че в четири от всеки пет случая институциите на ЕС са изпълнили предложенията на омбудсмана. Макар че този резултат е впечатляващ, ще продължа да се стремя да насърчавам най-високи стандарти на поведение в институциите, както е заложено в декларацията за мисията на омбудсмана. Като взе предвид тази цел, омбудсманът публикува пет принципа за публичните услуги, които трябва да спазват служителите на ЕС. Насочих вниманието към тези принципи по време

Европейският омбудсман извършва проверки по жалби за лошо управление в институциите, органите, службите и агенциите на ЕС. Всеки гражданин и постоянно пребиваващ, както и всяко предприятие или сдружение в една държава членка, може да подаде жалба до омбудсмана. Омбудсманът предлага бърз, гъвкав и безплатен начин за решаване на проблеми с администрацията на ЕС. За допълнителна информация на всички официални езици на ЕС посетете интернет страницата (<http://www.ombudsman.europa.eu>), където ще намерите и настоящия *Преглед*, посочените в настоящата публикация случаи, както и пълния *Годишен доклад 2012* – достъпен на английски език след май 2013 г., а на останалите официални езици – след юли 2013 г.



на срещата си с генералните директорите на Комисията през март, като по-специално подчертах, че в момент, когато ЕС е изправен пред тежка криза, принципите могат да помогнат да се изгради по-голямо доверие между гражданите и институциите. Нашето най-голямо събитие за заинтересовани страни към настоящия момент даде възможност на гражданите да обсъдят с председателите на Парламента, на Комисията и на Съвета на ЕС темата „Европа в криза: предизвикателството да се спечели доверието на гражданите“, което отново отрази един от водещите принципи в декларацията за мисията на омбудсмана, а именно изграждането на доверие чрез диалог между гражданите и Съюза.

### Ползотворна година за правата на гражданите

С оглед задълбочаване на отношенията между институциите и гражданите на ЕС, на конференция, проведена през март в Брюксел, омбудсманът в сътрудничество с изследователската мрежа по административно право на ЕС (ReNEUAL) проучи възможността да се приеме общ набор от правила за административните процедури на институциите, органите, службите и агенциите на ЕС. С оглед подобряване на нашата работа в полза на гражданите омбудсманът участва в проект, ръководен от Европейската фондация за управление на качеството (EFQM). Резултатът и самият процес бяха изключително ползотворни. Благодарение на успешното реализиране на трите установени приоритета за подобрения, омбудсманът понастоящем е признат от EFQM за „стремящ се към отлични резултати“.

Отговорността на омбудсмана по отношение на правата на хората с увреждания бе отчетена в решението на Съвета за одобряване на рамка на равнище ЕС съгласно Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания. Заедно с четири други органа, включително Комисията по петициите към Парламента, омбудсманът ще работи за защита, популяризиране и мониторинг на прилагането на конвенцията. Ясно е, че трябва да бъдем амбициозни, проактивни и да действаме всеобхватно в нашите усилия да гарантираме, че ЕС заема водеща позиция по отношение на зачитането на правата на хората с увреждания, както е предвидено в Конвенцията и в Хартата на основните права.

Всички горепосочени дейности означават, че към края на 2012 г. ние имаме добри постижения във връзка с дадените от нас обещания в стратегията на омбудсмана за мандата 2009-2014 г. Тъй като една от основните цели на стратегията е да гарантираме, че европейските граждани могат да се ползват напълно от правата си, ние очакваме с нетърпение 2013 г., Европейската година на гражданите, когато ще работим с удвоена енергия и ентузиазъм за постигането на тази цел.

Страсбург, 31 януари 2013 г.

П. Никифорос Диамандурос

© Европейски съюз, 2013

Разрешава се възпроизвеждане за образователни и нетърговски цели при посочване на източника.  
Полиграфско оформление: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Дания и EntenEller A/S, Valby, Дания.  
Шрифтове: FrutigerNext и Palatino.

Printed in Luxembourg  
ISBN 978-92-9212-450-2 . ISSN 1831-3736 . doi:10.2869/1369  
QK-AD-13-001-BG-C



Служба за публикации

### Европейски омбудсман

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

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

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

## Водещи случаи от 2012 г.

Десет водещи случая, приключени през 2012 г., са илюстрация за най-добра практика. Шест от случаите са свързани с прозрачност, а друг случай е свързан с Хартата на основните права. Включени са и въпроси във връзка с подбор на персонал, демонстриране на уважение към гражданите и обезщетения.

