



Европейски омбудсман
Годишен доклад
2017 г.

BG

Съдържание

Въведение	2
Кратък преглед на 2017 г.	5
Ключови теми	7
2.1. Достъп до документи на ЕС	8
2.2. Отчетност на процеса на вземане на решения в ЕС	10
2.3. Прозрачност при лобирането	12
2.4. Основни права	14
2.5. Етични въпроси	15
2.6. Агенции и други органи на ЕС	16
2.7. Договори и безвъзмездни средства на ЕС	18
2.8. Участие на обществеността в процеса на определяне на политиката на ЕС	18
Комуникация и сътрудничество	20
3.1. Награда за добро управление	21
3.2. Комуникации	23
3.3. Отношения с институциите на ЕС	24
3.4. Европейска мрежа на омбудсманите	28
Разглеждане на жалби: как помагаме	32
4.1. Вид и източник на жалбите	34
4.2. Срещу кого?	39
4.3. Относно какво?	40
4.4. Постигнати резултати	41
4.5. Съобразяване с предложенията на омбудсмана	44
Ресурси	45
5.1. Бюджет	46
5.2. Използване на ресурсите	46
Как да се свържем с Европейския омбудсман	47

Въведение



Емили О'Райли, Европейски омбудсман

С голямо удоволствие представям нашия годишен доклад за 2017 г.

Изминалата година беше поредната много натоварена и плодотворна година, през която постигнахме положителни резултати за всички граждани, които обслужваме, в много важни области. За поредна година получихме ценна подкрепа в нашата работа от Европейския парламент и в резултат на целенасоченото сътрудничество с институциите, органите и агенциите на ЕС.

Правото на гражданите на информация за законотворческия процес на ЕС и на участие в този процес беше в центъра на нашите проверки, посветени на отчетността на Съвета и неформалните преговори между Парламента, Съвета и Комисията (т.нар. тристранни срещи), които се провеждат във връзка с нови законодателни предложения. Вече установихме положителни промени в тези области и ще продължим да наблюдаваме по-нататъшния напредък през 2018 г.

Решението на Обединеното кралство да се оттегли от ЕС беше повод за нашата инициатива във връзка с откритостта на преговорите за излизането на страната от Европейския съюз (Брексит) и правото на всички граждани да бъдат информирани за очакваните резултати от тези преговори. Продължаваме нашите усилия да гарантираме на всички правото да бъдат изслушани през този труден

период, като насърчаваме взаимодействието със заинтересованите лица и гарантираме недопускането на привилегирован достъп до най-важните преговарящи страни.

Бяхме особено удовлетворени от резултата от нашето разследване, свързано с неплатените стажове в Европейската служба за външна дейност (ЕСВД). Изтъкнахме, че практиката да не се заплаща на стажантите противоречи на залегналия в Договора за ЕС ангажимент за недискриминация, тъй като това означава, че само добре обезпечени млади хора биха могли да си позволят достъпа до тези потенциално ценни възможности. Извънредно положителната реакция на върховния председател Федерика Могерини мотивира Парламента и Съвета да одобрят отпускането на бюджет на ЕСВД, предназначен за стажантите в делегациите на Службата по света, и ще продължим да следим практическите резултати от тази положителна мярка.

Публикувахме опростено ръководство за длъжностните лица на ЕС относно препоръчителни и недопустими действия в отношенията им с лобисти. С удовлетворение констатирахме, че понастоящем Комисията използва това ръководство в обучението на своя персонал.

Разбирайки необходимостта да се действа бързо в отговор на искания от физически лица за достъп до документи по реда на Регламента за прозрачността

(Регламент (ЕО) № 1049/2001), въведохме нова ускорена процедура за разглеждане на жалби в тази област и сме насърчени от получените първоначални положителни резултати. Постигнахме това благодарение на съдействието на Комисията, на която изказваме признателност за възприетия от нея подход на сътрудничество.

Работата ни в областта на основните права беше свързана със случаи, засягащи Frontex, както и с нашата проверка, отнасяща се до изявлението на ЕС и Турция за връщане на мигранти от Гърция в Турция.

Продължихме усилията си за повишаване на отчетността чрез нашето взаимодействие с Европейската централна банка (ЕЦБ) и Европейската инвестиционна банка (ЕИБ). Освен това осъществихме полезен обмен на мнения с председателя на Еврогрупата относно отчетността на тази важна група, макар че тя не е част от официалните институции на ЕС.

Продължихме да осъществяваме и нашето полезно сътрудничество с Европейската мрежа на омбудсманите и за пореден път проведохме стимулираща конференция в Брюксел.

Лично за мен най-запомнящото се събитие през 2017 г. беше първата церемония по връчване на наградата на Европейския омбудсман за добро управление. Беше много удовлетворяващо да се запознаем със забележителните постижения на присъстващите служители на ЕС и преди всичко да станем свидетели на оправданата им гордост от тяхната работа.

В заключение, 2017 г. беше натоварена и успешна година и управляваната от мен служба очаква да продължи да развива този успех и през предстоящата година, отново с ценното съдействие на всички служители на ЕС, с които работим.



Емили О'Райли

1.

Кратък преглед
на 2017 г.

Януари

Предприета проверка относно взаимодействието на ЕЦБ с „Групата на тридесетте“

Юли

Предприета проверка относно подготвителните дейности на ЕМА във връзка с подаването на заявления

Февруари

Омбудсманът призовава ЕСВД да изплаща възнаграждение на стажантите в делегациите на ЕС в трети държави

Август

Съветът предоставя отговор на омбудсмана във връзка с отчетността на своята законодателна работа

Март

Обявяване на носителите на наградата за добро управление

Септември

Омбудсманът приветства предложения за по-строги етични правила за работата на членовете на Европейската комисия

Април

Омбудсманът получава наградата „Европа“ на фондация „Шварцкопф“ в Берлин

Октомври

„Агенциите на ЕС: Управление на риска от накръняване на репутацията“ – събитие на омбудсмана

Май

Комисията обявява ангажимента си за безпрецедентна прозрачност на преговорите за Брексит

Ноември

Омбудсманът представя своята дейност пред Европейския парламент

Юни

Годишна конференция на Европейската мрежа на омбудсманите в Брюксел

Декември

Писмо до председателя Туск относно прозрачността на дейностите по лобиране

2.

Ключови теми

Европейският омбудсман оказва съдействие на гражданите в отношенията им с институциите, органите и агенциите на ЕС. Проблемите, които са предмет на жалбите, варират от липса на прозрачност в процеса на вземане на решения или отказан достъп до документи до нарушения на основните права и спорове, свързани с договорни отношения.

2.1. Достъп до документи на ЕС

Жалбите, отнасящи се до достъп до документи на ЕС и свързани с тази област спорове за липса на прозрачност, бяха в основата на най-голям дял от предприетите проверки и през 2017 г. Тъй като исканията за достъп до документи често имат спешен характер, омбудсманът взе решение за въвеждане на нова ускорена процедура за разглеждане на тези жалби, която дава възможност на заинтересованите лица да получат достъп до исканите от тях документи в рамките на седмици, вместо на месеци. Службата започна да прилага пилотно ускорената процедура през есента на 2017 г. и ще я въведе в действие през 2018 г.




Alice Stollmeyer

#Transparency complaints keep @EUombudsman busy.
#TeamJunckerEU #EUinstitutions #EUagencies



Голяма част от работата на Европейския омбудсман е свързана с разглеждане на жалби относно правилата за прозрачност

Най-голям е броят на жалбите, отнасящи се до Европейската комисия, а на следващо място по брой жалби се нареждат агенциите на ЕС.

Проверките, предприети по реда на ускорената процедура, включват проверка, отнасяща се до документи на Комисията, свързани с изтичане на информация, и друга проверка, отнасяща се до оценки на Съвета за годността на кандидати за дейностите на съдии и генерални адвокати в Съда и Общия съд на ЕС.

Успешно приключен през 2017 г. [случай](#), отнасящ се до достъп до документи, проверката по който беше извършена преди въвеждането в действие на ускорената процедура, е свързан с Европейската агенция за гранична и брегова охрана (Frontex). Случаят се отнася до начина на разглеждане от Frontex на подадено от журналист заявление за публичен достъп до всички „доклади за сериозни инциденти“, свързани с операции на Frontex, проведени в България между 2015 г. и 2016 г. Журналистът се обърна към омбудсмана, твърдейки, че Frontex не му предоставя всички относими документи и някои от заличените пасажки в документите, са редактирани в противоречие с правилата на ЕС за достъп до документи (Регламент (ЕО) № 1049/2001).

След като проучи наличните документи, омбудсманът прикани Frontex да разкрие част от заличената информация, да предостави допълнителни документи и да усъвършенства своята вътрешна система за търсене на документи. Frontex изпълни тези предложения и приветства ефективното сътрудничество със службата на омбудсмана, като изтъкна, че констатациите на омбудсмана са помогнали на Агенцията да повиши разбирането сред своя персонал за необходимостта от подобряване на процедурите за разглеждане на искания за достъп до документи.

Пилотният етап вече илюстрира предимствата на ускореното разглеждане за жалбоподателите. В резултат на проверка, свързана с достъп до документи, отнасящи се до решение на Комисията за прекратяване на процедури за нарушения срещу Унгария, свързани с договор за атомна електроцентрала, на жалбоподателя бяха предоставени в срок от един месец по-голямата част от исканите документи.

Жалби, свързани с достъп до документи: целеви срокове за изпълнение на ускорената процедура¹

Ден 1 Изпратено потвърждение, случаят е възложен на екипа на омбудсмана, работещ по ускорената процедура

В рамките на няколко дни Изпратено искане до засегнатата институция за предоставяне на копие от документите

До 10 дни Провеждане на първата работна среща на омбудсмана по случая

До 20 дни При необходимост провеждане на среща с институцията на ЕС

До 25 дни При необходимост провеждане на втората работна среща на омбудсмана по случая

До 35 дни Формулиране на препоръка, предложение за разрешаване на спора или вземане на решение

До 40 дни Одобрение от кабинета и омбудсмана

Забележка: Понятието „ден“ означава работен ден. Сроковете се отчитат от първия работен ден след получаването на документа.

1. Тези цели се отнасят до „обичайните“ случаи, свързани с Регламент (ЕО) № 1049/2001, които не са особено сложни по характер.

2.2. Отчетност на процеса на вземане на решения в ЕС

За да стане възможно европейците да се чувстват съпричастни към работата на ЕС, те трябва да имат възможност да проследяват развитието на дискусиите по проектите на законодателни актове. Този подход е не само полезен за демократичния процес, но той може да способства за преодоляване на погрешни разбирания относно процеса на приемане на законодателството на ЕС и ролята на националните правителства. С оглед на горното през март омбудсманът предприе **стратегическа проверка**, посветена на откритостта и отчетността на законодателната работа на Съвета на ЕС. Тя отправи 14 конкретни въпроса до Съвета, свързани с това как законодателните документи, изготвени в рамките на срещите на посланиците и заместник-посланиците на държавите членки, както и на повече от 150 комитета и работни групи, в чиято работа участват национални държавни служители, се разглеждат в съответствие с правилата и стандартите за прозрачност на ЕС.

След получаването на отговора на Съвета, в който бяха изтъкнати подобрения на уебсайта и системата за документация на Съвета, омбудсманът предприе обществена консултация. В консултацията бяха включени въпроси, отнасящи се до мерките, които Съветът може да предприеме, за да улесни намирането на законодателните документи, трудностите, с които се сблъскват гражданите в опитите си да получат достъп до документи, свързани с подготвителните органи на Съвета, и доколко е важно да е налице информация за позициите на отделните държави членки. В отговор на консултацията постъпиха 21 приноса, включително становища на парламенти, организации на гражданското общество и граждани. Освен това омбудсманът взе решение да проучи документи, отнасящи се до три случайно избрани законодателни акта от 2016 г., за да се запознае с вътрешния процес на документирание, категоризиране и обявяване на документи като проекти на законодателни актове на ЕС чрез Съвета. Тази проверка ще приключи през 2018 г.



