



Годишен доклад • Годишен доклад • Годишен доклад • Годишен доклад • Годишен доклад

# 2013 г.

Европейски омбудсман







# Съдържание

<b>Въведение</b>	<b>4</b>
<b>1 Кратък преглед на 2013 г.</b>	<b>6</b>
<b>2 Колко жалби?</b>	<b>7</b>
<b>3 Срещу кого?</b>	<b>10</b>
<b>4 Относно какво?</b>	<b>11</b>
<b>5 Постигнати резултати</b>	<b>12</b>
<b>6 Ключови теми</b>	<b>15</b>
6.1 Прозрачност	15
6.2 Етични въпроси	17
6.3 Участие на гражданите при вземането на решения в ЕС	20
6.4 Програми и проекти, финансирани от ЕС	22
6.5 Основни права	23
6.6 Култура на обслужване	25
<b>7 Как разглеждаме случаи</b>	<b>27</b>
<b>8 Съобразяване с предложенията на омбудсмана</b>	<b>29</b>
<b>9 Връзки с институции на ЕС</b>	<b>30</b>
9.1 Европейски парламент	30
9.2 Европейска комисия	31
9.3 Агенции на ЕС	31
9.4 Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания	32
<b>10 Връзки с мрежи</b>	<b>33</b>
<b>11 Ресурси</b>	<b>35</b>
11.1 Бюджетът	35
11.2 Използване на ресурси	35
11.3 Екипът на омбудсмана	36
<b>Как да се свържем с Европейския омбудсман</b>	<b>37</b>



# Въведение



Видео въведение от Емили О'Райли за годишния доклад за 2013 г. на Европейския омбудсман.  
<http://europa.eu/!Xj66HR>

За мен е удоволствие да ви представя нашия годишен доклад за 2013 г.

Без съмнение това беше година на преход за институцията на Европейския омбудсман с оттеглянето на професор П. Никифорос Диамандурос и моето назначаване от Европейския парламент. Имах честта да положа клетва на 30 септември.



**Избор на Европейски омбудсман 2013 г.**  
Изборите бяха проведени на 2 и 3 юли на пленарната сесия на ЕП в Страсбург. Изслушването от Комисията по петициите към Парламента се проведе на 18 юни. Имаше шест кандидата, трима от които членове на ЕП, двама – национални омбудсмани на Ирландия и на Нидерландия, и един кандидат от Съвета на Европа.



Клетва на Европейския омбудсман Емили О'Райли пред Съда на Европейския съюз, 30 септември 2013 г.  
<http://europa.eu/!qG99Fq>

С тази клетва поех отговорност, която ще изисква да изпълня и да продължа великия завет, оставен от двамата ми предшественици Якоб Съдерман и Никифорос Диамандурос.



Роберта Метсола, член на ЕП  
Чудесно е да се видят похвали от целия политически спектър с поздравления за г-н Диамандурос, Европейския омбудсман, за 10-те години усилен труд и напредък.

Г-н Съдерман пое отговорността да изгради новата институция и да я въведе в мрежата на европейския политически живот и зараждащото се европейско гражданство след Договора от Маастрихт отпреди двадесет години.

Професор Диамандурос пое службата точно когато ЕС се разрасна значително с присъединяването на десет нови държави членки, приемайки всички възможности и предизвикателства, придружаващи този период. Дължа да изкажа дълбоки почитания на г-н Диамандурос за неговата помощ и подкрепа по време на периода на преход.



Заех поста на трети поред Европейски омбудсман по време на сериозни сътресения в Европа.

Ключова роля на Европейския омбудсман е да взема предвид загрижеността на гражданите и да спомага за преодоляване на различията между тях и институциите на ЕС.

В качеството си на Европейски омбудсман ще поема своята отговорност да помагам на гражданите и на пребиваващите в Европа да приемат европейските институции като свои.

За да постигна тази цел, ще работя в тясно сътрудничество с Европейския парламент, с националните и регионалните омбудсмани и с всички, които работят за институциите на омбудсмана.

В този процес ще се ръководя от съдебната практика на Съда на Европейския съюз, която предоставя рамка, в която омбудсманът популяризира принципите на правовата държава в Европейския съюз. Ще се ръководя и от принципите на доброто управление и обществените услуги.

Крайната ми цел е да спомогна за укрепване на структурите и институциите с оглед отчетност и прозрачност на европейско равнище, за да подобря качеството на демокрацията в Европейския съюз.

За мен е удоволствие да ви представя своя първи годишен доклад. Преработен е така, че да отразява желанието ми да направя тази институция възможно най-достъпна и удобна за използване.

По-подробен преглед на ключовите случаи от 2013 г. можете да намерите на [Добра администрация на практика: Решенията на Европейския омбудсман през 2013 г.](#)













Страсбург, 31 март 2014 г.

Емили О'Райли



# 1 • Кратък преглед на 2013 г.

За институцията на омбудсмана 2013 година беше важна: беше избран и встъпи в нова длъжност омбудсман, който насочи институцията по нов път към по-силно въздействие, видимост и приложимост. Ето някои ключови важни моменти от годината:

<p><b>януари</b> Диалог на Комисията с нерелигиозни групи</p> 	<p><b>февруари</b> Стартирана е проверка „въртящите се врати“</p> 	<p><b>март</b> Комисията разкрива документи относно неучастие на Обединеното кралство</p> 	<p><b>април</b> Събитие „Европа е наша“</p> 
<p><b>май</b> Омбудсманът представя годишния доклад</p> 	<p><b>юни</b> Омбудсманът разрешава спор за 93 000 EUR</p> 	<p><b>юли</b> Избран е нов омбудсман</p> 	<p><b>август</b> Стартирана проверка на агенциите на ЕС</p> 
<p><b>септември</b> Семинар за европейската мрежа на омбудсманите</p> 	<p><b>октомври</b> Новият омбудсман встъпва в длъжност</p> 	<p><b>ноември</b> Доклад за Frontex за основните права</p> 	<p><b>декември</b> Комисията започва разследване на футбола в Испания</p> 



## 2 • Колко жалби?

**23 245**

граждани, получили  
помощ от Европейския  
омбудсман през 2013 г.



**19 418**

съвета, дадени  
посредством  
интерактивния наръчник  
на уебсайта  
на омбудсмана

**2 420**

жалби, регистрирани  
през 2013 г.

**1 407**

искания за информация,  
удовлетворени от службите  
на омбудсмана

**9**

проверки,  
стартирани  
по собствена  
инициатива

**20**

приключени  
проверки  
по собствена  
инициатива

**341**

проверки, стартирани  
въз основа на жалби

**441**

приключени проверки  
въз основа на жалби

**350**

предприети проверки  
от Европейския  
омбудсман през 2013 г.



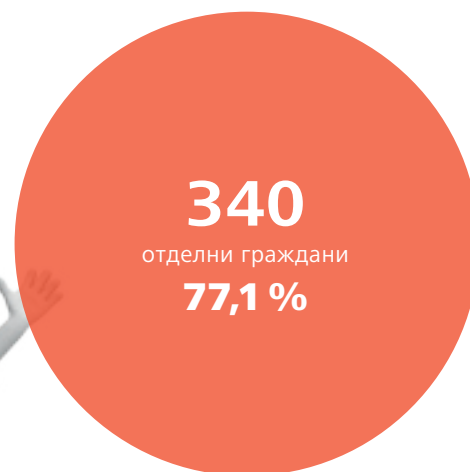
**461**

приключени проверки  
от Европейския  
омбудсман през 2013 г.