### Прозрачност

По случай **2016/2011/AN Европейската централна банка (ЕЦБ)** откликна положително на предложението на омбудсмана да предостави на жалбоподателя поисканата от него информация относно съдържанието на писмо от ЕЦБ до правителството на Испания. При приключването на случая омбудсманът насърчи ЕЦБ да продължи да гледа на прозрачността не само като на правно задължение, но и като на възможност да укрепи легитимността си в очите на гражданите.

Омбудсманът приветства комбинацията от общи и институционални мерки, предложени в контекста на проверката по собствена инициатива **OI/3/2011/КМ**. Случаят е свързан с възможностите на **Съвета** да отговаря на потвърдителни заявления в рамките на сроковете, предвидени в Регламент 1049/2001 относно публичния достъп до документи.

**Комисията** също изготви редица мерки за подобряване на спазването на Регламент 1049/2001, след като омбудсманът поиска от нея да обясни какви мерки би предприела в отговор на неговата проверка по случай **849/2010/КМ**. Освен това тя осигури достъп до съответните документи и поднесе своите извинения за забавянето. По случай **1161/2010/ВЕН Комисията** предостави пълен достъп до поисканите от жалбоподателя документи и призна, че забавянето е било неоснователно.

По случай **2493/2008/FOR Европейската агенция по лекарствата (ЕМА)** се съгласи да предостави публичен достъп до доклади за нежелани реакции във връзка с лекарство против акне. ЕМА разгледа подобен водещ случай през 2011 г.

По случай **808/2011/MHZ** омбудсманът изрази своето удовлетворение от **Европейския съвет** във връзка с поднесените от него извинения на гражданин, който се обърна към него, за да сподели своите опасения относно използването на служебни автомобили. Омбудсманът заключи, че искреното извинение

на Съвета представлява най-добрият пример за администрацията на ЕС, което демонстрира уважение към гражданите.

### Харта на основните права

В отговор на проверката по собствена инициатива на омбудсмана **OI/3/2008/FOR Комисията** се ангажира да реформира своята система за ранно предупреждение (СРП) – компютъризирана информационна програма, която се стреми да идентифицира „заплахи“ за финансовите интереси и репутацията на ЕС. Омбудсманът настоя, че правата на включените в СРП лица, и по-специално основните права на тези лица, заложили в Хартата (например правото на изслушване и правото на достъп до преписката), трябва да се защитят, включително по време на реформирането на СРП.

### Безвъзмездни средства

По случай **53/2010/OV Комисията** се съгласи да възстанови над 100 000 EUR на неправителствена организация в отговор на обвинения, че нарушава принципа на оправданите правни очаквания, като не е спазвала взаимно договорената в случая методика за отчитане на разходи.

### Култура на обслужване

В отговор по случай **882/2009/VL**, свързан с обидно съобщение, изпратено на съпруга на жалбоподателката, в контекста на процедура за възстановяване във връзка с предполагаемо надвзети семейни надбавки, **Комисията** (i) представи извинително писмо и предложи да заплати 500 EUR като компенсация за морални щети и (ii) организира поредица от вътрешни обучителни семинари, за да подчертае значението на етиката и да насърчи културата на обслужване.

### Подбор на персонал

След като омбудсманът се намеси по случай **371/2010/(MF)AN**, **Комисията** прие нова политика относно признаването на национални дипломи, за да се вземат под внимание различни национални практики. Освен това тя обяви, че жалбоподателят отговаря на критериите за съответните длъжности.

## Колко жалби и проверки?

През 2012 г. омбудсманът регистрира 2 442 жалби, 740 от които попадаха в неговите правомощия. За сравнение – през 2011 г. омбудсманът регистрира 2 510 жалби, 698 от които попадаха в рамките на правомощията му. Той предприе 465 проверки спрямо 396 през 2011 г. и приключи 390 проверки през годината (318 през 2011 г.). Омбудсманът разгледа общо 3 671 жалби и искания за информация – в сравнение с 3 828 през 2011 г.