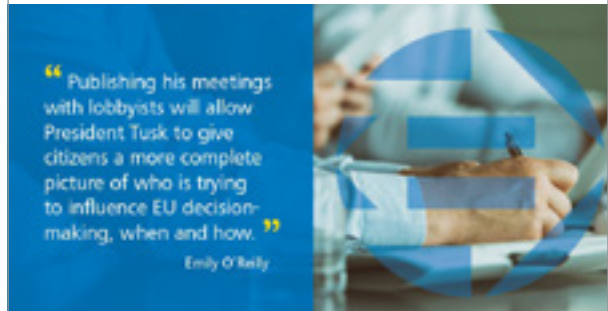
Working for greater #EUTransparency across all Institutions: @EUombudsman public consultation on Council preparatory groups' transparency in the legislative process

Работим за по-голяма прозрачност в работата на всички институции на ЕС: обществена консултация на Европейския омбудсман относно прозрачността на законодателните дейности в рамките на подготвителните органи на Съвета.



European Ombudsman

@EUombudsman suggests that @eucopresident Tusk holds meetings only with registered lobbyists
<http://europa.eu/!vK37fT> #eucouncil #euco





Европейският омбудсман предлага председателят Туск да провежда срещи само с регистрирани лобисти.

„Публикуването на информация за срещите с лобисти ще позволи на председателя Туск да предостави на гражданите пълна картина на това кой, кога и как се опитва да оказва влияние върху процеса на вземане на решения в ЕС.“ Емили О'Райли

В края на 2017 г. омбудсманът насочи своето внимание към Европейския съвет, който определя общата насока и политическите приоритети на ЕС. С оглед на централната политическа роля на Европейския съвет омбудсманът изпрати до неговия председател Доналд Туск писмо със запитване дали е готов да обмисли публикуването на информация за срещите, които той и неговият кабинет провеждат с представители на интереси. Освен това омбудсманът запита председателя Туск дали ще бъдат публикувани доклади за напредъка на развиващите се дискусии между лидерите на ЕС относно тяхната двегодишна работна програма (програмата на лидерите).


В съответствие със своята цел законотворческият процес в ЕС да стане по-достъпен и прозрачен омбудсманът разгледа и въпроса за откритостта на тристранните срещи – неформалните преговори относно законодателните предложения на ЕС, които се провеждат между Европейския парламент и Съвета на ЕС в присъствието на Европейската комисия. В отговор трите институции предоставиха информация за мерките, които ще предприемат за изпълнение на предложенията на омбудсмана (формулирани през 2016 г.). Тези положителни промени включват началото на работата по изграждане на съвместна законодателна база данни, благодарение която ще бъде по-лесно да

се определи кои високопоставени функционери участват в преговорите в рамките на тристранните срещи, както и да се направи преценка относно това как да се предостави улеснен достъп до датите на предстоящите тристранни срещи и до обобщена информация за техния дневен ред.

European Ombudsman

The Ombudsman welcomes Commission President @JunckerEU commitment to 'unique and unprecedented' transparency [https://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/79475/html.bookmark ...](https://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/79475/html.bookmark...) #Brexit



Европейският омбудсман приветства ангажимента на председателя на Европейската комисия Жан-Клод Юнкер за „уникална и безпрецедентна прозрачност“.

„Моята служба ще работи, че за да гарантира, че възприетият понастоящем проактивен подход за прозрачност се прилага последователно в хода на преговорите за Брексит.“ Емили О’Райли

проверка, в рамките на която поиска информация за програмата, включително относно мерките, които Комисията предприема, когато държава членка забавя многократно отговорите си или предоставя недостатъчна информация. Омбудсманът приключи проверката през септември и отправи предложения за практически мерки, които биха позволили на обществеността да проследя по-лесно действията на Комисията в тази област. Предложените мерки включват публикуване от страна на Комисията на списък на текущите разговори в рамките на системата „EU Pilot“ и статуса на всяка преписка.

Със свое писмо, изпратено до **Комисията** и **Съвета** преди официалното начало за преговорите за Брексит, омбудсманът напомни на двете институции значението на прозрачността с оглед на широкообхватните последствия от условията, при които Обединеното кралство ще се оттегли от ЕС, за физическите лица, техните семейства и предприятията. Двете институции отговориха положително, като Комисията изтъкна, че ще осигури уникална и безпрецедентна прозрачност, а Съветът формулира „ръководни принципи“ във връзка с публикуването на документи. В писмото си омбудсманът отбеляза и значението на публикуването на приноса на заинтересованите страни, въпрос, чиято важност вероятно ще нараства са напредването на преговорния процес. Наред с горното г-жа О’Райли припомни на своите партньори, участващи в Европейската мрежа на омбудсманите, че те могат да използват нейната служба като канал за получаване на експертни становища от Комисията и други институции на ЕС по свързани с Брексит въпроси в областта на законодателството и практиката на ЕС.

Проверките относно прозрачността на тристранните срещи и законодателния процес на Съвета се отнасят до законотворческия процес на ЕС, но в някои случаи е необходима повече публична информация относно вече приетите законодателни актове. Такъв е случаят със системата, която Комисията използва, за да гарантира правилното прилагане на законодателството на ЕС от държавите членки. Тази система, която е известна като „EU Pilot“, позволява на Комисията да предприема мерки съвместно с държавите членки, без да прибегва до процедури за нарушения на законодателството. След като получи оплаквания, че системата е твърде непрозрачна, омбудсманът предприе **стратегическа**

2.3. Прозрачност при лобирването



Европейският омбудсман Емили О'Райли прави изказване на семинара „Регистърът за прозрачност на ЕС – лобирването, Парламента и общественото доверие“, организиран от Европейския парламент през май.

Предприетата от омбудсмана широкомащабна стратегическа проверка относно откритостта на експертните групи (стотиците групи, които предоставят специализирани становища на Комисията), приключи успешно през есента на 2017 г. През 2016 г. омбудсманът формулира, при отчитане на резултатите от проведената обществена консултация по въпроса, поредица от предложения за подобряване на упражнявания от Комисията надзор на работата на тези групи. В средата на 2016 г. Комисията обяви, че ще преработи приложимите правила. Окончателното решение на омбудсмана беше публикувано през есента на 2017 г., срок, който позволи на службата да направи анализ дали обявените реформи са действително реализирани.

Промените в системата включваха въвеждане на задължителни правила и политическа отчетност. Наред с това членовете на експертните групи трябва да бъдат записани в регистъра за прозрачност, следва да се обявяват публични покани за членове на групите, както и да се изработи политика за конфликтите на интереси за отделните експерти. Омбудсманът отбеляза, че ще продължи да следи как Комисията изпълнява нейните две конкретни препоръки във връзка с експертните групи: за публикуване на „информативни



и пълни протоколи“ и относно това, че по принцип разискванията в групите следва да прозрачни.

След получаване на друга жалба, свързана с този въпрос, омбудсманът предприе проверка относно взаимодействието на Европейската централна банка (ЕЦБ) с „Групата на тридесетте“ (G30), базирана в САЩ частна група, която обединява ръководителите на някои големи частни банки и на централни банки, както и представители на академичната общност и международни институции. Някои от представените глобални банки са под надзора на ЕЦБ. Решението на омбудсман за предприемане на тази проверка отразява разширените правомощия за банков надзор, възложени на ЕЦБ през последните години. След среща между служителите на омбудсмана, които отговарят да разглеждането на отделните случаи, и представители на Банката с цел проверка и обсъждане на документите, свързани с характера на взаимодействието на ЕЦБ с G30, омбудсманът отправи няколко конкретни въпроса до ЕЦБ.

Те се отнасяха до състава и финансирането на G30, дали ЕЦБ ще публикува дневния ред и съдържанието на срещите на G30, броя на срещите, в които са

участвали настоящият и бившите председатели на ЕЦБ, и дали членовете на G30 включват банки, които понастоящем са под надзора на ЕЦБ. ЕЦБ отговори, че нейното становище е, че срещите на групата G30 обслужват обществения интерес и членството на председателят на ЕЦБ Марио Драги в G30 е съвместимо с независимостта и етичните принципи на Банката. След като анализира отговора, омбудсманът отправи препоръката г-н Драги да замрази членството си в групата G30 за остатъка от своя мандат, за да не допусне да бъде поставена под въпрос независимостта на Банката. Освен това омбудсманът препоръчва бъдещите председатели на ЕЦБ да не членуват в групата G30.

По време на своята годишна пресконференция през май омбудсманът представи официално своя списък с препоръчителни и недопустими действия, който да служи като насоки за длъжностните лица в отношенията им с лобисти. Списъкът, който е разпространен сред персонала на Комисията и Съвета, както и чрез Twitter, служи като полезно ръководство за длъжностните лица на ЕС, чиято цел е те да бъдат информирани за различните видове дейности по лобиране.



Европейски омбудсман

BG

Практически препоръки

относно взаимодействието на длъжностни лица с представители на интереси

ТРЯБВА

- 1 Да проверявате дали представителите на интереси трябва да са регистрирани в **регистъра за прозрачност на ЕС**, преди да се срещнете с тях или да приемете покана за участие в събитие.
- 2 Да се подготвяте добре и да правите предварително проучване, за да установите какви интереси представляват и **кой финансира дейността им**. Ако е необходимо, искайте допълнителна информация.
- 3 Да поискате те да разкрият предварително **целта на срещата/въпроса**, който желаят да обсъдят, имената на участниците и организациите и/или клиентите, от чието име действат, както и всякаква друга свързана информация.
- 4 Да оценявате и да не допускате **риск от конфликт** между вашите частни интереси и обществен интерес, както и да отчитате начина, по който могат да бъдат възприети вашите контакти.
- 5 **Да отделяте време, за да обмислите** действията си, ако имате съмнения. Ако е необходимо, консултирайте се с вашите ръководители и, ако бъде решено да осъществите контакт, добавете в досието обяснителна бележка.
- 6 Да имате предвид, че не всички дейности, свързани с представителство на интереси, се осъществяват под формата на официално организирани събития. Лобиране може да се осъществява и в рамките на случайни срещи и **социални събития**. Винаги действайте професионално.
- 7 Да **документирате систематично относимите обстоятелства**, включително датата и мястото на срещата, имената на участниците, организациите и/или клиентите и обсъдените въпроси. Използвайте официалната система за управление на информацията на вашата организация.
- 8 Да спазвате приложимите **изисквания за оповестяване** на информация, например в Комисията, да уведомявате за срещи между представители на интереси и комисари, членове на кабинети и генерални директори на Комисията.
- 9 Да докладвате за практики на лобиране, които се считат за недопустими, по-конкретно с оглед на **кодекса на поведение** за регистрираните в регистъра за прозрачност на ЕС представители на интереси.
- 10 Да се запознаете, например чрез **обучение**, с правилата, които се прилагат по отношение на вашата организация. Когато приложимите правила се различават от настоящите практически препоръки, по принцип с предимство се прилагат правилата.

НЕ ТРЯБВА

- 1 Да се срещате с представители на интереси, които не са регистрирани в **регистъра за прозрачност на ЕС**, когато правилата, които се отнасят до вас, не допускат такива срещи или препоръчват те да бъдат избягвани. Приканете представителя да се регистрира, ако неговата дейност попада в обхвата на регистъра.
- 2 Да пренебрегвате въпроса за **мотивите** на лицата, които искат срещи с вас или ви канят на събития. Лобиране се осъществява от различни организации, включително консултантски дружества, юридически кантори, НПО, мозъчни тръстове, кампании на местно равнище, ...
- 3 Да поддържате контакти с определен представител на интереси, без да предложите и на **други групи** подобна възможност.
- 4 Да приемате покани за участие в срещи или събития, които могат да поставят вашата организация в **деликатно положение**.
- 5 Да забравяте да **информирате** вашите колеги и ръководители след срещите и събитията, в които сте взели участие.
- 6 Да приемате или да уговаряте срещи **извън работно време** и извън служебни помещения. Когато вземете решение да предприемете такава стъпка, направете проверка дали е необходимо да уведомите вашите ръководители и да включите в срещата друг от вашите колеги.
- 7 Да правите или да казвате нищо, което може да се възприеме за предоставяне на **преференциално третиране** на представител на интереси.
- 8 Да създавате у представител на интереси впечатлението, че конкретен съвет, идея или информация може или ще има **решаващо значение** в процеса на вземане на решения.
- 9 Да предоставяте информация, която **не сте оправомощени** да разпространявате, или да злоупотребявате с поверителна информация.
- 10 Да приемате покани за **гостуване**, отправени от представители на интереси, без да сте ги обмислили внимателно и ако не отговорят на приложимите правила. Ако е необходимо, уведомете за получени подаръци или приети покани за гостуване.