# 441

податели на жалби, въз основа на които са предприети приключенията от Европейския омбудсман през 2013 г. проверки



## Произход по държави на регистрираните жалби и предприетите проверки от Европейския омбудсман през 2013 г.

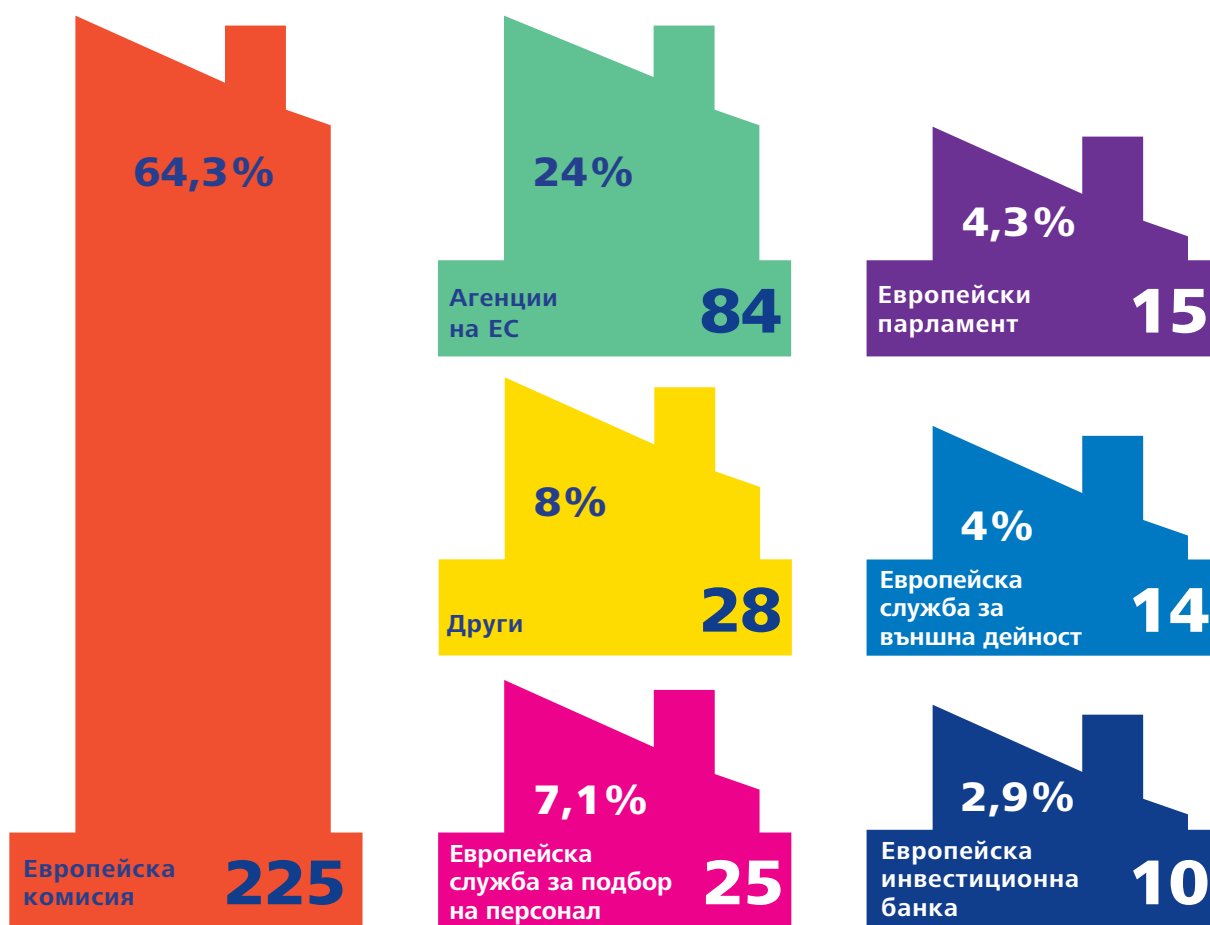




## 3 • Срещу кого?

# 350

Проверките, проведени от Европейския омбудсман през 2013 г., са свързани със следните институции



*Забележка i:* през 2013 г. Омбудсманът стартира две проверки по собствена инициатива във връзка с повече от една институция. Поради това сборът от процентите надхвърля 100 %.

*Забележка ii:* през 2013 г. Омбудсманът стартира осем проверки по жалба, свързана с повече от една институция. Поради това сборът от процентите надхвърля 100 %.



## 4 • Относно какво?

### Основание на проверките, приключени от Европейския омбудсман през 2013 г.

Искания за информация и достъп до документи (прозрачност)



Комисията като пазител на Договорите<sup>1</sup>



Институционални и политически въпроси<sup>2</sup>



Правилник за управление и Правилник за длъжностните лица



Конкурси и процедури за подбор (включително на стажанти)



Възлагане на договори по тръжни процедури или предоставяне на безвъзмездни средства



Изпълнение на договори



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

1. Член 17 от Договора за Европейския съюз (ДЕС) съдържа изискване Комисията да „следи за прилагането на Договорите и на мерките, приети от институциите по силата на тези Договори“.

2. Тази позиция обхваща редица жалби, внесени срещу институциите, по отношение на техните действия по изготвяне на политиката или тяхната обичайна дейност.



## 5 • Постигнати резултати



Действия, предприети от Европейския омбудсман във връзка с жалби, получени през 2013 г.

### Резултати от проверки, приключени от Европейския омбудсман през 2013 г.

Уредени от институцията или договорено доброволно уреждане

118 25,6%

Няма основания за по-нататъшни проверки

202 43,8%

Не е установено лошо управление

120 26%

Установено е лошо управление

50 10,8%

Други

19 4,1%

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

## Проверки, при които от Европейския омбудсман през 2013 г. е установено лошо управление

Критични забележки, отправени към институцията

**40** **80 %**

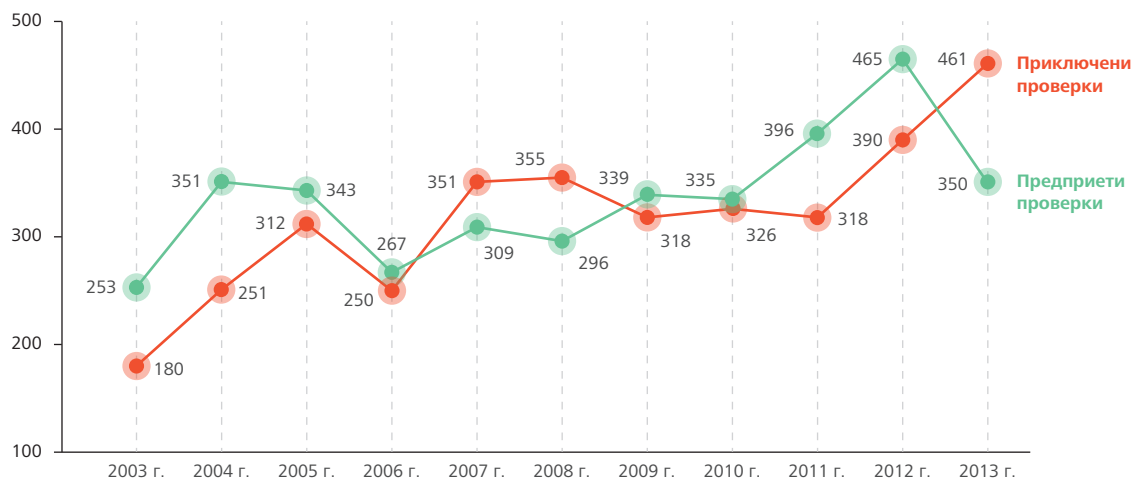
Проектопрепоръки, приети изцяло или частично от институцията

**9** **18 %**

Специален доклад

**1** **2 %**

## Динамика на броя на проверките, извършени от Европейския омбудсман





# Средно 13 месеца

Продължителност на проверките на случаи, приключени от Европейския омбудсман през 2013 г.



**22 %**

Случаи, приключени в рамките на 3 месеца

**37 %**

Случаи, приключени в рамките на 3 до 12 месеца

**14 %**

Случаи, приключени в рамките на 12 до 18 месеца

**27 %<sup>1</sup>**

Случаи, приключени след повече от 18 месеца

1. За някои сложни случаи са необходими няколко цикъла на консултации с жалбоподателя и дадената институция. По този начин службата на Европейския омбудсман не само установява напълно фактите, но и се опитва да вземе решение, което е приемливо и за двете страни.



## 6 • Ключови теми

За по-подробен преглед на ключовите случаи от 2013 г. вижте *Добро управление на практика: решенията на Европейския омбудсман през 2013 г.*

### 6.1 Прозрачност



Жалбите, свързани с липсата на прозрачност в институциите на ЕС, постоянно оглавяват първите места в списъка с жалби до Европейския омбудсман. От няколко години 20 % до 30 % от жалбите, разследвани от службата на омбудсмана, са свързани с прозрачност. Най-често повдиганите въпроси от областта на прозрачността са относно отказа на институциите да предоставят достъп до документи и/или информация, заседания, провеждани при затворени врати, и неясния начин, по който се назначават членовете на експертните групи от ЕС. Публичният достъп до документи е едно от правата, гарантирани от *Хартата на основните права на ЕС*.

Едно разследване, приключено през 2013 г., е свързано с документи относно *неучастие на Обединеното кралство в Хартата на основните права на ЕС*. Това неучастие беше централен въпрос в междуправителствените преговори, довели до приемането на Договора от Лисабон.

Службите на *Европейската комисия* бяха изготвили документи в този контекст. В желанието си да разбере защо гражданите на Обединеното кралство не се ползват със същите права, както и останалите граждани на ЕС, *Европейската служба за граждански действия* (ECAS), базирана в Брюксел НПО, пожела да получи достъп до документите. Комисията отказа да ги разкрие, заявявайки, че е необходимо да защитава както правните съвети, които дава, така и вътрешния процес по вземане на решения.