### Какви действия предприе омбудсманът?

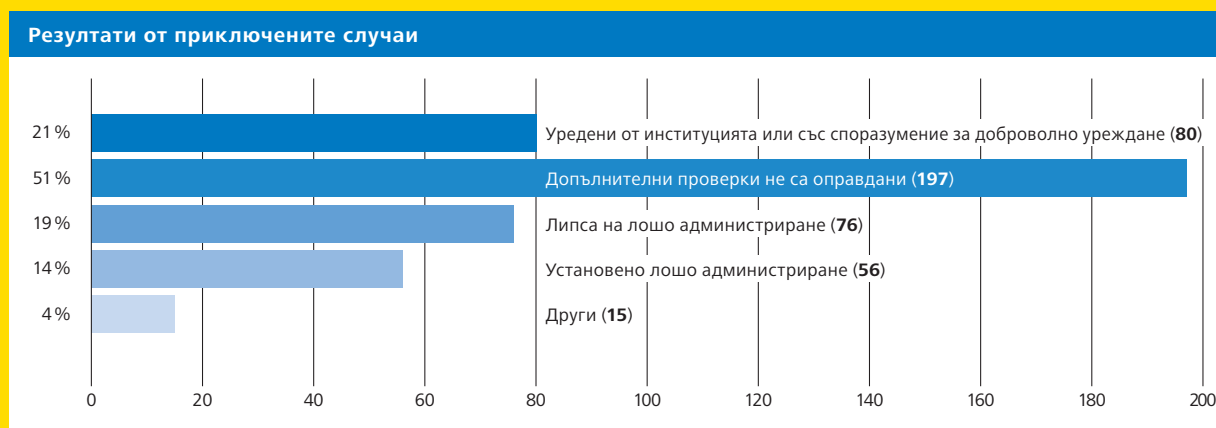
В над 75 % от случаите (1 854 случая)<sup>1</sup> омбудсманът успя да помогне на жалбоподателя чрез започване на проверка, препращане на случая към компетентен орган или предоставяне на съвет на жалбоподателя към кого да се обърне. Петдесет и два процента<sup>2</sup> от случаите, които омбудсманът е препратил или по които е предоставил съвет, са преминали към член на европейската мрежа на омбудсманите, т.е. към национален или регионален омбудсман, или към Комисията по петициите при Европейския парламент. Омбудсманът е препратил на Комисията общо 11 % от случаите. В 43 % от случаите той е насърчил жалбоподателя да се обърне към други органи, в това число към SOLVIT. Тази общоевропейска мрежа разглежда случаи с трансгранични проблеми, възникващи, когато публичните органи в държавите членки на ЕС прилагат неправилно законодателството на ЕС.

### Източник на жалбите, по които проверките са приключили през 2012 г.

|                          |              |
|--------------------------|--------------|
| Фирми, асоциации и други |              |
| юридически лица          | 14,7 % (56)  |
| Отделни граждани         | 85,3 % (324) |

### Резултат от проверките

В 89 случая, приключени през 2012 г., е постигнат положителен изход, като съответната институция е уредила спора, споразумяла се е за доброволно уреждане или е приела проектопрепоръка. В 76 случая не е установено лошо администриране, докато в 56 е било установено такова. Институцията е приела проектопрепоръка отчасти или изцяло в девет от тях (спрямо 13 през 2011 г.), а 47 случая са приключени с критични забележки. В 30 случая омбудсманът е отправил допълнителни забележки, за да помогне за подобряване на бъдещата дейност. Той представи един специален доклад пред Европейския парламент през годината.



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

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

1. Тези данни включват 95 жалби, регистрирани в края на 2011 г. и разглеждани през 2012 г. Тук не са включени 18 жалби, регистрирани в края на 2012 г., които към края на годината все още се разглеждат с цел да се определи какви действия следва да се предприемат.

2. Сборът надхвърля 100 %, тъй като в някои случаи омбудсманът е предоставил на жалбоподателя повече от един вид съвет.

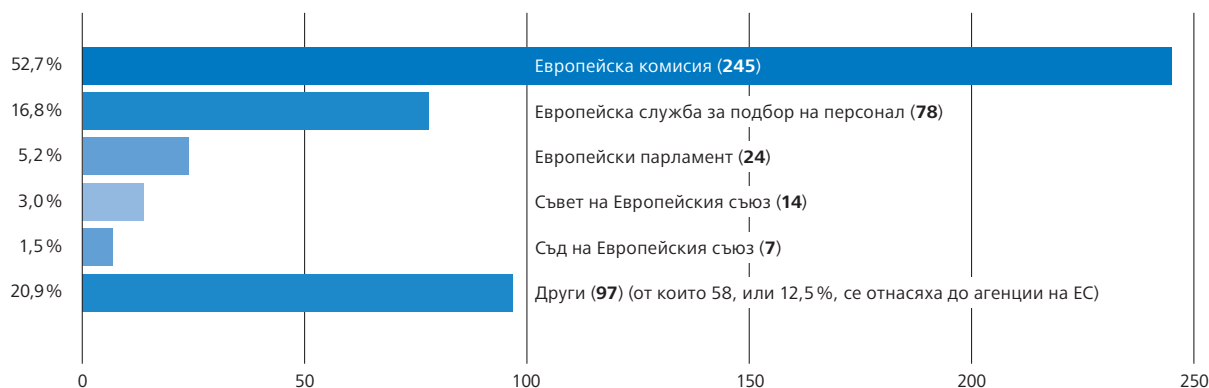
### Кои са проверяваните институции, органи, служби или агенции?