2.4. Основни права

Омбудсманът разглежда редовно жалби, свързани с основните права, като например правата на равенство и недискриминация. През ноември 2017 г. приключи успешно разглеждането на жалба, подадена от млада австрийка, която е работила в рамките на неплатен стаж в делегация на ЕС в Азия. Омбудсманът отправи препоръката на стажантите в делегациите на ЕС да се изплаща подходяща финансова компенсация, определена въз основа на разходите за живот в държавата, където се намира съответната делегация, с което тези ценни възможности за професионално развитие ще бъдат открити за възможно най-широк кръг хора. Върховният председател Федерика Могерини прие положително тази препоръка. С оглед на това омбудсманът изпрати до бюджетните органи писмо, в което подчерта важността на въпроса, както и факта, че осигуряването на възможност за възползване от стажовете на поне една част от лицата с по-скромни финансови възможности ще демонстрира, че ЕС е ангажиран със спазването на принципа на недискриминация. През ноември Парламентът и Съветът одобриха бюджета за 2018 г., в който са предвидени 1,2 млн. евро за заплащане на труда на стажантите в делегациите на ЕС.

Испански НПО и граждани се обърнаха към омбудсмана с жалба срещу Комисията, свързана със споразумението между ЕС и Турция, договорено през 2016 г. Съгласно споразумението Турция приема обратно на своя територия незаконни мигранти, пристигнали в Гърция, а ЕС се задължава да отпусне по-големи помощи на Турция. Жалбоподателите обвиниха Комисията, че не е отговорила или е отговорила незадоволително на изразената от тях загриженост употребата липсата на оценка на въздействието на споразумението върху човешките права на търсещите международна закрила и мигрантите, върнати в Турция от Гърция. Омбудсманът призова Комисията да включи в своите бъдещи доклади за напредъка на изпълнението на споразумението специален раздел, посветен на рисковете за правата на човека и мерките за тяхното ограничаване.

Отделно омбудсманът изпрати писмо до Съвета, в което изтъкна, че единственият официален източник на информация за споразумението между ЕС и Турция е съобщение за пресата. Тя подчерта, че в началото на 2017 г. Общият съд на ЕС е посочил, че изявлението на ЕС и Турция не може да се счита за мярка, приета от Европейския съвет или друга институция на ЕС. Въз основа на това тя призова Съвета да анализира възможностите за преформулиране на текста на съобщението за пресата, с цел то да отразява по-точно правната действителност.



European Ombudsman

#EOpress: Ombudsman welcomes EU decision to pay trainees in EU foreign delegations
<http://europa.eu/!TR48JV>



Европейският омбудсман приветства решението на ЕС да заплаща на стажантите в делегациите на ЕС в трети държави.

„Това решение изпраща посланието, че ЕС е ангажиран с принципа на недискриминация, предоставяйки достъп до стажовете на поне една част от лицата с по-скромни финансови възможности.“ Емили О'Райли

2.5. Етични въпроси

След като омбудсманът изтъква неколккратно значението на придържането на комисарите към строги етични правила и след публичен натиск от страна на Европейския парламент и няколко групи на гражданското общество през септември Комисията обяви предложения за поредна реформа на Кодекса за поведение на комисарите, както и на Комитета по етика. Наред с другото Комитетът по етика проверява дали планираните дейности на комисарите след приключването на техния мандат са съвместими със задължения съгласно Договора. Промените включват удължаване на „периода за изчакване“, през който бившите комисари са длъжни да уведомяват Комисията за своите намерения да предприемат предложения за работа. Новият период за уведомяване, приложим по отношение на комисарите, ще бъде две години, а за бившите председатели на Комисията срокът е три години. Друга промяна предвижда Комисията да публикува проактивно становищата на Комитета по етика относно трудовите ангажименти на комисарите след изтичането на техния мандат. Действията на Комисията и правомощията и ролята на Комитета по етика също бяха предмет на проверка на омбудсмана. Служителите на омбудсмана, които отговарят за разглеждането на отделните случаи, провериха как Комитетът по етика е изготвил своите становища във връзка с няколко бивши членове на Комисията (проверените преписки бяха избрани единствено с оглед да бъдат илюстративни за работата на Комитета) и отправиха няколко въпроса до Комисията, свързани с начина, по който Комитетът по етика изпълнява своите задължения. Анализът на омбудсмана на отговора на Комисията и на публично обявените от нея промени ще бъде публикуван през 2018 г.

Освен това омбудсманът приключи своята проверка на правилата на Комисията за предотвратяване на конфликти на интереси, засягащи специалните съветници – експерти, които предоставят на *ad hoc* основа специализирани съвети на комисарите. В хода на проверката Комисията усъвършенства системата, благодарение на което през юни омбудсманът заключи, че разглежданите правила създават като цяло задоволителна основа за управлението на потенциалните конфликти на интереси. Въпреки това тя посочи, че Комисията може да внесе допълнителни подобрения, включително въвеждане на по-проактивен подход към дейността по оценка на конфликтите на интереси и подобряване на достъпа на гражданите до информация за специалните съветници.

Прилагането на правилата относно т.нар. практика на „въртяща се врата“, т.е. напускането в някои случаи на членове на персонала на ЕС, с цел да работят в частния сектор, или постъпването на работа в

институции на ЕС на лица, които са работили в частния сектор, има лечението значение за поддържането на високи етични стандарти в публичните администрации. С оглед на горното омбудсманът изпрати писма до 15 институции и агенции, с които ги запита как прилагат правилата на ЕС относно практиката на „въртяща се врата“, предвидени в Правилника за длъжностните лица (член 16).



European Ombudsman

Post-mandate activities - why did the @EU_Commission not issue a decision in the case of its former President?
[https://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence.faces/en/81348/html.bookmark ...](https://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence.faces/en/81348/html.bookmark...)



Дейности след изтичането на мандата: защо Комисията не е приела решение по случая на нейния бивш председател Жозе Мануел Барозу?

„Бившите комисари са длъжни да действат почтено и дискретно във връзка с длъжности или облаги, които приемат, след като са се оттеглили от заеманите от тях длъжности.“ Емили О’Райли

Съгласно тези правила на високопоставените длъжностни лица е забранено за период от една година да лобират пред бивши колеги по въпроси, за които са отговаряли през последните три години, през които са работили в администрацията на ЕС. Освен това всички институции са длъжни да публикуват ежегодно информация за изпълнението на това задължение, включваща списък на разглежданите случаи. Освен това във връзка с предишна своя проверка омбудсманът провери как Комисията прилага отправените от омбудсмана насоки и предложения за подобряване на мерките в ситуации на „въртяща се врата“. Този анализ ще бъде публикуван през 2018 г.

2.6. Агенции и други органи на ЕС

Агенциите и другите органи на ЕС се нареждат на второ място по броя на подадените срещу тях жалби през 2017 г. Една жалба, проверката по която омбудсманът **приключи**, засяга начина, по който Европейската агенция по лекарствата (ЕМА) е разгледала въпроси, свързани с ваксини срещу човешкия папиломавирус (HPV). По-конкретно омбудсманът разгледа начина, по който ЕМА е провела „процедура по сезиране“ (технически термин, с който се обозначава процедура за разглеждане на въпроси във връзка с лекарства, които вече са пуснати на пазара) относно ваксината срещу HPV, използвана за имунизация срещу рак на маточната шийка.

Процедурата по сезиране е проведена от Комитета за оценка на риска в областта на фармакологичната бдителност, който е компетентният комитет на ЕМА за следене на безопасността на лекарствата на пазара. Комитетът е проучил въпроса дали има данни за причинно-следствена връзка между ваксинацията срещу HPV и два синдрома и е заключил, че няма доказателства за такава връзка. Омбудсманът констатира, че проучването на научните доказателства от Комитета е пълно и независимо. С поглед към бъдещето г-жа О'Райли предложи ЕМА да предоставя възможно най-много информация за научната дейност на своите комитети, както и да публикува повече информация за документите, с които разполага, така че достъпът на гражданите до тях да бъде улеснен.



EU Medicines Agency

The @EUombudsman concluded that EMA's safety review of HPV vaccines was complete and independent <http://bit.ly/2hMeFOF> #vaccineswork

Европейският омбудсман заключи, че проведената от ЕМА проверка на безопасността във връзка с ваксините срещу HPV е пълна и независима.

ЕМА беше обект и на друга проверка на омбудсмана през 2017 г., която г-жа О'Райли предприе по собствена инициатива. Тази **стратегическа проверка** се отнасяше до правилата на ЕМА за взаимодействието с фармацевтични дружества, преди тези дружества да подадат заявления за разрешения за пускане на пазара. Омбудсманът отбеляза, че такива взаимодействия обслужват обществения интерес, ако способстват за разработването и наличието на висококачествени, ефективни и достатъчно безопасни лекарства, но е налице риск те да повлияят върху последващи решения на ЕМА по заявления за разрешения за пускане на пазара.

През септември служителите на омбудсмана, които отговарят да разглеждането на отделните



Публично събитие на Европейския омбудсман под надслов: „Агенциите на ЕС: Управление на риска от накърняване на репутацията“, проведено през октомври със следните участници (отляво надясно): Треиси Браун, директор на организацията „Sense about Science“, Бернхард Урл, изпълнителен директор на ЕОБХ; Емили О'Райли, Европейски омбудсман, Дейв Кийтинг, модератор на дискусиата, Моник Гойенс, генерален директор на ВЕУС и Юка Малм, заместник изпълнителен директор на ЕСНА.



Европейският омбудсман Емили О'Райли с участника в обсъждането Бернхард Урл, изпълнителен директор на ЕОБХ и Дейв Кийтинг, модератор на дискусиата, по време на публичното събитие на Европейския омбудсман под надслов: „Агенциите на ЕС: Управление на риска от накърняване на репутацията“, проведено през октомври.

случаи, се срещнаха с представители на ЕМА, за да обсъдят първоначалния отговор на ЕМА в рамките на проверката. През декември беше публикуван доклад за тази среща, в който са разгледани подробно въпросите на омбудсмана във връзка с тези подготвителни дейности преди подаване на заявления. Проверката продължи през 2018 г. с целенасочена обществена консултация, чието провеждане беше планирано за първото тримесечие.

Европейският орган за безопасност на храните (ЕОБХ) беше обект на [жалба](#), подадена от френско сдружение, което обвини ЕОБХ, че не е отговорил задоволително на поредица въпроси относно неговата роля в разрешаването на сорт генетично модифицирана царевица. ЕОБХ изпълни предложението на омбудсмана, като предостави по-подробна информация на жалбоподателя. Освен това омбудсманът предложи на ЕОБХ в бъдеще да публикува допълнителната информация, предоставена от заявителите в отговор на отправени от него запитвания за разяснения.

Омбудсманът провежда редовно публични събития, в рамките на които се обсъждат задълбочено теми, свързани с нейната работа. Разгледаната през октомври тема беше свързана с агенциите на ЕС и как те управляват риска от накърняване на репутацията. Тъй като агенциите работят за гарантиране на многобройни аспекти – безопасността на храните, които консумираме, химикалите, на които сме изложени, лекарствата, които приемаме и самолетите, с които летим, общественото доверие в тяхната работа има решаващо значение. В рамките на [събитието](#) беше

разгледан въпросът как агенциите могат да прилага най-високите етични стандарти и стандарти за прозрачност, за да се предпазят от накърняване на репутацията.