Тогава неправителствената организация подаде жалба до омбудсмана, който, след като провери документите, заключи, че доводите за отказа на Комисията не са убедителни. След като омбудсманът отправи сериозна критика към Комисията за „този най-тежък случай на лошо управление“, Комисията предостави всички поискани документи.

Дом на гражданите  
EUobserver.com съобщава: Европейската служба за граждански действия (ECAS) печели достъп до документи на ЕС относно опциите за неучастие на Обединеното кралство.

Неправителствена организация печели достъп до документи на ЕС относно възможностите за неучастие на Обединеното кралство  
Петгодишна борба за достъп до документи завърши в понеделник, когато омбудсманът на ЕС приветства хода на Европейската комисия да предостави документи във връзка с преговорите по Хартата на правата на ЕС.



Друг случай беше свързан с [Регистъра за прозрачност](#), който Комисията и [парламентът](#) съвместно управляват. Този регистър на лобисти беше въведен с цел да направи по-прозрачен процесът по вземане на решения в ЕС и за да се разкрие на обществеността кой се опитва да повлиява на лицата, вземащи решения в ЕС. Той предоставя информация относно лицата, които лобират пред европейските институции, какви интереси преследват те и сумите, които инвестират в тези дейности. Доброволно могат да се регистрират дружества, професионални консултанти, самостоятелно заети консултанти, търговски сдружения, академични институции, НПО, организации, представляващи религиозни общности, организации, представляващи местни, регионални и общински органи, и други, лобиращи пред институциите на ЕС. Досега това са направили около 6 500 лобисти.

Andrew Duff @AndrewDuffEU

New Ombudsman O'Reilly says: 'If it's public money, it has to be visible' [euobserver.com/institutional/...](http://euobserver.com/institutional/...) Good thing to say @EUOmbudsman

EUobserver

'If it's public money, it has to be visible'

The EU capital is awash with secretive lobbying and 'revolving-door' cases. O'Reilly, the newly-elected ombudsman, is promising to shake up the cosy consensus.

Visit our website

1

07:50 - 21 oct. 2015

Андрю Дъф, член на ЕП  
Новият омбудсман О'Райли заявява: „Това са публични пари, трябва да са видими“ в euobserver.com. Чудесни думи, госпожо Европейски омбудсман.

„Това са публични пари, трябва да са видими“  
Столицата на ЕС е залята от потайно лобиране и случаи от типа „въртяща се врата“. О'Райли, новоизбраният омбудсман, обещава да разтърси уютния консенсус.

Неправителствената организация [Friends of the Earth Europe](#) подаде жалба пред Комисията, че две многонационални дружества в сериозна степен са пропуснали да докладват разходите си по дейности по лобиране в регистъра. Тъй като не беше удовлетворена от отговора на Комисията, Friends of the Earth Europe подаде жалба до омбудсман относно това, че Комисията не е разгледала правилно жалбата и че институцията е отказала да предостави достъп до всички съответни документи.

Омбудсманът [отправи критика към Комисията](#) за това, че не е обяснила подходящо на НПО причините за отхвърляне на доводите ѝ. В допълнение към това омбудсманът призова Комисията, когато преразглежда регистъра, да вземе изцяло под внимание [принципите за прозрачност и почтеност при лобиране на Организацията за икономическо сътрудничество и развитие \(ОИСР\)](#). Омбудсманът посъветва институцията систематично да информира лобистите и другите заинтересовани представители, че би разкривала имената им при публични искания за информация относно техните дейности на лобиране.

За да насърчи по-голяма прозрачност в институциите на ЕС, омбудсманът, който вече общоприето се счита за „пазителя на прозрачността в ЕС“, традиционно организира семинар в Брюксел по време на „Международния ден на правото да знам“ на 28 септември. Денят е определен през 2003 г. от застъпници за достъпа до информация от целия свят. През 2013 г. събитието, озаглавено „[Международен ден на правото да знам – прозрачност в ЕС: Къде сме сега?](#)“, имаше за цел проучване на степента на постигнатия напредък по отношение на прозрачността в институциите на ЕС през последното десетилетие. На събитието, което беше излъчено на живо по интернет, присъстваха повече от 175 представители на сдружения, НПО, дружества, организации на гражданското общество, журналисти, регионални и национални представителства и други институции на ЕС.



Събитие на Европейския омбудсман „Международен ден на правото да знам“ през 2013 г. <http://europa.eu/ljN79HT>

🐦
#6

**Pascoe Sabido**  
@pascoesabido

Share

**@EUombudsman has pushed Commission to improve Conflicts of Interest policy to include 'perceived' Col. It's about trust in EU #11rtkdEO**

Retweets
Replies
Embed
More

4
1

03.11 - 27 sept. 2013

**Pascoe Sabido** @pascoesabido · 27 sept

**@OBYVETS agree! It's also about public pressure on @EUombudsman to give it mandate to really pursue it #11rtkdEO**

**Паское Сабидо**  
Европейският омбудсман призова Комисията да подобри политиката за конфликт на интереси, като включи „предполагаемите“ конфликти на интереси. Става въпрос за доверие в ЕС.

## 6.2 Етични въпроси



През 2013 г. омбудсманът получи значителен брой жалби по етични въпроси, като например конфликт на интереси и практиката „въртящи се врати“ в рамките на институциите на ЕС. Изразът „въртящи се врати“ се използва, за да се опише преместването на персонал от публичния сектор на тясно свързани с него работни места в частния сектор или обратното.

Считайки, че примерното етично поведение в администрацията на ЕС е от първостепенно значение, омбудсманът публикува [принципи на работа на европейската публична](#)

**администрация** и етични насоки, които бяха разпространени първо в службата на омбудсмана, а след това и сред персонала на други институции на ЕС. В допълнение омбудсманът неколккратно наблегна на това, че администрацията на ЕС следва да се придържа към „златните стандарти“, когато става въпрос за етично поведение.



Случаят на Европейския омбудсман с *ad hoc* Комитета по етика през 2013 г. <http://europa.eu/lwv94Fy>

Най-забележителният случай на въртящи се врати през 2013 г. беше този с **повторното назначаване на пенсиониран служител на Комисията от висок ранг за председател на Етичния *ad hoc* комитет**. Състоящ се от трима души, комитетът съветва **Комисията** по етични въпроси. Ако бивш комисар желае да заеме длъжност в частния сектор, което би могло да застраши неприкосновеността на Комисията, комитетът може да провери въпроса. По онова време бившият служител е работел за голяма юридическа фирма, като е консултирал няколко клиенти, включително дружество за тютюнопроизводство.

Три НПО – **LobbyControl**, **Corporate Europe Observatory**, и **Corporate Accountability International** – подадоха жалба до омбудсмана относно повторното назначаване, твърдейки, че е налице конфликт на интереси, защото бившият служител представлява частни

интереси в своите контакти с Комисията и следователно не отговаря на необходимите изисквания за независимост.

Първоначално Комисията отхвърли доводите на жалбоподателите, като изтъкна, че жалбоподателите не са предоставили доказателство за конкретен конфликт на интереси. От гледна точка на омбудсмана, самата възможност ръководителят на комитета да е повлиян от частни интереси е недопустима. Накрая Комисията последва съвета на омбудсмана и **назначи нов председател на Комитета**.

През годината омбудсманът разследва друга важна **жалба относно конфликт на интереси**, свързана с **Европейската централна банка (ЕЦБ)**. Марио Драги, президентът на ЕЦБ, е и член на **Group of Thirty**. Групата включва представители на високо равнище на централни банки, международни публични финансови органи, частни банки и инвестиционни дружества, както и политици и академици. Тя разглежда важни международни икономически, финансови и политически развития и публикува доклади.

Неправителствената организация **Corporate Europe Observatory (CEO)** подаде жалба до омбудсмана, че членството на президента в групата подкопава независимостта, репутацията и почтеността на банката. CEO твърдеше, че групата е „лобистко средство“ за обслужване на частни финансови интереси и прикани ЕЦБ да изиска от г-н Драги да напусне групата.

След като анализира членството, финансирането и целите на групата, омбудсманът установи, че членството на г-н Драги реално е съвместимо с ролята му на президент на ЕЦБ. Анализът доведе до заключението и че групата не може да се счита за лобистка група или група, застъпваща интереси, а по-скоро за форум за обмен на мнения. Независимо от това омбудсманът отбеляза, че, имайки предвид първоначално неподходящите отговори

от страна на ЕЦБ на жалбоподателя, жалбоподателят действително е бил прав да изрази безпокойство по този въпрос. Омбудсманът приключи случая, като посъветва ЕЦБ да подобри своето ниво на прозрачност като посочи членството на президента на групата на своя уебсайт и да предприеме подходящи стъпки, за да подобри допълнително качеството на своята комуникация с обществеността.