По-голямата част от проверките, предприети през 2012 г., се отнасят до Комисията – 245 случая (52,7 %). Стойността на същия показател за 2011 г. е 231 случая (58 %). 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 второ място е Европейската служба за подбор на персонал със 78 проверки (42 през 2011 г.), следвана от Европейския парламент с 24 проверки (16 през 2011 г.).

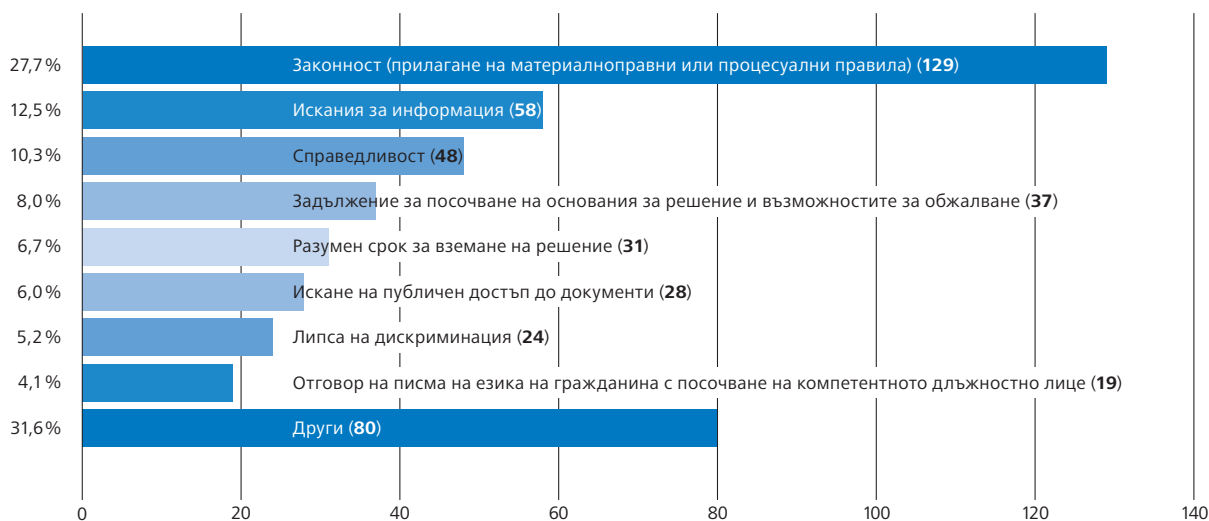
### За какъв вид лошо администриране се отнасят проверките?

Лошо администриране е налице, когато дадена институция не действа съгласно разпоредбите на закона, не зачита принципите на добро администриране или нарушава основни права. Основните видове твърдения за лошо администриране, които омбудсманът разследва през 2012 г., се отнасяха до законност, справедливост, както и искания за информация.

#### Институции и органи, обекти на проверка



#### Твърдения за лошо администриране относно:



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

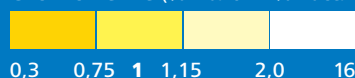
## От кого са подадени жалбите?

На долната карта е показан националният произход на жалбите, които омбудсманът е регистрирал през 2012 г. Както се вижда от съотношението на жалбите, броят на жалбите, произхождащи от дадена държава членка, не е непременно правопрпорционален на числеността на нейното население.

| Държава            | Брой жалби | Съотношение |
|--------------------|------------|-------------|
| Люксембург         | 39         | 16,0        |
| Кипър              | 30         | 6,1         |
| Малта              | 14         | 5,7         |
| Белгия             | 182        | 3,5         |
| Словения           | 31         | 3,2         |
| Ирландия           | 50         | 2,3         |
| България           | 66         | 1,7         |
| Унгария            | 76         | 1,6         |
| Испания            | 340        | 1,5         |
| Португалия         | 77         | 1,5         |
| Литва              | 23         | 1,3         |
| Гърция             | 74         | 1,3         |
| Латвия             | 16         | 1,3         |
| Словакия           | 34         | 1,3         |
| Дания              | 34         | 1,3         |
| Полша              | 235        | 1,2         |
| Австрия            | 45         | 1,1         |
| Естония            | 7          | 1,0         |
| Финландия          | 25         | 0,9         |
| Швеция             | 38         | 0,9         |
| Чешка република    | 42         | 0,8         |
| Германия           | 273        | 0,7         |
| Нидерландия        | 51         | 0,6         |
| Румъния            | 58         | 0,5         |
| Обединено кралство | 162        | 0,5         |
| Франция            | 138        | 0,4         |
| Италия             | 118        | 0,4         |
| Други държави      | 138        |             |
| Неизвестни         | 26         |             |

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

Съотношение (% жалби / % население)





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