В обсъждането участваха Бернхард Урл, изпълнителен директор на Европейския орган по безопасност на храните (ЕОБХ), Юка Малм, заместник изпълнителен директор на Европейската агенция по химикали (ЕЧА), Моник Гойенс, директор на Европейското бюро на съюзите на потребителите (BEUC) и Треиси Браун, директор на организацията „Sense about Science“. Г-н Урл отбеляза, че ЕОБХ се опитва да гарантира общественото доверие в своята работа, съсредоточавайки усилията си както върху „компетентността“ (качеството на своята работа), така и върху „характера“, т.е. начина, по който Агенцията изпълнява работата си. Г-н Малм, посочи, че ЕЧА се стреми да осигури пълна прозрачност на своята работа, което се отнася не само до резултатите от осъществените научноизследователски дейности, но и в перспектива до планираните бъдещи дейности.



Bernhard Url

Thank you for the lively debate we had on a crucial matter for [#EUAgencies](#): public [#trust](#) in our work [#EOdebate17](#)

Бернхард Урл, изпълнителен директор на ЕОБХ: „Благодаря Ви за организирания оживен дебат по въпрос с решаващо значение за агенциите на ЕС: общественото доверие в нашата работа“.

2.7. Договори и безвъзмездни средства на ЕС

Комисията осъществява надзор върху голям брой проекти, финансирани от ЕС. Тя провежда обстоятелни одити, за да гарантира, че обществените средства се изразходват целесъобразно. Във връзка с това обаче в някои случаи възникват спорове и изпълнителите често се обръщат към омбудсмана за решаване на проблема.

Например белгийска организация с нестопанска цел е участвала във финансиран от ЕС проект, насочен към разработване на решения на проблемите, с които се сблъскват възрастните хора, когато информационни и комуникационни технологии. Организацията се обърна към омбудсмана, след като Комисията е поискала тя да възстанови повече от 85 000 EUR на основание на твърдението на Комисията, че организацията е използвала ненадеждна система за документиране на работното време. Омбудсманът извърши проверка по случая и установи, че одиторите са потвърдили, че осъществените от жалбоподателя дейности по две цели и съответното документирано работно време отговарят на изискванията. На това основание тя предложи на Комисията да

намали с оглед на тези две цели сумата, чието възстановяване иска. Комисията прие предложението на омбудсмана и намали сумата, предмет на искането за възстановяване, с почти 37 000 EUR. Проверката на омбудсмана по други аспекти на поисканото възстановяване все още не е приключила.

Консултантско дружество от Нидерландия със специализация в областта на иновациите е било член на консорциум, който е изпълнил съфинансиран от Комисията проект за разработване и реализация на „партньорство за иновации в областта на водите“. Дружеството се обърна към омбудсмана, след като Комисията е заявила, че ще намали размера на отпуснатите безвъзмездни средства, позовавайки се на опасения за нередности във връзка с проекта. Жалбоподателят възрази, че Комисията не е оценила правилно проекта. В хода на проверката Комисията предложи да извърши повторна оценка на проекта, като вземе предвид нови документи, предоставени от консултантското дружество. Омбудсманът прие, че спорът е уреден, и приключи случая.

2.8. Участие на обществеността в процеса на определяне на политиката на ЕС

Европейската гражданска инициатива, обявена през 2012 г., позволява на гражданите да изразяват своята подкрепа за политики или идеи, по отношение на които считат, че Комисията следва да приеме съответно законодателство. Една от първите инициативи, предприети от действащия омбудсман Емили О'Райли след нейното избиране през 2013 г., беше предприемането на стратегическа проверка относно ефективното функциониране на процедурата на Европейската гражданска инициатива с оглед на съществуващата загриженост, че съществуват твърде много технически пречки, които затрудняват организаторите на европейски граждански инициативи. Омбудсманът отправи няколко предложения, насочени към опростяване на процедурата по събиране на подписи и повишаване на прозрачността на избора на инициативи.

Освен това през 2017 г. омбудсманът взе участие в консултацията на Комисията, посветена на реформирането на Регламента за Европейската гражданска инициатива. Предложенията на Комисията, които бяха обявени през септември, съдържат много от аспектите, предложени от омбудсмана в миналото. Тези аспекти включват




ECI Campaign

.@EUombudsman backs plea for #ECI revision. Thank you, Emily O'Reilly! #ECIreform #deardemocracy @Volksentscheid <http://www.citizens-initiative.eu/european-ombudsman/> ...

Европейският омбудсман подкрепя призив за реформиране на Европейската гражданска инициатива. Благодарим, Емили О'Райли!

създаване на безплатна за ползване онлайн система за подаване на европейски граждански инициативи, опростяване на изискванията по отношение на данните и подобряване на подготовката и общественото участие в изслушванията, които се предприемат след успешно подаване на европейска гражданска инициатива. Омбудсманът ще продължи да следи отблизо този въпрос и ще наблюдава дали Комисията обяснява удовлетворително на обществеността своите решения по отношение на европейските граждански инициативи.

Друг начин за ангажиране на гражданите в процеса на определяне на политиката на ЕС е организирането на обществени консултации във връзка с планирани законодателни актове. Комисията, която отговаря за изготвянето на законодателството на ЕС, организира редовно такива консултации. Тяхната ефективност обаче зависи от това доколко те са достъпни за физическите лица и организациите. През 2016 г. испански гражданин подаде жалба пред омбудсмана, в която заяви, че само в редки случаи обществените консултации се провеждат на всичките 24 официални езика на ЕС. В хода на проверката омбудсманът подготви нова и усъвършенствана езикова политика за обществените консултации.

Новите мерки, които влязоха в сила на 28 април 2017 г., включват например превод на обществените консултации, свързани с работната програма на Комисията, на всички официални езици на ЕС. Съгласно новата политика е въведена и процедура, посредством която да се определя на кои езици следва да се превеждат останалите обществени консултации. В свое [решение](#) от декември омбудсманът посочи, че ще наблюдава прилагането на новия режим, и предложи на Комисията да включи в съдържанието на своя специализиран уебсайт за обществени консултации раздел, съдържащ информация за своята нова езикова политика, както и да обяснява защо някои консултации не са налични на всички официални езици на ЕС.

3.

Комуникация и сътрудничество

3.1. Награда за добро управление



През март омбудсманът организира церемонията по връчването на отличията в рамките на първата награда за добро управление. За участие в процедурата по връчването на наградата бяха номинирани **90 проекта** от основните институции на ЕС, както и много агенции и други органи. Отличия бяха присъдени в **седем категории**, като цялостната награда за добро управление за 2017 г. беше получена от проект на генерална дирекция „Здравеопазване и безопасност на храните“, който стимулира сътрудничеството в рамките на ЕС за обмен на жизненоважна информация и експертни знания, с цел да се помогне на милиони европейци, страдащи от редки заболявания.

Номинациите включваха наред с другото иновативни подходи за ангажиране на участието на гражданите в процеса на определяне на политиката, изграждане на лесно достъпни бази данни, предоставяне на разбираеми за гражданите обяснения на политиките и програмите на ЕС, излъчване на живо в интернет





Носителите на наградата на Европейския омбудсман за добро управление за 2017 г. от генерална дирекция „Здравеопазване и безопасност на храните“ на Комисията получават своето отличие от Европейския омбудсман Емили О'Райли.

на работни срещи на експерти и използване на ИТ за предоставяне по по-ефективен и открит начин на услуги на обществеността. Медицинската служба на Съвета на ЕС също получи специална награда за своята работа, която включва оказване на помощ на жертвите на терористичното нападение в брюкселското метро през 2016 г.


Церемонията по връчването на наградите привлече вниманието върху индивидуалните и колективните усилия в рамките на службите на ЕС за постигане на положителни промени. Омбудсманът отбеляза, че макар нейната служба да държи администрацията на ЕС отговорна за нейната работа, аспект на тази надзорна роля е и отчитането на случаите, в които дадени задачи за успешно изпълнени. Наред с това тя изтъкна символичното съвпадение на първата церемония по връчването на наградата със значима годишнина на Римския договор.

Церемонията по връчването на първата награда на Европейския омбудсман за добро управление.

European Ombudsman

We have received some outstanding projects for the #EOAward & they are worth knowing in detail. Have a look here: <http://europa.eu/!UN47uU>



Получихме някои забележителни проекти, номинирани за наградата на Европейския омбудсман за добро управление, които си струва да бъдат подробно проучени.



3.2. Комуникации

Съгласно петгодишната стратегия на омбудсмана под надслов „С поглед към 2019 г.“ целта на службата е да се увеличи въздействието, значимостта и видимостта на нейната работа. Повишената видимост способства да се гарантира, че обществеността, предприятията, НПО и други субекти знаят към кого могат да се обърнат, когато се сблъскат с проблеми в отношенията си с институциите на ЕС.

Благодарение на ефективното изпълнение на стратегията службата постигне повишаване на броя на разгледаните жалби през 2017 г. (от 1 880 на 2 181 жалби), както и на броя на получените жалби, които попадат в правомощията на омбудсмана (от 711 на 751 жалби). Това увеличение включва също и нарастване на броя на случаите, които са по-комплексни и засягат все повече въпроси от широк обществен интерес.

Наред с конкретни дейности за комуникация със заинтересовани страни като бизнес сдружения и организации на гражданското общество службата се стреми да повиши присъствието на омбудсмана в медиите и социалните медии, като използва тези платформи, за да предоставя информация за конкретни проверки и да привлича вниманието към други дейности на омбудсмана.

Броят на хората, които следят профила на службата в Twitter [@EUOmbudsman](#) нарасна с 16 % (достигайки повече от 19 000 души) между 2016 г. и 2017 г., като едно от най-популярните съобщения в профила е приветствието на ангажимента на Комисията за „уникална“ и „безпрецедентна“ прозрачност на преговорите за Брексит. Други популярни тuitове се отнасяха до церемонията по връчване на наградата за добро управление, както и до проверката на омбудсмана, в рамките на която тя прикани ЕЦБ да разясни взаимодействието си с „Групата на тридесетте“. Освен това службата разшири своето присъствие в социалните медии, като създаде свои профили в Medium и Instagram, с цел работата на омбудсмана да бъде представена пред нова аудитория.

Службата продължи работата си по обновяване на своя уебсайт, с цел той да стане по-удобен за потребителите. Този нов уебсайт ще стане активен през 2018 г.



Gundi Gadesmann

.@EUombudsman O'Reilly discusses #Council & #lobbying transparency and #ParadisePapers with Nordic journalists



Европейският омбудсман Емили О'Райли обсъжда със скандинавски журналисти Съвета на ЕС, прозрачността на дейностите по лобиране и „Досиетата от рая“.

3.3. Отношения с институциите на ЕС

3.3.1. Европейски парламент

Близките и трайни отношения на сътрудничество с Европейския парламент са от голямо значение за Европейския омбудсман. Европейският парламент е гласът на всички европейци и той избира омбудсмана, който предоставя помощ на европейските граждани и пребиваващите в Европа лица, които се сблъскват с проблеми в отношенията си с администрацията на ЕС. През годината омбудсманът говори пред пленарната сесия на Парламента и пред няколко парламентарни комисии, а членове на нейния представляваха институцията на многобройни парламентарни срещи, изслушвания и събития. Омбудсманът проведе успешна първа среща с новоизбрания председател на Парламента Антонио Таяни в началото на 2017 г., а също така се срещна с многобройни членове на Европейския парламент, участващи в различни комисии и от всички страни на политическия спектър.



Среща на Европейския омбудсман с председателя на Европейския парламент Антонио Таяни.

3.3.2. Комисия по петиции

Чрез Комисията по петиции се осъществяват характеризиращите се с отчетност и взаимопомощ близки работни отношения между омбудсмана и Европейския парламент. Ефективното сътрудничество между комисията и омбудсмана има важно значение за ефективното обслужване на гражданите, които подават жалби пред единия или другия орган. Омбудсманът разглежда своите отношения с Комисията по петициите като особено важни и високо цени плодотворното си сътрудничество с тази комисия. Текущото съдействие от страна на председателя г-жа Сесилия Викстрьом и на всички членове на комисията насърчава омбудсмана да продължи да полага усилия да помага на институциите на ЕС постигнат „златен стандарт“ на добро управление.