През 2013 г. омбудсманът стартира също [проверка](#) на начина, по който Комисията прилага своите правила в областта на конфликт на интереси по случаи на въртящи се врати. Това беше в резултат на жалба от [Corporate Europe Observatory](#) (CEO), [Greenpeace](#), [LobbyControl](#) и [Spinwatch](#) относно това, че Комисията не разглежда такива случаи по подходящ начин, което може да придобие системен характер.

Освен това германска неправителствена организация подаде жалба до омбудсмана, че [Европейският орган за безопасност на храните](#) (EFSA) не е разгледал правилно потенциален конфликт на интереси, когато ръководителят на неговото звено за генетично модифицирани организми (ГМ) се е преместил в дружество за биотехнологии. Агенцията отговаря за оценката на риска в ЕС по отношение на безопасността на храните. Нейната роля е да предоставя независими научни съвети и информация относно съществуващи и възникващи рискове в сътрудничество с националните органи и други заинтересовани страни.

Действително при разследването на омбудсмана се установи, че EFSA не е оценил изцяло твърдението за потенциален конфликт на интереси и той беше приканен да засили своите правила и процедури, за да избягва такива конфликти в бъдеще. Агенцията прие препоръката на омбудсмана, но [само частично](#): тя засили своите правила и процедури, но предприе ненужно ограничителен подход към това, което представлява потенциален конфликт на интереси.

В рамките на посещенията в агенции на ЕС омбудсманът приветства мерките, предприети от [Европейската агенция по химикалите](#) (ECHA) за [подобряване на качеството на своята администрация](#). Тези посещения имат за цел да гарантират, че агенциите спазват принципите на добра администрация, като например прозрачност и високи етични стандарти. ECHA прие нова политика в областта на конфликтите на интереси и въведе мерки за гарантиране на по-добра прозрачност, за да се справи с потенциални конфликти на интереси, за да улесни достъпа до документи и да предостави информация на оференти и изпълнители.

В допълнение към това омбудсманът разгледа редица жалби относно загриженост за състава на групите от заинтересовани страни, експертните групи и други важни работни групи на ЕС по отношение на прозрачността и баланса. От възникналите случаи най-важният беше този срещу [Европейския банков орган](#) (ЕБО). Ролята на органа е да гарантира ефективно и последователно управление и надзор в банковия сектор на Европа. Преди да приема стандарти, насоки и препоръки, ЕБО трябва да се консултира с Групата на участниците от банковия сектор (BSG). Групата се състои от 30 представители на банковия сектор и негови служители, малки и средни предприятия (МСП), потребители и ползватели на банкови услуги, наред с други.

При проверките на омбудсмана действително се установи [неравновесие в подбора от ЕБО на представители на сектора, потребителите, ползвателите и служителите](#). По-специално омбудсманът отправи критика към ЕМО заради това, че не е осигурил баланс в рамките на всяка категория, и го посъветва в бъдеще да избягва риска да има прекалено много представители на някоя държава членка. Органът изрази готовност да преразгледа своя подход с оглед на критиките на омбудсмана.

### 6.3 Участие на гражданите при вземането на решения в ЕС



От влизането в сила на [Договора от Лисабон](#) и превръщането на [Хартата на основните права на ЕС](#) в правнообвързващ документ, омбудсманът получава все по-голям брой жалби в областта на правата на гражданите, по-специално правото на участие в процеса по вземане на решения в ЕС.

Част от примерите за участие на гражданите са [публичните консултации на Комисията](#) и [Европейската гражданска инициатива](#) (ЕГИ), при които един милион граждани могат да поискат от [Комисията](#) да инициира законодателство на ЕС. В допълнение Договорът от Лисабон изисква институциите да поддържат „отворен и редовен диалог с гражданското общество“.

В този контекст Комисията редовно провежда семинари за диалог. Въпреки това, когато [European Humanist Federation](#) (EHF) отправи искане за такъв семинар с Комисията, тя отказа. EHF, която представлява 50 хуманистки организации от повече от 20 държави, искаше да обсъди освобождаването на църквите, предвидено от европейските закони в областта на заетостта. Комисията обясни своя отказ, като

се позова на необходимостта от признаване на статута на църквите и религиозните организации. Федерацията подаде жалба до омбудсмана, който [призова Комисията да въведе ясни правила](#) относно своя диалог с религиозни и нерелигиозни организации.

Езиковото многообразие, гарантирано от Договора от Лисабон, е друг важен въпрос, що се отнася до участието на гражданите. Гражданин на Ирландия подаде жалба до омбудсмана, че [Европейският парламент](#) от 2007 г. насам – когато на ирландския език беше даден статут на официален език на ЕС – не е направил своя уебсайт достъпен на ирландски. След намесата на омбудсмана парламентът се съгласи не само да направи достъпни на ирландски разделите от своя уебсайт, в които обществеността се приканва да взаимодейства с парламента, но и да направи [уебсайта изцяло достъпен на ирландски език](#).

Всяка година омбудсманът провежда важно събитие за гражданите, за да включи водещи политици в ЕС в диалог с гражданите. Това интерактивно събитие е насочено към граждани, сдружения, НПО, организации на гражданското общество, дружества, журналисти, регионални и национални представителства, представители на други институции на ЕС и други заинтересовани лица. Събитието от 2013 г. се състоя в рамките на [Европейската година на гражданите \(2013\)](#). и беше озаглавено „[Европа е наша: да бъдем активни!](#)“. То привлече повече от 400 участници.

Централните теми на събитието бяха търсенето на решения за икономическата криза и начините за изграждане на чиста и здравословна Европа. Бяха показани няколко успешни инициативи на местно равнище. Омбудсманът организира събитието, за да спомогне за поставяне на акцент върху европейските граждани и това как те конкретно могат да допринесат за оформянето на ЕС, използвайки [Европейската гражданска инициатива](#) (ЕГИ),

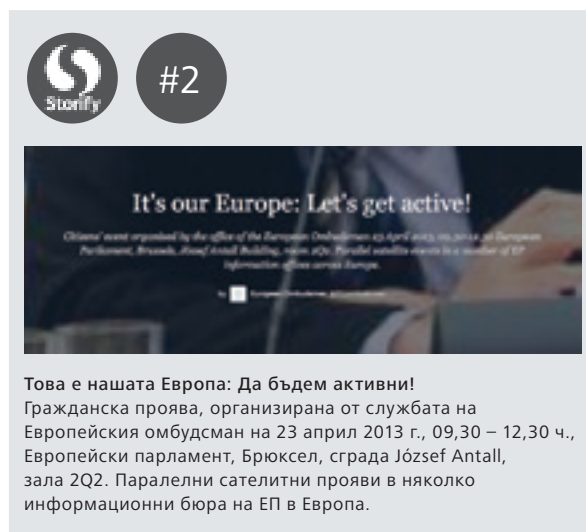


Събитието на Европейския омбудсман „Европа е наша: да бъдем активни!“ през 2013 г. <http://europa.eu/!bf79nK>

чрез подаване на жалба до Европейския омбудсман, или чрез мобилизиране на голям брой граждани, които да провеждат инициативи на местно равнище.



Европейски омбудсман  
 Научете за Right2Water, G1000org, Fraternité 2020, Let's do it! World и други проекти по инициативи на гражданите на проявата на Европейския омбудсман „Европейска година на гражданите 2013 – „Това е нашата Европа: Да бъдем активни!“ на 23 април 2013 г.



Това е нашата Европа: Да бъдем активни!  
 Гражданска проява, организирана от службата на Европейския омбудсман на 23 април 2013 г., 09,30 – 12,30 ч., Европейски парламент, Брюксел, сграда József Antall, зала 2Q2. Паралелни сателитни прояви в няколко информационни бюра на ЕП в Европа.



Омбудсманът беше поканен да произнесе реч на [заклучителната конференция за Европейската година на гражданите](#) във Вилнюс, Литва – последното голямо събитие на литовското председателство на ЕС. Речта на омбудсмана беше съсредоточена върху гражданството в ЕС и върху изграждането на Съюза. В нея беше подчертано, че сегашната криза не е само от икономическо естество, а е и криза на идентичността и легитимността. Омбудсманът призова институциите на ЕС да ангажират гражданите в по-голяма степен в процеса по интегриране в Съюза и да устоят на изкушаващата арогантност и груповото егоистично поведение. Омбудсманът насърчи също гражданите да упражняват своите граждански права, например като гласуват на изборите за Европейски парламент, за да бъдат чути и да упражняват реално влияние на равнище ЕС.

ЕУСА 2013 г.  
Ето и речта на Европейския омбудсман: „Нужна ни е Европа с човешки облик“ на заключителната конференция на ЕУСА 2013 г.

Освен че [говори относно гражданството в ЕС](#), омбудсманът се срещна и с НПО, бизнес представители и журналисти по време на своя престой в Литва.

## 6.4 Програми и проекти, финансирани от ЕС



Всяка година омбудсманът получава голям брой жалби от дружества, НПО, университети, общини и други правни субекти, участващи в програми и проекти, финансирани от ЕС. Тези жалби се отнасят главно до забавени плащания, договорни спорове, проблеми с покани за участие в търг и липса на прозрачност главно поради отказа на институциите на ЕС да предоставят достъп до документи или информация.

Малките и средните предприятия (МСП) и други малки субекти могат да изпаднат в сериозни затруднения, ако [Комисията](#) не им плати навреме. Омбудсманът редовно консултира предприятия по този въпрос и относно други бюрократични трудности, които срещат. През годините омбудсманът проведе няколко разследвания по своя инициатива и помоли Комисията да изготви доклад за напредъка и да предостави статистика за плащанията.

Омбудсманът стартира подобно разследване през 2013 г. То имаше за цел да проучи резултатите на Комисията по отношение на навременното плащане на безвъзмездни средства и субсидии на изпълнители

и бенефициери. Омбудсманът поиска от Комисията актуализирани данни за състоянието на нещата и мерките, които е предприела, за да разреши проблема. Последвалите доклади на Комисията сочат намаляване на броя и паричната стойност на забавените плащания. **Проблемите обаче продължават** въпреки това. Например общият размер на лихвите, натрупвани от забавяне на плащания, се е увеличил. Омбудсманът ще продължи да наблюдава този въпрос.



Спор относно плащане в размер на 93 000 EUR, разрешен от Европейския омбудсман през 2013 г. <http://europa.eu/!hD63Jj>

По ключов случай от 2013 г. омбудсманът спомогна за разрешаване на **спор относно плащане в размер на 93 000 EUR** между френска НПО и Комисията във връзка с финансиран от ЕС проект за научни изследвания и технологии в Русия. Неправителствената организация **Earth Data Network for Education and Scientific Exchange (EDNES)** беше координатор на проекта, който тя успешно реализира. Въпреки това Комисията се опита да си възстанови 93 000 EUR от организацията, тъй като тази е възложила работа на руско дружество като подизпълнител, което не е било разрешено по договора.

EDNES подаде жалба до омбудсмана, чието разследване доведе до заключението, че самата Комисия е признала, че НПО

е действала добросъвестно, изпълнила е проекта успешно и е информирала Комисията на всички етапи относно организацията на проекта, за което тя не е възразила. Омбудсманът счете жалбата за възстановяване за непропорционална и несправедлива и представляваща заплаха за самото съществуване на НПО, която се ръководи от доброволци, които не са получили никакво възнаграждение. Накрая омбудсманът убеди Комисията да отмени възстановяването.

## 6.5 Основни права



Освен разпоредбата в Хартата относно увеличаване на правата на гражданите, на която омбудсманът се позовава по време на проверките, омбудсманът разглежда и други аспекти от задълженията на администрацията на ЕС относно основните права.

Най-забележителният случай в областта на основните права през 2013 г. възникна от отказа на **Агенцията на ЕС за външните граници (Frontex)** да създаде механизъм за подаване на жалби. Frontex координира сътрудничеството между държавите членки в областта на сигурността на външните граници и незаконната имиграция.



Хартата е правнообвързваща за Frontex, както е и регламент на ЕС, който определя допълнителни задължения в областта на основните права за Агенцията.

През 2013 г. омбудсманът зададе редица въпроси на Frontex относно начина, по който тя изпълнява тези задължения, и проведе публична консултация, към която дадоха принос граждани, НПО в областта на човешките права и други организации. Омбудсманът установи, че като цяло Frontex постига приемлив напредък в разрешаването на въпросите от областта на основните права. Въпреки това тя посъветва Frontex да създаде механизъм за жалби, за да може да разглежда директно жалби от мигранти и други засегнати лица. Агенцията отхвърли препоръката, като заяви, че отделните случаи са изключителна отговорност на въпросните държави членки.

Омбудсманът не се съгласи с довода на Frontex и представи **специален доклад** до Европейския парламент, в който го помоли за съдействие в това да убеди Frontex да преразгледа своя подход. Това се случи след трагедията, настъпила край бреговете на италианския остров Лампедуза към края на 2013 г., в която загинаха няколкостотин мигранти.



Специален доклад относно Frontex на Европейския омбудсман през 2013 г. <http://europa.eu/!Xv97rt>

g+ #1

European Ombudsman  
Are the shortcomings of asylum seekers responsibility of the EU or the member states?

„Against the backdrop of the **humanitarian tragedy** and other recent humanitarian catastrophes in EU borders, it is vital that Frontex should directly and comprehensively assess its role and other responsibilities. I do not accept Frontex view that human rights infringements are exclusively the responsibility of the member states.“

You can read the press release and other documents concerning the case here: <http://www.ombudsman.europa.eu/bg/press/release.faces/en/52487/html.bookmark>

The photos are from the **Frontex website**.

Кой отговаря за правата на човека на търсещите убежище лица – ЕС или неговите държави членки?

„На фона на трагедията от Лампедуза и други хуманитарни катастрофи в последно време на границите на ЕС, жизненоважно е Frontex да разглежда директно жалбите от имигранти и други засегнати лица. Не приемам гледната точка на Frontex, че нарушенията на правата на човека са отговорност единствено на съответните държави членки.“

Можете да прочетете съобщението за медиите и други документи във връзка със случая тук: <http://www.ombudsman.europa.eu/bg/press/release.faces/en/52487/html.bookmark>

Снимките са от уебсайта на Frontex.

В друг случай, свързан с основните права, омбудсманът заключи, че **Комисията не е надхвърлила своите правомощия, като е била домакин на изложба относно еднополовите двойки**. Събитието, озаглавено „Различни семейства – еднаква любов“, се състоя в помещения на **Комисията** под патронажа на вицепрезидента на Комисията Вивиан Рединг – комисарят, отговарящ за въпросите относно борбата срещу дискриминацията. Изложбата включи призови за правно признаване на еднополовите бракове, както и за предоставяне на хомосексуалните двойки между жени на достъп до асистирано изкуствено осеменяване. Европейският

отдел на [Международната асоциация на лесбийките, гейовете, бисексуалните, транссексуалните и интерсексуалните лица \(ИЛГА\)](#) организира изложбата.

Гражданин подаде жалба до омбудсмана, в която твърдеше, че Комисията е надхвърлила своите права, като е била домакин на изложбата и я е поставила под своя патронаж, защото ЕС не притежава компетентност в сферите на брака, семейството и асистираната репродукция. Жалбоподателят също считаше, че Комисията е дискриминирала гражданите на ЕС, които не споделят възгледите, популяризирани от изложбата.

Омбудсманът се съгласи с обяснението на Комисията, че нейно правно задължение е да се бори с дискриминацията, включително въз основа на сексуалната ориентация, и затова има право да бъде домакин на изложбата, имаща за цел да популяризира недискриминацията. Омбудсманът приключи случая, като посъветва Комисията да използва отказ от права за бъдещи изложби, за да не оставя впечатлението, че одобрява всички послания, показвани на изложби, на които тя е домакин.

В друг важен случай бивш служител на [Агенцията за основните права \(FRA\)](#) заявил пред [Европейската агенция за борба с измамите \(OLAF\)](#), че в агенцията съществуват нередности. OLAF откри нередности, но след това приключи случая и отказа да разкрие на подалия сигнала причините за приключване на случая.

Доводът на OLAF беше, че не е задължена да съобщава причини и че трябва да защитава поверителността на своите разследвания и независимостта на своята институция. [Омбудсманът отхвърли доводите на OLAF](#) и изтъкна, че всички институции на ЕС са длъжни да информират гражданите за своите решения и че това не предполага разкриване на поверителна информация.

## 6.6 Култура на обслужване



Един от ключовите приоритети на Европейския омбудсман е да насърчава култура на обслужване в администрацията на ЕС. През 2013 г. омбудсманът публикува нова версия на [Европейския кодекс за добри практики в администрацията](#). Също така омбудсманът се срещна със служители на различни институции и агенции на ЕС на всички нива, за да ги осведоми за необходимостта от спазване на култура на обслужване спрямо гражданите.