Сесилия Викстрьом, председател на Комисията по петициите на Европейския парламент по време на годишната конференция на Европейската мрежа на омбудсманите през 2017 г.

3.3.3. Европейска комисия

Европейската комисия е не само изпълнителният орган на Европейския съюз, но и най-голямата институция на Съюза, чиято дейност оказва пряко и непряко въздействие върху живота на милиони хора в цяла Европа. Поради това не е изненадващо, че голям дял от жалбите, които омбудсманът получава, се отнасят до работата на Комисията. През 2017 г. омбудсманът имаше възможност да насърчи и да приветства няколко мерки, които Комисията, водена от председателя Юнкер, предприе, за да повиши своите и до това високи стандарти в областта на публичната администрация. Все още предстои обаче да бъдат преодолени много предизвикателства. Откритите и честни работни отношения между двете институции помагат за повишаване на ефикасността и ефективността на процеса на омбудсмана по разглеждане на жалби.



Европейският омбудсман с Франс Тимерманс, първи заместник-председател на Европейската комисия, отговарящ за по-доброто законотворчество, междуинституционалните отношения, върховенството на закона и Хартата на основните права.

3.3.4. Други институции, агенции и организации

Омбудсманът продължава да поддържа, разбира се, близки работни взаимоотношения и с всички други институции, агенции и организации на ЕС. През 2017 г. омбудсманът поддържаше близки контакти с Европейския надзорен орган по защита на данните (ЕНОЗД), Европейския икономически и социален комитет (ЕИСК), Агенцията за основните права на Европейския съюз (FRA), Европейската централна банка (ЕЦБ), Европейската инвестиционна банка (ЕИБ), Сметната палата (ЕСП) и др. Близките работни отношения с всички институции, органи и агенции на ЕС са важен елемент от стратегията на омбудсмана „С поглед към 2019 г.“, с оглед създаване на по-открита и ориентирана към обслужване администрация на ЕС в интерес на всички, които живеят в Европа.

EESC

.@EUombudsman in reply to Members: we have so much in common when it comes to fight for #transparency, we should cooperate more! #EESCplenary

Европейският омбудсман в изказване пред членовете на ЕИСК на пленарно заседание: имаме толкова много общи неща във връзка с борбата за прозрачност, че е необходимо да си сътрудничим.

3.3.5. Конвенция на ООН за правата на хората с увреждания

Като част от [рамката на ЕС](#) омбудсманът защитава, насърчава и наблюдава прилагането на [Конвенцията на Организацията на обединените нации за правата на хората с увреждания](#) (КПХУ) от администрацията на ЕС.

Изпълнението на стратегическата проверка на омбудсмана относно това дали третирането на лицата с увреждания в рамките на [общата здравноосигурителна схема](#) (ОЗОС) съответства на КПХУ продължи през 2017 г. Екипът на омбудсмана, натоварен с проверката [се срещна](#) с Комисията, за да получи по-подробна информация, а през ноември омбудсманът предприе [консултация, насочена към сдруженията](#) на членовете на персонала на ЕС с увреждания или членове на чиито семейства имат увреждания, както и Европейския форум на хората с увреждания (ЕФХУ).




European Blind Union

.@EUombudsman opens strategic inquiry into accessibility of @EU_Commission websites & online tools #a11y #CRPD

Европейският омбудсман предприема стратегическа проверка, посветена на достъпността на уебсайтовете и онлайн инструментите на Европейската комисия.

През юли омбудсманът предприе стратегическа проверка относно [достъпността на уебсайтовете](#) и онлайн инструментите, управлявани от Комисията. Омбудсманът повдигна въпроси, свързани например с оценката на достъпността, лесните за четене формати и обучението на членовете на персонала на Комисията. През октомври Комисията повече ангажира да подобри достъпността на своите уебсайтове. Тя посочи например, че може да предприеме пилотен проект за преработване на [междуетноститионалния портал](#), в рамките на който някои общи информационни страници за ЕС да бъдат направени достъпни и в лесен за четене формат. Освен това Комисията посочи, че ще анализира възможностите за провеждане на задължителни курсове за достъпност за своите проектант и разработчици на уеб съдържание и администратори на уебсайтове.

През 2017 г. омбудсманът продължи да полага усилия да направи своя уебсайт по-достъпен и удобен за потребителите. Външен изпълнител оцени и валидира съответствието на уебсайта на омбудсмана с насоките за достъпност на съдържанието в интернет (WCAG 2.0), ниво на съответствие AA (максимално AAA). Омбудсманът планира да извършва тази дейност веднъж на всеки две години.

През юли омбудсманът публикува на своя уебсайт [декларация за достъпност](#). В документа е посочено кои елементи от уебсайта не са достъпни и е предоставена възможност на потребителите да поискат достъпен формат, като е поместена връзка към механизъм за обратна връзка, чрез който те могат да докладват за проблеми. Дейността по преработване на уебсайта на омбудсмана е възможност да бъдат изпълнени възможно най-голям брой изисквания за ниво на съответствие AAA.

Една от получените от омбудсмана жалби се отнасяше до това, че [лицата с уврежданията биват заклеявани](#) чрез отпечатани върху опаковките на тютюневи изделия илюстрации, които изобразяват лице в инвалидна количка и текста „Тютюнопушенето причинява мозъчен инсулт и води до инвалидност“. Омбудсманът препоръча в бъдеще да се провеждат консултации със съответните групи на гражданското общество във връзка с избора на изображения преди публикуването на такива материали.

Службата на омбудсмана продължи да полага усилия за повишаване на осведомеността относно КПХУ. През март представители на омбудсмана, Парламента и Агенцията за основните права на Европейския съюз (FRA) проведоха съвместно уебинар с публичен достъп. Събитието беше организирано от Агенцията на Европейския съюз за обучение в областта на правоприлагането (CEPOL) и имаше за цел да бъде представена информация за значението на КПХУ за администрацията на ЕС, както и практически инструменти за прилагането на Конвенцията. През декември омбудсманът [взе участие](#) в четвъртия Европейски парламент на хората с увреждания.



Европейският омбудсман се изказва в рамките на четвъртия Европейски парламент на хората с увреждания.

3.4. Европейска мрежа на омбудсманите

Жалби, прехвърлени към други институции и органи; жалбоподатели, посъветвани от Европейския омбудсман да се обърнат към други институции или органи през 2017 г. (общо 1 148)



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

2017 г. беше натоварена за членовете на Европейската мрежа на омбудсманите (ЕМО), която обединява 96 служби в 36 европейски държави и Комисията по петиции на Европейския парламент.

Основното събитие на Мрежата през 2017 г. беше нейната втора годишна конференция, организирана от Европейския омбудсман през юни в Брюксел. Конференцията събра на едно място всички членове на Мрежата, както и външни участници като базирани в Брюксел представителни организации и журналисти. В нейната работа се включиха общо около 240 души.

За пореден път конференцията се проведе в ключов момент от историята на Европейския съюз: докато предишната конференция се състоя малко преди проведената в Обединеното кралство референдум относно членството на страната в ЕС, тазгодишното събитие съвпадна със старта на преговорите за Брексит. Една от точките в програмата беше

посветена на начините за максимално повишаване на прозрачността и сигурността за гражданите на ЕС в контекста на Брексит. Несигурността относно правата на гражданите след излизането на Обединеното кралство от ЕС и правото на свободно движение са сред основните поводи за загриженост на гражданите, които са пряко засегнати от Брексит. Става дума за гражданите на Обединеното кралство, които живеят в ЕС, както и за гражданите на ЕС, които пребивават в Обединеното кралство.

Участниците в конференцията разгледаха и подходи за изграждане на приобщаващи общества в интерес на борбата срещу популизма и улесняването на интеграцията. Много хора определят 2016 г. като годината на популистите, но дискусиите в рамките на конференцията показаха, че омбудсманите продължават да работят усилено за повишаване на доверието в демократичните институции и противодействие на популизма. Наред с други



Участниците в обсъждането на първата сесия от проведената през 2017 г. конференция на Европейската мрежа на омбудсманите (отляво надясно): Санджай Прадхан, главен изпълнителен директор на инициативата „Партньорство за открито управление“, Барт Зомерс, кмет на гр. Мехелен в Белгия, Жак Тубон, защитник на правата (национален омбудсман) на Франция, Геро Сторйохан, заместник-председател на германската Федерална комисия по петиции, и Емили О’Райли, Европейски омбудсман.

дейности те участват в наблюдение на спазването на задълженията в областта на правата на човека в контекста на принудителното връщане на търсещи международна закрила лица, предоставянето на напътствия на кандидатите за събиране на семейството и предоставянето на помощ на търсещите международна закрила за достъп до езиково обучение и пазара на труда.

Участниците в конференцията обсъдиха и ролята на омбудсманите за укрепване на откритото управление и на култура на управление, вдъхновена от принципите на прозрачност, отчетност и участие. На този фон получихме предварителните резултати от съвместно проучване на Организацията за икономическо сътрудничество и развитие (ОИСР) и Европейския омбудсман. Осемдесет и шест национални и поднационални служби на омбудсмани от 59 държави и територии от целия свят взеха участие в провеждането на това проучване, посветено на тяхната роля за реализирането на открито управление.

Резултатите от проучването показват, че принципите на откритото управление за добре застъпени в работата на сме на омбудсманите, макар че техният принос не се отчита много широко. Пълните резултати от проучването ще бъдат публикувани през септември 2018 г., в годишното издание на ЕМО *Мрежата във фокус* за 2017 г. са поместени предварителните резултати и са разглеждани други ключови теми, обсъдени на конференцията в Брюксел.



Shada Islam

Absolutely convinced of role of #EU ombudsmen in ensuring citizens’ rights & transparent government #ENO2017.

Твърдо сме убедени в ролята на омбудсманите в ЕС за гарантиране на правата на гражданите и прозрачното управление.

През септември омбудсманът и Комисията организираха съвместно семинар, насочен към насърчаване на сътрудничеството между Комисията и националните и регионалните омбудсмани и осигуряване на по-ефективна защита на правата на гражданите в съответствие със законодателството на ЕС. Формулираните практически предложения включват разработване на алтернативно ръководство относно правомощията на всеки от националните или регионалните омбудсмани и активизиране на сътрудничеството във връзка с тълкуването и прилагането на законодателството на ЕС.

ЕМО запази акцента в своята работа върху паралелни проверки и инициативи, предприемани от заинтересовани служби на омбудсмани в области от взаимен интерес. През юли 2017 г. Европейският омбудсман предприе проверка относно разглеждането от Комисията на жалба за нарушение срещу нидерландските органи на основание на техния отказ да издадат виза на съпругата на жалбоподателя, която е гражданка на трета държава. Европейският омбудсман потърси помощта на националния омбудсман на Нидерландия, който не установи данни, че нидерландските имиграционни служби са приложили неправилно съответните правила на ЕС.

През 2017 г. Европейският омбудсман разгледа шест нови запитвания, отправени от членове на мрежата. С едно от тези запитвания финландският омбудсман потърси отговор на въпроса дали правилата на ЕС относно правата на пътниците в железопътния транспорт са съвместими с Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания (КПХУ). Комисията отговори, че такава съвместимост е налице, като отбеляза, че извършва оценка на въздействието на Регламента относно правата на пътниците в железопътния транспорт с оглед на преразглеждането на този регламент и подобряването на правата на лицата с увреждания или ограничена мобилност, които пътуват с железниците на територията на ЕС.

Друго запитване, отправено от българския омбудсман, се отнасяше до дискриминацията, произтичаща от пускането на пазара на продукти с по-ниско качество в държавите членки от Централна и Източна Европа. Комисията отговори, че ще анализира данните, които е поискала от националните органи, отговарящи за защитата на потребителите. Омбудсманът прикани Комисията да я информира за постигнатия напредък по въпроса в началото на 2018 г.



Първата пленарна сесия на конференцията на Европейската мрежа на омбудсманите в Брюксел за 2017 г.