Случаят на Европейския омбудсман от 2013 г. относно испанския футбол. <http://europa.eu/!PN76md>



Прекомерните забавяния са постоянен проблем в администрацията на ЕС. Омбудсманът разгледа широко отразен случай относно бездействието на [Комисията](#) в продължение на повече от четири години по жалба относно държавна помощ, свързана с четири испански футболни клуба. Инвеститорите в европейски футболни клубове са подали жалба до Комисията, че Испания нарушава правилата за държавна помощ на ЕС, като отпуска несправедливи данъчни предимства на четирите испански клуба. Повече от четири години са изминали, без да е взето решение. Жалбоподателят е заявил, че бездействието на Комисията по този случай е възможно да бъде свързано с факта, че отговорният комисар подкрепя един от въпросните футболни клубове и е бил министър в испанското правителство, взело решението за данъчните предимства по онова време.

След като омбудсманът помоли Комисията да предприеме действия по тази жалба, [Комисията започна разследване на финансирането на въпросните футболни клубове](#). Омбудсманът приветства тази стъпка, като подчерта, че е важно европейската общественост да разбере, че Комисията разглежда бързо безпокойства относно твърдения за нарушение на правилата за държавна помощ, като по този начин се разсейват всякакви съмнения относно конфликти на интереси.

В няколко случаи граждани са подавали жалби до омбудсмана, когато институции са допускали процедурни грешки, не са отговаряли на кореспонденция или са информирали погрешно граждани. Благодарение на намесата на омбудсмана институциите, срещу които са подадени жалби, са разрешили много спорове и са подобрили своите процедури.

Един такъв случай беше свързан с жена, участвала в конкурс за конферентни преводачи на свободна практика,

организиран от Комисията. Комисията я бе поканила да се яви на тест. Въпреки това в деня на теста институцията я уведомява, че тя не може да се яви на теста, защото не отговаря на критериите за допустимост на конкурса. Кандидатката подаде жалба до омбудсмана, че Комисията не я е информирала навременно относно нейната недопустимост. [Комисията прие съвета на омбудсмана](#) и плати на жалбоподателката 300 EUR като компенсация.

Друг случай е свързан с пътуващо лице, чийто полет е забавен с 23 часа и който се е обърнал към въздушния превозвач, националния прилагащ орган и Комисията за помощ. След това е подал жалба до Комисията за преразглеждане на процедурата за подаване на жалби или информацията във формуляра. [Комисията се е съобразила](#) и е благодарила на омбудсмана за насочване на вниманието ѝ към този въпрос.



## 7 • Как разглеждаме случаи



Как работим в службата на Европейския омбудсман.  
<http://europa.eu/ltq99FT>

Както **Договорът за функционирането на Европейския съюз (ДФЕС)**, така и **Хартата за основните права в ЕС** предвиждат правото на подаване на жалба до Европейския омбудсман. ДФЕС упълномощава омбудсмана да получава жалби от всеки гражданин на Съюза или всяко физическо или юридическо лице, пребиваващо или имащо регистриран офис в държава членка на Съюза.

Омбудсманът гарантира, че безплатната услуга за подаване на жалби е справедлива, прозрачна и възможно най-разбираема. Жалбоподателите могат да подават своите жалби до омбудсмана чрез писмена кореспонденция, включително чрез защитен формуляр за подаване на жалба на уебсайта на омбудсмана. Знаейки за безпокойството, което много хора първоначално изпитват относно своята жалба, омбудсманът се старее да дава бърз първи отговор, като информира жалбоподателите в рамките на четири седмици за действието, което ще предприеме относно жалбата им.

Омбудсманът проверява всяка жалба според собствените ѝ характеристики. Това включва жалби, които се налага да бъдат отхвърлени, тъй като не са в обхвата на нейните правомощия. Когато това се случи, жалбоподателите получават индивидуален отговор, който в повечето случаи включва съвет относно други органи, които биха могли да помогнат на жалбоподателя. Омбудсманът може също да взема решения да прехвърля жалби към други такива органи.

Жалбите, които са в обхвата на правомощията на омбудсмана, се разглеждат първо от нейния специализиран правен персонал. Всяка жалба се възлага на конкретен служител, който отговаря за случая и е лице за контакт.

Когато се стигне до заключение, че новополучена жалба не отговаря на критериите за допустимост или че основанията за разглеждане на иначе допустима жалба са недостатъчни, омбудсманът обосновава своето решение и предоставя съвет винаги, когато е възможно и приложимо.

Когато омбудсманът е на мнение, че следва да бъде започната проверка, тя внимателно разглежда оплакванията на жалбоподателя, за да установи дали могат да се разрешат чрез опростена процедура.

Опростените процедури обикновено са по-бързи от цялостните процедури и не са толкова формални. Те включват телефонни и разяснителни проверки, които позволяват на жалбоподателя да коментира временното становище на омбудсмана, че е възможно да няма приемливи причини за започване на по-задълбочена проверка. Тя може да реши също да започне инспекционна проверка с цел бърза проверка на преписките и да достигне своевременно до сходно заключение относно същността на случая.

Цялостните проверки например са необходими, когато жалбата не е спешна, сложна е или очевидно налага използването на различни специализирани услуги на въпросната институция.

Омбудсманът разполага с няколко възможности, ако отсъди в полза на жалбоподателя. Тя може да предложи доброволно разрешение, което ще удовлетвори жалбоподателя, или да издаде проект на препоръка, с която да поиска от институцията да поправи лошото управление.



Ако не е възможно да се потърси решение, омбудсманът може да реши да издаде критични забележки. Въпреки това, ако въпросната институция реши по своя инициатива да разреши жалбите на жалбоподателя преди омбудсманът да направи своите констатации, тя обикновено счита, че не е необходимо да отправя критика към институцията чрез формално констатиране на лошо управление.

Омбудсманът също има правомощието да започва проверки по своя инициатива. Използвайки това правомощие, омбудсманът може да проучва случай на възможно лошо

управление, който е представен на нейно внимание от лице, което няма право да отправя жалба. Освен това омбудсманът може да използва това правомощие, за да разрешава очевидно системни проблеми в институциите на ЕС.

Всяка година Европейският омбудсман получава хиляди жалби от граждани, НПО, предприятия и други организации. Персоналът на омбудсмана гарантира, че всяка жалба се разглежда бързо, надлежно и по ориентиран към обслужването начин. Ето какво се случва със 100 типични жалби:

## Процесът на разглеждане на 100 жалби до Европейския омбудсман





## 8 • Съобразяване с предложенията на омбудсмана

Всяка година омбудсманът публикува изчерпателен отчет относно начина, по който институциите на ЕС реагират на предложенията, отправени от омбудсмана за подобряване на администрацията на ЕС. Тези предложения приемат формата на доброволно разрешение, проект на препоръки, допълнителни забележки, критични забележки и предложения.

### Съобразяване с предложенията на омбудсмана през 2012 г.



Докладът за 2012 г., озаглавен *Правилно ли е? – Как институциите на ЕС отговориха на омбудсмана през 2012 г.*, сочи, че като цяло институциите са се съобразявали с предложенията на омбудсмана в 80 % от случаите, а някои и дори в 100 %. **Комисията**, към която са насочени най-голям брой от извършените от омбудсмана разследвания, е постигнала 84 % съобразяване.



**ПРЕГЛЕД:** Институциите на ЕС са изпратили 118 положителни отговора на 148 предложения, направени от омбудсмана, във връзка със случаи, приключени през 2012 г.

Този дял за някои институции е 100 %. По-конкретно, Европейската централна банка, Европейската агенция по лекарствата и Европейският център за профилактика и контрол върху заболяванията – всички те са сътрудничали с омбудсмана по подчертано конструктивен начин през 2012 г.

Европейската служба за борба с измамите, OLAF, също заслужава да бъде специално посочена за значителните усилия, положени от нея за подобряване на процедурите ѝ в полза на гражданите.

Администрация на ЕС

Европейската централна банка (ЕЦБ), Европейската агенция по лекарствата (ЕМА) и Европейският център за профилактика и контрол върху заболяванията (ECDC) сътрудничиха на омбудсмана по особено конструктивен начин. А **Европейската служба за борба с измамите (OLAF)** положи специални усилия, за да подобри своите процедури в полза на гражданите.

Докладът за 2013 г. ще бъде достъпен през есента на 2014 г.



## 9 • Връзки с институции на ЕС

Европейският омбудсман провежда редовни срещи с членове и длъжностни лица от институциите на ЕС, за да обсъжда подходи за повишаване на качеството на администрацията, за да наблегне на значението на ефективното разглеждане на жалбите и за да обезпечи подходящи последващи действия в отговор на отправените от омбудсмана препоръки и доклади.

Срещите, проведени от нейното избиране през 2013 г. нататък, бяха възможност за г-жа О'Райли да представи своята визия и приоритети за бъдещето. Един от приоритетите на омбудсмана е да взема предвид загрижеността на гражданите и да спомага за преодоляване на различията между тях и институциите. Тя обясни, че би могла да направи това, като подобри видимостта на работата на нейната служба и като преработи вътрешните структури и процеси за разглеждане на жалби с цел да осигури по-добра ефективност в полза на обществеността. Омбудсманът също призова институциите да се придържат към златните стандарти, когато става въпрос за ефективност, прозрачност, етично поведение и отчетност, ако те желаят да спечелят доверието на гражданите. Тя пое ангажимента да работи в тясно сътрудничество с институциите.

### 9.1 Европейски парламент



Емили О'Райли се среща с Мартин Шулц през октомври 2013 г.

След встъпване в длъжност Емили О'Райли се среща с Мартин Шулц, председател на [Европейския парламент](#), и Клаус Веле, генерален секретар. В допълнение към това омбудсманът представи специален доклад до Комисията по петиции на Европейския парламент относно отказа на [Агенцията на ЕС за външните граници](#), (Frontex) да създаде механизъм за подаване на жалби. След като обяви своето „намерение да сътрудничи на Европейския парламент и да работи проактивно с Комисията и другите институции на ЕС в името на правата и интересите на гражданите“, омбудсманът се среща индивидуално и с няколко членове на Европейския парламент (MEP) и на персонала на парламента.



Мартин Шулц, председател на Европейския парламент Очаквам да се среща с Европейския омбудсман Емили О'Райли в Страсбург.

## 9.2 Европейска комисия



Емили О'Райли се среща с Жозе Мануел Барозу през октомври 2013 г.

Предвид факта, че към **Европейската комисия** са насочени най-голям брой проверки, извършвани от омбудсмана всяка година, службите на омбудсмана полагат значителни усилия да осъществяват системен контакт с членове и служители на Комисията.

След като встъпи в длъжност, Емили О'Райли се среща с Жозе Мануел Барозу, председател на Европейската комисия, Марош Шефчович, заместник председател на Европейската комисия, отговарящ за междуинституционалните отношения и администрацията, Катрин Дей, генерален секретар, Джовани Кеслер, генерален директор на **Европейската служба за борба с измамите**, Ритис Мартиконис, генерален директор на ГД „Писмени преводи“ и Джонатан Фол, генерален директор на ГД „Вътрешен пазар и услуги“.

A screenshot of a Twitter post from Maroš Štefčovič (@MaroSefcovic), Vice-President of the European Commission. The tweet, dated 14 Oct 2013, says: "@EUombudsman I am very much looking forward to our meeting and future cooperation." The tweet has 1 retweet and 1 reply. The background of the screenshot is light blue with a Twitter logo and a "#10" badge in the top left corner.

**Европейски омбудсман**  
Утре Емили О'Райли се среща с Марош Шефчович (@MaroSefcovic), заместник-председател на Европейската комисия (@EU\_Commission) в Брюксел bit.ly/17QYjtm

Марош Шефчович, заместник-председател на Европейската комисия, отговарящ за междуинституционалните отношения и администрацията С нетърпение очаквам нашата среща и бъдещото ни сътрудничество.

## 9.3 Агенции на ЕС

През последните около 15 години са създадени голям брой **агенции на ЕС** в цяла Европа. Въз основа на компетентността на Европейския омбудсман да извършва проверки по своя инициатива омбудсманът създаде програма за посещения на агенциите. Програмата позволява на омбудсмана да достигне до различните агенции, за да подчертае значението на добрата администрация, ефективното разглеждане на жалби и културата на обслужване. Тя е и възможност за определяне и разпространяване на най-добри практики сред агенциите.

По време на посещение във Вилнюс, където трябваше да произнесе реч на заключителното събитие на Европейската година на гражданите (2013), омбудсманът се възползва от възможността да обмени възгледи с Виргиния Лангбак, директор на **Европейския институт за равенство между половете (EIGE)** и други членове на персонала.



За допълнителна информация относно програмата за посещения вижте статията, озаглавена *Посещенията на Европейския омбудсман в агенции на ЕС – определяне и разпространяване на най-добри практики, издание от ноември 2013 г.*, в бюлетина на Европейската мрежа на омбудсманите.

### 9.4 Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания

Отвъд отношенията със Съюза омбудсманът сътрудничи също с други международни организации, като например [Организацията на обединените нации](#), по-специално в областта на правата на човека. Например, като част от рамката на ЕС съгласно [Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания](#) (КПХУ) омбудсманът има ролята да защитава, насърчава и наблюдава прилагането на Конвенцията на нивото на институциите на ЕС. Омбудсманът изпълнява тази роля наред с [Европейския парламент](#), [Европейската комисия](#), [Агенцията за основните права \(FRA\)](#) и [Европейския форум за хора с увреждания \(ЕФХУ\)](#). Заедно те формират мрежата за КПХУ в ЕС. Конвенцията влезе в сила за ЕС през януари 2011 г.

През 2013 г. омбудсманът първо консултира другите членове на рамката на ЕС с цел разработване на многогодишна работна програма за конкретната роля на омбудсмана. Тя консултира и [Европейската мрежа на омбудсманите](#), [Европейската група на националните институции за правата на човека \(NHRI\)](#) и [Европейската мрежа на националните органи по въпросите на равенството \(Equinet\)](#). Сред въпросите, които попадат в обхвата на компетенциите на омбудсмана, е изискването институциите на ЕС да гарантират, че: техните услуги са достъпни за лица с увреждания и че лицата с увреждания имат достъп до информация от институциите и средства за комуникация

с тях; работната среда на институциите на ЕС е отворена, приобщаваща и достъпна за лица с увреждания; и че лицата с увреждания могат ефективно и пълноправно да участват в политическия и обществения живот.

През 2013 г. омбудсманът стартира разследване на отмяна от страна на парламента на дерогация за изключване на един от членовете на персонала му от ежегодния механизъм за мобилност на персонала поради създадите се при нея изключителни семейни обстоятелства. Омбудсманът стартира друго разследване на твърдения, че инструментът [Europass CV](#) – управляван от [Европейския център за развитие на професионалното обучение \(Cedefop\)](#) – е недостъпен за лица със зрителни нарушения. В тези случаи, и двата текущи, омбудсманът насочи вниманието на въпросните институции към КПХУ.

След поканата на омбудсмана за изразяване на интерес от страна на длъжностни лица от държавите членки на ЕС, публикувана през 2013 г., в началото на 2014 г. към екипа на омбудсмана се присъедини командирован национален експерт по въпросите на хората с увреждания. Експертът ще съдейства на омбудсмана в съставянето на нейната работна програма в областта на хората с увреждания, както и в намирането на по-добри начини за достигане до граждани и персонал на ЕС, с оглед информирането им относно техните права и задължения съгласно КПХУ.

От 2013 г. насам всички публикации на омбудсмана са достъпни с едър шрифт или като аудиоверсии при поискване. Омбудсманът пое задължението да разработи през годината публичен регистър с документи – една от ключовите причини за което е да се гарантира, че лицата със зрителни увреждания имат достъп до документите.



# 10 • Връзки с мрежи

## Жалби, прехвърлени към други институции и органи; жалбоподатели, посъветвани от Европейския омбудсман през 2013 г., да се обърнат към други институции или органи

Член на Европейската мрежа на омбудсманите, от които:



Европейската комисия



Други институции и органи



Забележка: Тъй като в някои случаи омбудсманът даде на жалбоподателите повече от един тип съвет, сборът от процентите надхвърля 100%.

Европейският омбудсман работи в тясно сътрудничество с различни мрежи, за да гарантира, че жалбите на гражданите относно правото на ЕС се разглеждат бързо и ефективно.

Много жалбоподатели се свързват с омбудсмана, когато имат проблеми с националната, регионалната или местната администрация. Такива жалби попадат извън обхвата на правомощията на омбудсмана и често се отнасят до твърдения за нарушения на правото на ЕС от страна на държавите членки. Националните или регионалните омбудсмани от [Европейската мрежа на омбудсманите](#) са най-подходящи за разглеждането на много такива случаи. [Комисията по петиции на Европейския парламент](#) също е пълноправен член на мрежата. Една от целите на мрежата е да улесни бързото прехвърляне на жалби до компетентния член на мрежата, независимо дали това е национален или регионален омбудсман, сходен орган или Комисията по петиции на Европейския парламент.



Подайте жалба



Молба за информация

Интерактивното ръководство на Европейския омбудсман помага на 20 000 граждани годишно да намерят правилния орган за разрешаване на проблеми, с който да се свържат.