По време на своето посещение в Дания през септември омбудсманът проведе срещи с датския омбудсман, както и с датски политици. Освен това тя направи изказвания в рамките на публични събития с участието на журналисти, членове на академичната общност и други лица, които имат интерес към нейната работа в областта на прозрачността отчетност в ЕС.

По-рано през годината омбудсманът посети Берлин, където взе участие в заседание на Комисията по петиции на германския Бундестаг и се срещна с високопоставени представители на правителството, включително г-н Петер Алтмайер (началник на кабинета на федералния канцлер), за да обсъди въпроси, свързани с администрацията на ЕС. Тя получи наградата „Европа“ за 2017 г. на фондация „Шварцкопф“ – награда, която в миналото е била присъждана на председателя на Европейската комисия Жан-Клод Юнкер и бившия председател на Европейския парламент Мартин Шулц.



Европейският омбудсман след получаването на наградата „Европа“ на фондация „Шварцкопф“ за 2017 г. На снимката е г-жа О’Райли (вдясно) с Андре Шмитц Шварцкопф и (вляво) посланика на Ирландия в Берлин Майкъл Колинс.



Gundi Gadesmann

Application of EU law, complaint handling - @EU_Commission and @EUombudsman seminar with representatives from national ombudsmen offices BXL



Семинар на Европейската комисия и Европейския омбудсман относно прилагането на законодателството на ЕС и разглеждането на жалби, с участието на представители на службите на националните омбудсмани.



EU-Parlamentet i DK

“Great appetite for good quality journalism in era of fake news”. @EUombudsman O’Reilly talking to DK journos in Aarhus #kveu #eudk



„Налице е глад за качествена журналистика в днешното време на фалшиви новини“, посочи Европейският омбудсман Емили О’Райли в изказването си пред датски журналисти в Орхус, Дания.

4.

Разглеждане на жалби: как помагаме

Целта на Европейския омбудсман е да помага на физическите лица, членовете на академичната общност, предприятията и други организации, които се сблъскват с проблеми в отношенията си с администрацията на ЕС. За тях следва да е възможно най-лесно да се обръщат към омбудсмана и Службата се стреми към максимална гъвкавост в усилията си да помага на лицата, които се обръщат към нея за помощ.

Новите [правила за прилагане](#) на омбудсмана уреждат по-ефективна и ефикасна процедура за разглеждане на жалби. В резултат на ориентирания към постигане на резултати подход бяха допълнително подобрени услугите, които омбудсманът предлага на обществеността, и беше повишено въздействието от дейността на институцията през 2017 г.

Екипът на омбудсмана за разглеждане на жалби анализира разнообразни въпроси и предоставя съдействие на лицата които се обръщат към омбудсмана, на всичките 24 официални езика на ЕС. Всеки, който подаде жалба до омбудсмана, следва да получи потвърждение за получаване в срок от два работни дни.

Ако в резултат на подадена жалба бъде предприета проверка, срокът за завършване на проверката зависи от различни фактори, включително сложността на случая. С оглед на обстоятелството, че често жалбите, свързани с достъп до документи, съхранявани от други институции на ЕС, имат спешен характер, през 2017 г. омбудсманът въведе в действие нова ускорена процедура за разглеждане на тези случаи.



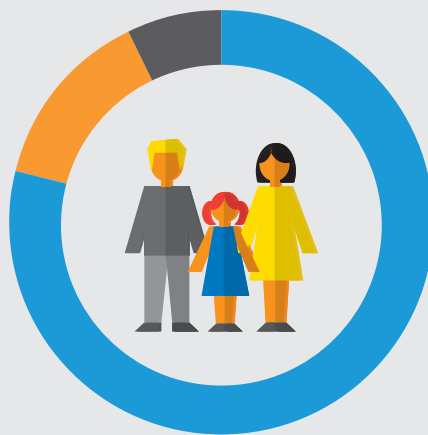
4.1. Вид и източник на жалбите

4.1.1. Преглед на жалбите и стратегическите проверки

Съвети, жалби и проверки през 2017 г.

15 837

Граждани,
получили помощ
от Европейския
омбудсман през
2017 г.



12 521

Консултации, предоставени чрез
интерактивното ръководство на
уебсайта на омбудсмана

2 181

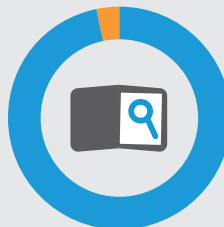
Разгледани жалби през 2017 г.

1 135

Отговори на искания за информация,
предоставени от омбудсмана

447

Проверки,
предприети от
Европейския
омбудсман през
2017 г.



433

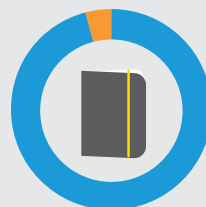
Проверки, предприети въз основа на
жалби

14

Проверки, предприети по собствена
инициатива

363

Проверки,
приключени от
Европейския
омбудсман през
2017 г.



348

Приключени проверки въз основа на
жалби

15

Приключени проверки по собствена
инициатива

Основната част от дейността на службата се основава на получени жалби, но наред с това омбудсманът извършва и стратегически проверки и инициативи с по-широк обхват, когато прецени, че са налице основания за такива мерки. Тези случаи се предприемат по

собствена инициатива на омбудсмана, когато тя е установила системен проблем, който следва да бъде разгледан в обществен интерес, или когато е получила една или няколко жалби, отнасящи се до проблем със системно значение.

Стратегически дейности през 2017 г.

Стратегически проверки, предприети през 2017 г.

например относно прозрачността на работата на Съвета, практиките на „въртяща се врата“ с участието на бивши членове на Европейската комисия, достъпността на уебсайтовете на Комисията за лица с увреждания, подготвителните дейности, свързани с оценки на лекарства от ЕМА

Стратегически инициативи, предприети през 2017 г. (искания на разяснения, инициативи, различни от формални проверки)

например относно прозрачността на дейностите по лобиране в Европейския съвет, прозрачността във връзка с Брексит, усъвършенстването на Европейската гражданска инициатива, публичната информация относно „изявлението“ на ЕС и Турция, правилата относно практиката на „въртяща се врата“ в различни институции и органи на ЕС, паралелната инициатива на ЕМО относно прилагането на правилата, свързани с опазването на озоновия слой

4

4

8

6

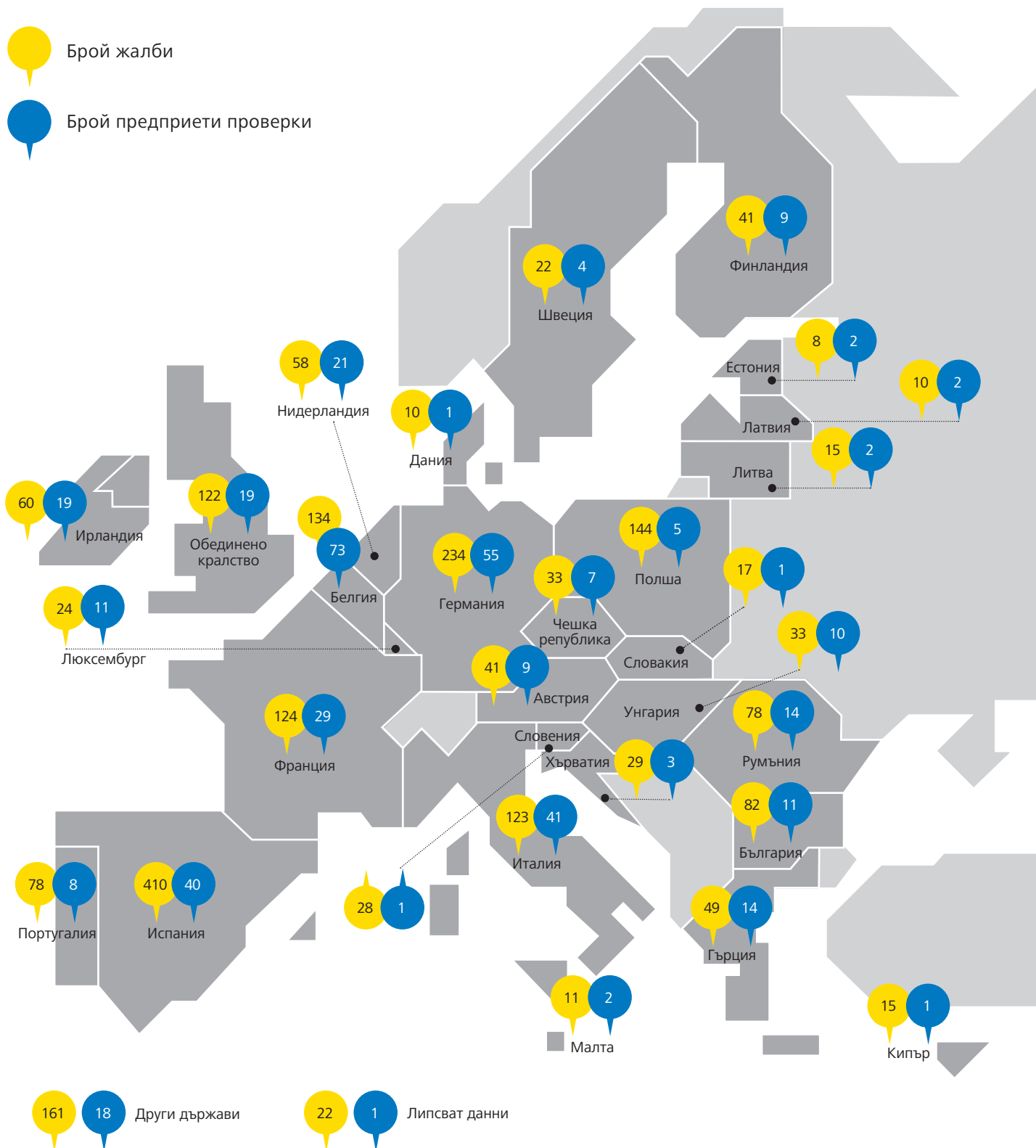
Стратегически проверки, приключени през 2017 г.

например относно прозрачността на работата на „експертните групи“, практиките при разглеждането от Комисията на жалби за нарушения в рамките на системата „EU Pilot“, забавянията на изпитвания на химикали, избягването на конфликти на интереси, засягащи специалните съветници на Комисията

Стратегически проверки, приключени през 2017 г.

например относно достъпността на уебсайтовете на Комисията за лица с увреждания, прозрачността в работата на ЕИБ, прозрачността в работата на Европейския фискален съвет, предизвикателство на конфликти на интереси в ЕИБ, бившия председател на Комисията Барозу и практиката на „въртяща се врата“, публичната информация относно „изявлението“ на ЕС и Турция

Национален произход на регистрираните жалби и предприетите проверки от Европейския омбудсман през 2017 г.



4.1.2. Жалби, попадащи извън правомощията на омбудсмана

Европейският омбудсман получава голям брой жалби, засягащи въпроси, които попадат извън нейните правомощия, основно защото не се отнасят до работата на институции или органи на ЕС. Жалби, които се отнасят до институции на ЕС, но засягат въпроси с чисто политически характер, законодателството или практиката на Европейския съд, също не попадат в правомощията на омбудсмана.

През 2017 г. омбудсманът получи повече от 1 300 жалби, които не попадат в нейните правомощия, като най-голям брой такива жалби постъпиха от Испания, Полша и Германия.