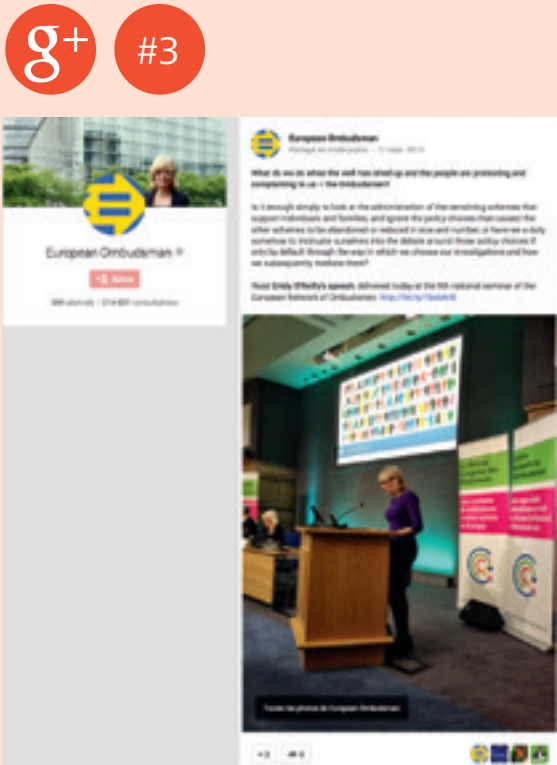
Мрежата вече включва 94 офиса в 35 европейски страни. Тя включва националните и регионалните омбудсмани и сходни органи на държавите членки на ЕС, страните кандидатки за членство в Съюза и други страни от Европейската икономическа общност и/или Шенгенското пространство, както и Европейския омбудсман и Комисията по петиции на Европейския парламент.

Мрежата функционира като полезен механизъм за обмен на информация относно правото и най-добрата практика на ЕС посредством семинари, шестмесечен бюлетин и електронен форум за дискусии и обмен на документи по екстранет мрежата.

Сред обсъжданите през 2013 г. въпроси бяха: ролята на Европейския омбудсман съгласно Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания (ООНКПХУ), разследвания, които омбудсманът предприема по собствена инициатива, интегриране на социални медии в комуникационните стратегии на службите на омбудсмана, въвеждане на функциите на национални превантивни механизми и иновация в рамките на службите на омбудсмана.



През 2013 г. европейският омбудсман и **омбудсманът на Ирландия** съвместно организираха **Деветия национален семинар на европейската мрежа на омбудсманите**. Семинарът се състоя в Дъблин от 15 до 17 септември и на него бяха обсъдени множество теми, включително иновация в услугите на омбудсмана, реформиране на старите правила и отдаване на значение на гражданите.



Какво да правим, когато средствата са изчерпани и хората протестират и подават жалби до нас – омбудсманите?

Достатъчно ли е просто да разгледаме управлението на останалите схеми, които подпомагат физическите лица и семействата, като пренебрегваме изборите на политики, станали причина другите схеми да бъдат изоставени или намалени по размер и брой, или сме длъжни по някакъв начин да се намесим в дебата около тези избори на политики, макар и само по подразбиране чрез начина, по който избираме случаи за проверка и по който след това ги разрешаваме?

Прочетете изказването на Емили О'Райли, направено днес на IX национален семинар на Европейската мрежа на омбудсманите: <http://bit.ly/1bok4n8>

В някои случаи омбудсманът може да счете за подходящо да прехвърли жалба към **Европейската комисия**, към **SOLVIT** или към **„Вашата Европа – съвети“**. SOLVIT е мрежа, създадена от Комисията, в помощ на хората, които срещат препятствия в опитите си да упражняват своите права на вътрешния пазар на Съюза. „Вашата Европа – съвети“ е друга мрежа в рамките на ЕС, която Комисията е създадала, за да консултира гражданите относно техния живот, работа и пътуване в ЕС. Преди да прехвърлят жалба или дадат съвет на жалбоподателя службите на омбудсмана полагат максимални усилия, за да определят коя служба е най-подходяща да окаже помощ.



Проблеми с ЕС? Кой може да Ви помогне?

Публикацията на омбудсмана **Проблеми с ЕС? Кой може да Ви помогне?** съдържа повече информация относно алтернативни средства за правна защита.



# 11 • Ресурси

## 11.1 Бюджетът

Бюджетът на омбудсмана представлява самостоятелен раздел от бюджета на ЕС. Бюджетът е разпределен в три дяла. Дял 1 съдържа заплати, надбавки и други разходи, свързани с персонала. Дял 2 обхваща сгради, обзавеждане, оборудване и разни оперативни разходи. Дял 3 съдържа разходите, произтичащи от общите функции, изпълнявани от институцията. [През 2013 г. бюджетните кредити възлязоха на 9 731 371 EUR.](#)

С оглед да се гарантира ефективно управление на ресурсите, вътрешният одитор на омбудсмана Робърт Галвин осъществява редовни проверки на системите за вътрешен контрол на институцията и на финансовите операции, извършвани от службата. Както и останалите институции на ЕС, институцията на омбудсмана е обект на одити, извършвани от [Европейската сметна палата](#).

## 11.2 Използване на ресурси

Всяка година омбудсманът приема [Годишен план за управление \(ГПУ\)](#), в който се определят конкретни действия, които службата трябва да предприеме с цел изпълнение на приоритетите на институцията. ГПУ за 2013 г. беше третият, който трябваше да се основава на [Стратегията за мандата 2009 – 2014 г.](#) на омбудсмана. Целите за 2013 г. – както и за другите години, обхванати от стратегията – бяха да изслушва, да постига резултати, да убеждава, да комуникира и да приспособява. ГПУ съдържа ключови показатели за изпълнение (КПИ) за измерване на напредъка в постигането на тези цели. КПИ и съответните цели се преглеждат и, ако е необходимо, се преразглеждат ежегодно.

Омбудсманът приема също и [Годишен доклад за дейността \(ГДД\)](#). ГДД включва отчет за резултатите от дейностите, съпоставени с целите, заложи в ГПУ, свързаните с дейностите рискове, използваните ресурси на разположение на омбудсмана и ефикасността и ефективността на системата за вътрешен контрол на институцията.



Запознайте се с екипа на Европейския омбудсман. <http://europa.eu/!cn43Kx>

### 11.3 Екипът на омбудсмана

Институцията разполага с висококвалифициран многоезичен персонал. Това гарантира, че тя може да разглежда жалби относно лошо управление на 24-те официални езика на ЕС и да повишава осведомеността относно работата на омбудсмана. През 2013 г. щатното разписание на Европейския омбудсман включваше 67 длъжности.

Пълен и редовно актуализиран списък с персонала, включително подробна информация относно структурата на службата на омбудсмана и задачите на всеки отдел е достъпен на уебсайта на омбудсмана ([www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)) на 24-те официални езика на ЕС.



Екипът на омбудсмана.



# Как да се свържем с Европейския омбудсман

## По пощата

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

## По телефон

+33 (0)3 88 17 23 13

## По факс

+33 (0)3 88 17 90 62

## По електронна поща

[eo@ombudsman.europa.eu](mailto:eo@ombudsman.europa.eu)

## Онлайн

**Уебсайт:** [www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)

**Twitter:** [twitter.com/EUombudsman](https://twitter.com/EUombudsman)

**Google+:** [plus.google.com/101520878267293271723](https://plus.google.com/101520878267293271723)

**LinkedIn:** [www.linkedin.com/company/272026](https://www.linkedin.com/company/272026)

**YouTube:** [www.youtube.com/eotubes](https://www.youtube.com/eotubes)

## Посещение

Ако желаете да посетите офисите на Европейския омбудсман в Брюксел или Страсбург, свържете се с нас предварително.



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

[www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)



Служба за публикации

© Европейски съюз, 2014 г.

Всички снимки, видеоклипове и изображения принадлежат на © Европейския съюз, освен ако не е посочено друго.

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

Полиграфско оформление: Rosendahls A/S, Albertslund, Дания и EntenEller A/S, Valby, Дания.

Шрифтове: FrutigerNext и Palatino.

*Printed in Belgium*

Print ISBN 978-92-9212-571-4 . ISSN 1830-7485 . doi:10.2869/35731 . QK-AA-14-001-BG-C

Epub ISBN 978-92-9212-595-0 . ISSN 1831-4015 . doi:10.2869/40034 . QK-AA-14-001-BG-E

PDF ISBN 978-92-9212-547-9 . ISSN 1831-4015 . doi:10.2869/30390 . QK-AA-14-001-BG-N



ен доклад • Годишен доклад • Годишен доклад • Годишен доклад • Годишен доклад

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.