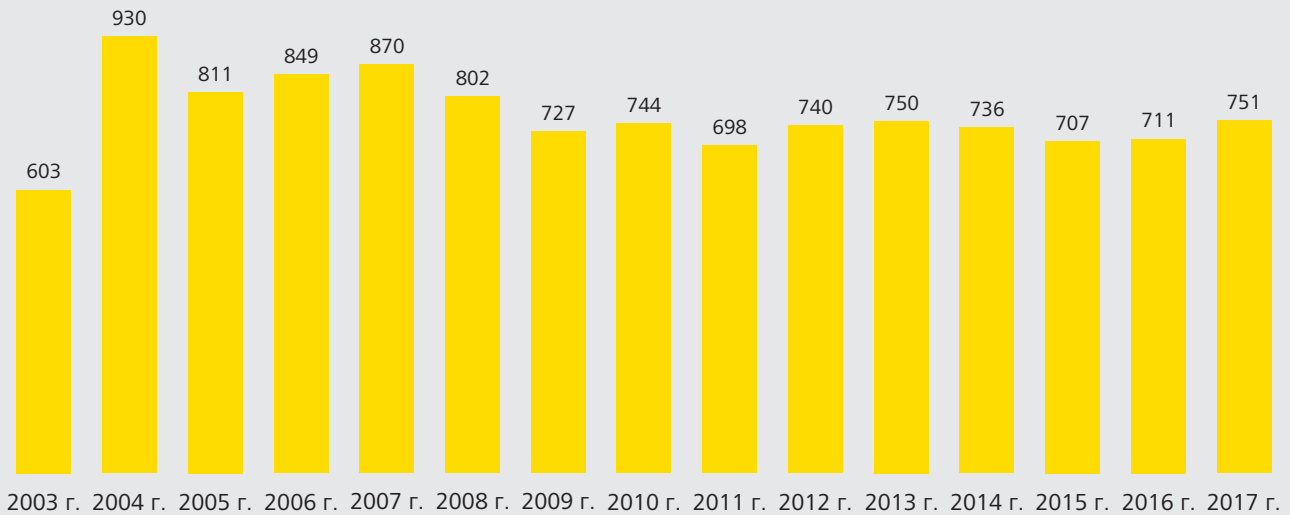
Тези жалби са подадени най-често срещу национални публични органи, национални или международни съдилища и различни частни субекти. В някои случаи жалбите се основават на погрешното разбиране, че омбудсманът има апелативни правомощия по отношение на решения на националните омбудсмани. Жалбите обхващат широк кръг тематични области. Често засягани теми са защитата на потребителите, данъчното облагане, социалното осигуряване и здравеопазването, а през последните години и въпроси, свързани с дейността на банките.

Хората, които търсят помощ, получават отговори на своя език, съдържащи разяснения за мандат на омбудсмана и при възможност съвети, или биват пренасочвани към други органи, които могат да им помогнат.

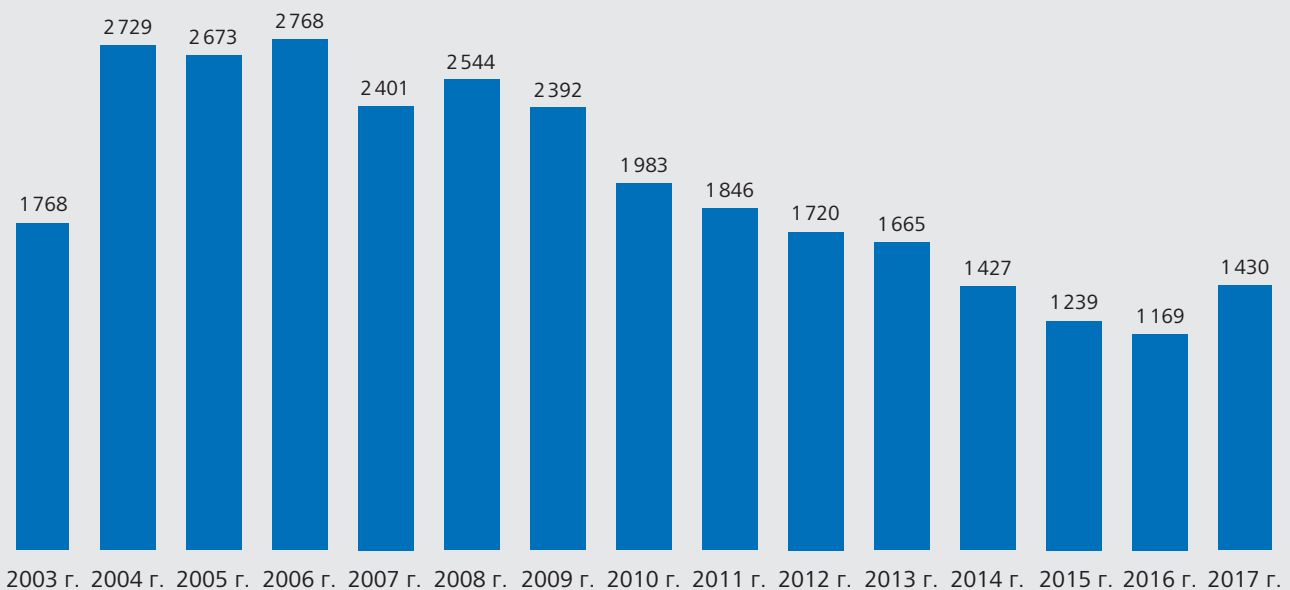
Във връзка с жалби, изразяващи неудовлетворение от законодателството на ЕС, омбудсманът обикновено съветва жалбоподателите да се обърнат към Комисията по петиции на Европейския парламент. Когато са засегнати въпроси, свързани с прилагането на законодателството на ЕС, жалбоподателите биват съветвани да се обърнат към Европейската комисия или мрежи на ЕС като SOLVIT или „Вашата Европа – Съвети“. Жалбоподателите биват насочвани и към компетентния национален омбудсман.

През 2017 г. бяха регистрирани два проблема, във връзка с които бяха подадени голям брой сходни жалби (повече от 10 жалби на една и съща тема), но не попадаха в правомощията на омбудсмана. Първият проблем се отнасяше до изявления относно жените, направени в Европейския парламент от член на Парламента от Полша, а вторият беше свързан със събитията в Каталония.

Брой на жалбите, попадащи в правомощията на Европейския омбудсман, през периода 2003–2017 г.

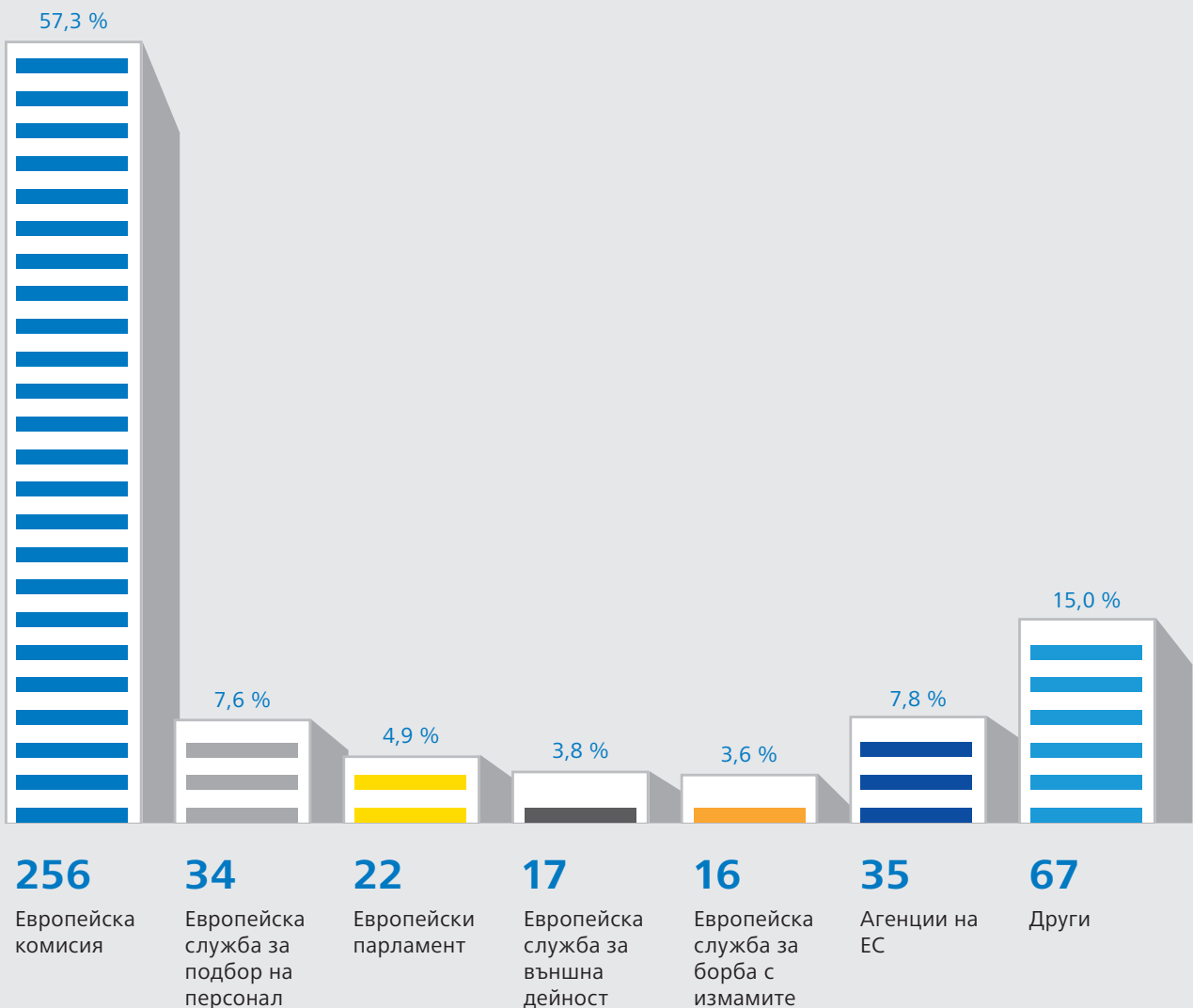


Брой на жалбите, попадащи извън правомощията на Европейския омбудсман, през периода 2003–2017 г.



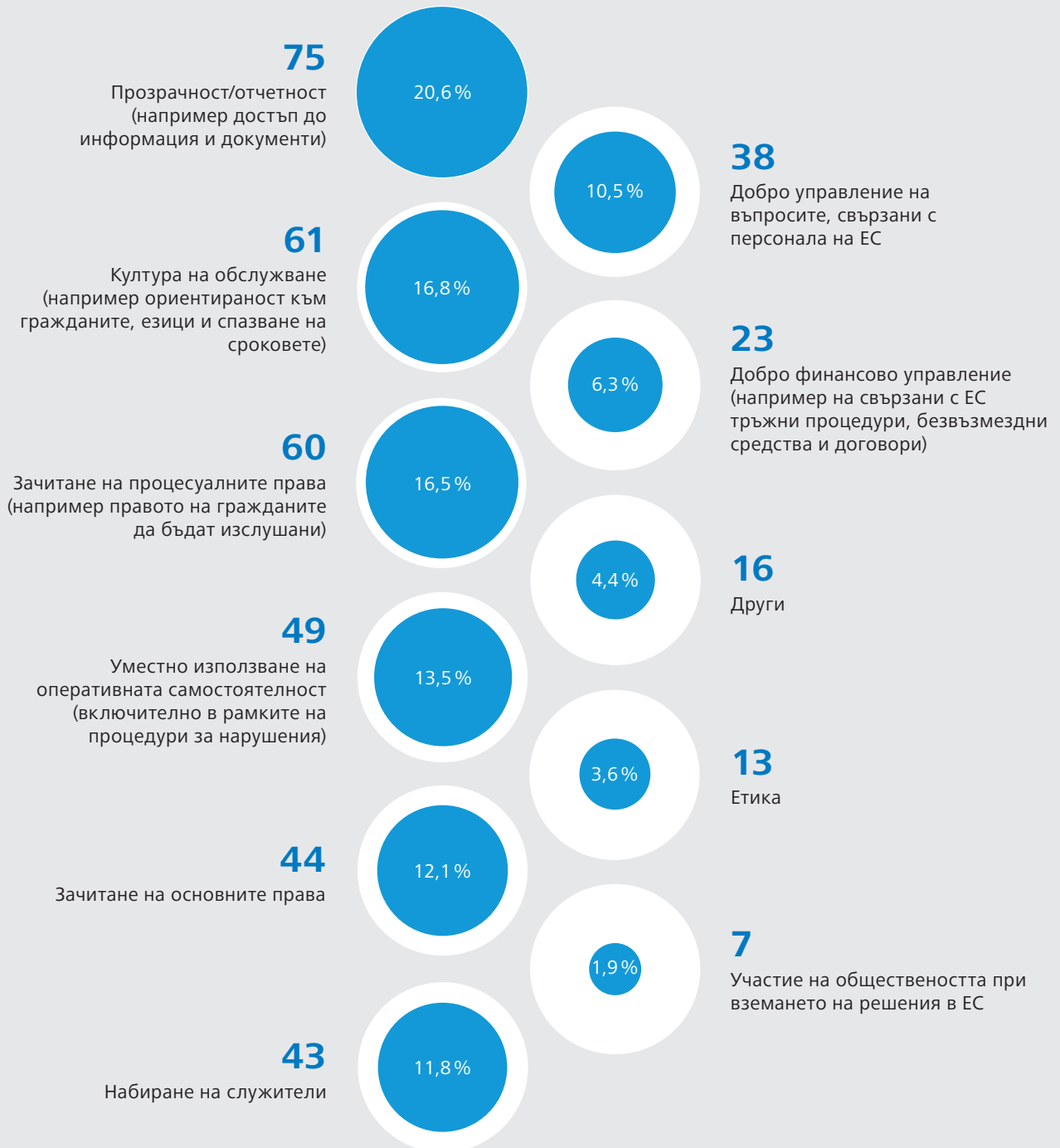
4.2. Срещу кого?

Проверките, извършени от Европейския омбудсман през 2017 г., се отнасяха до следните институции



4.3. Относно какво?

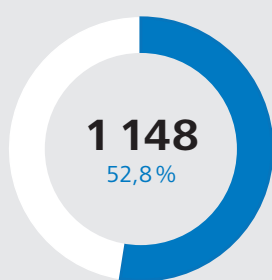
Предмет на проверките, приключени от Европейския омбудсман през 2017 г.



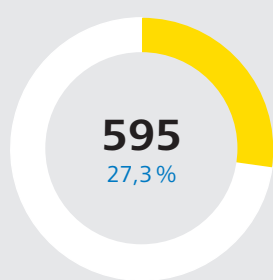
Забележка: В някои случаи омбудсманът е приключил проверки с две или повече теми. Поради това сборът от процентите надхвърля 100%.

4.4. Постигнати резултати

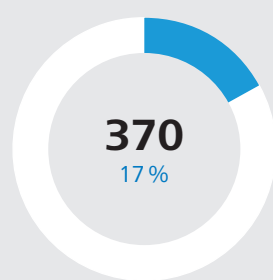
Действия, предприети от Европейския омбудсман във връзка с жалби, получени през 2017 г.



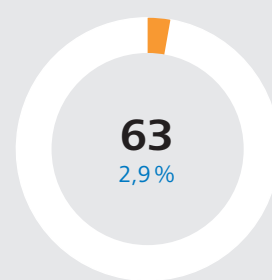
Дадени съвети или прехвърлени случаи на друг орган за разглеждане на жалби



Изпратен отговор, с който жалбоподателят е уведомен, че омбудсманът не може да даде допълнителни съвети



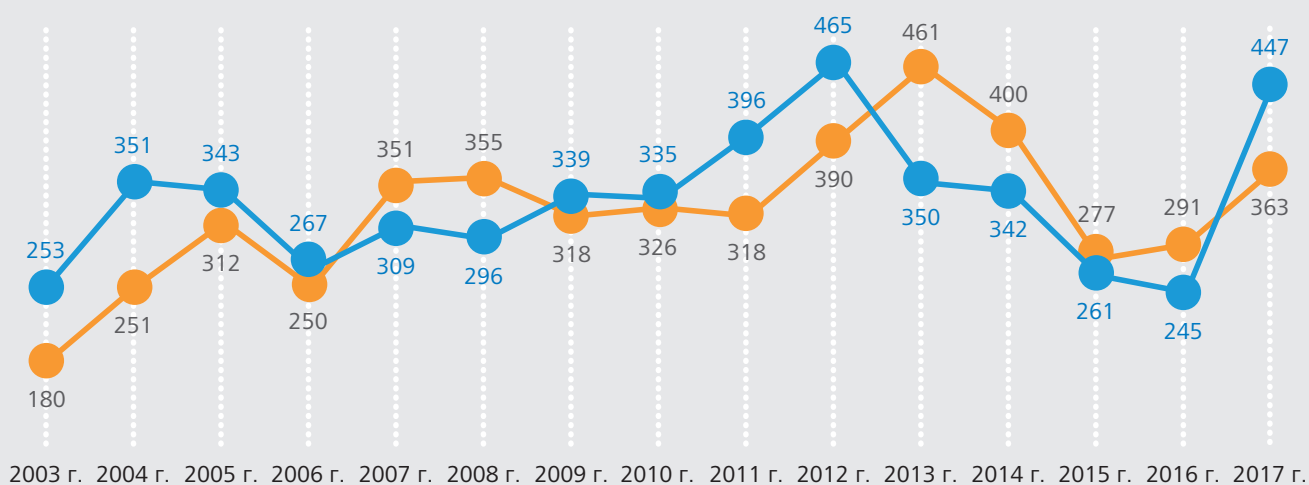
Предприета проверка



Решение относно допустимостта на жалбата

Изменение на броя на проверките, извършени от Европейския омбудсман

● Предприети проверки ● Приключени проверки



Забележка: Увеличението на случаите през 2017 г. се дължи отчасти на увеличение на жалбите, както и на новите Разпоредби за прилагане.

Резултати от проверките, приключени от Европейския омбудсман през 2017 г.

Уредени от институцията или договорено (частично) доброволно уреждане

166

45,7%

Не е установено лошо управление

164

45,2%

Няма основания за по-нататъшни проверки

27

7,4%

Установено е лошо управление

24

6,6%

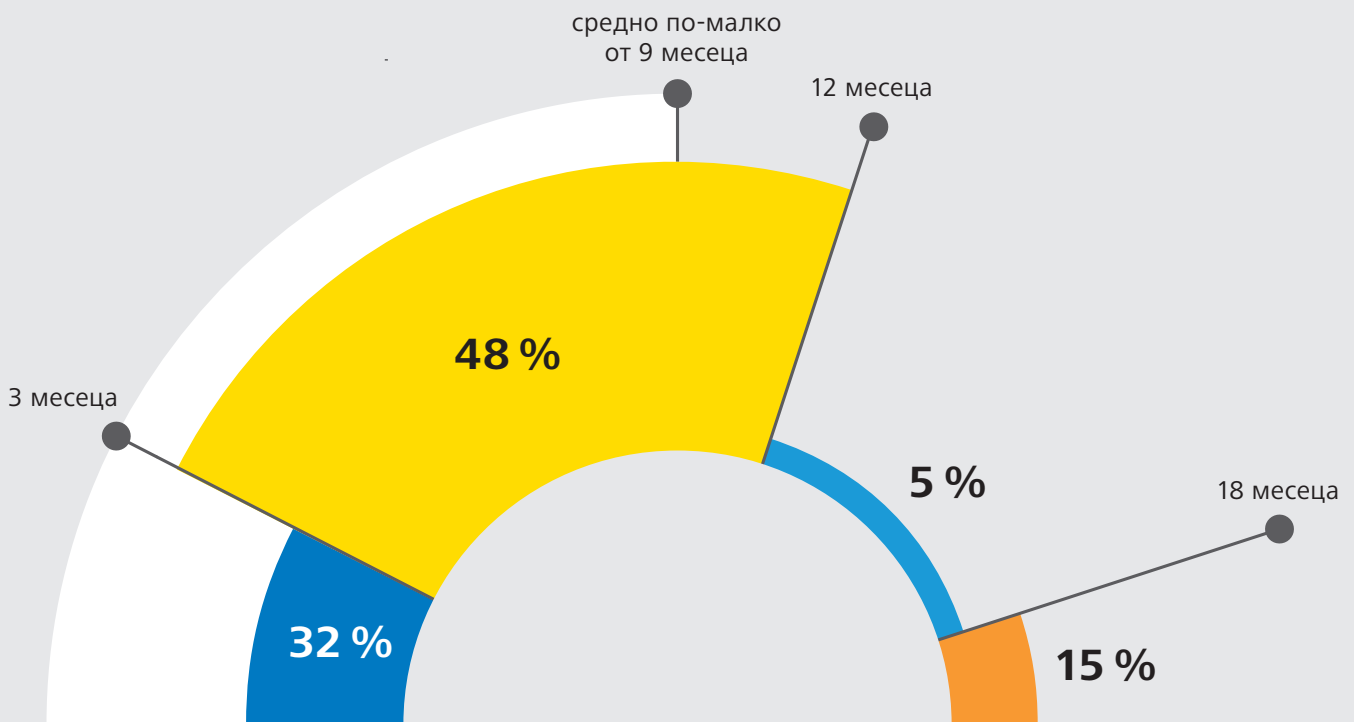
Други

11

3,0%

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

Продължителност на проверките по случаи, приключени от Европейския омбудсман през 2017 г.

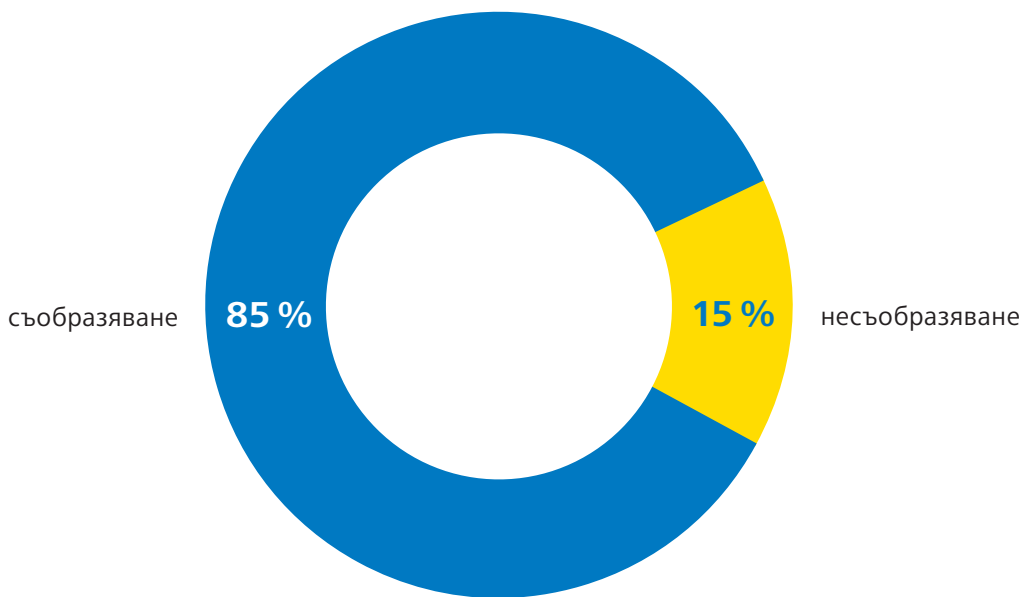


- Случаи, приключени в срок до 3 месеца
- Случаи, приключени в срок от 3 до 12 месеца
- Случаи, приключени в срок от 12 до 18 месеца
- Случаи, приключени след повече от 18 месеца¹

1. Някои комплексни случаи изискват няколко кръга консултации с жалбоподателя и засегнатата институция: очакваме, че новите правила за прилагане ще доведат до намаляване на продължителността на проверките.

4.5. Съобразяване с предложенията на омбудсмана

Съобразяване с предложенията на Европейския омбудсман през 2016 г.



През последните шест години омбудсманът публикува ежегодно пълни годишни отчети за начина, по който институциите на ЕС отговарят на нейните предложения на омбудсмана за подобряване на администрацията на ЕС. Тези предложения са под формата на решения, препоръки и критични и допълнителни забележки. Процентът на съобразяване е от ключово значение за измерване на въздействието и значимостта на работата на омбудсмана.

От [доклада Отстраняване на слабостите?](#) – *Как институциите на ЕС са отговорили на омбудсмана през 2016 г.* е видно, че институциите на ЕС са се съобразили с предложенията на омбудсмана в 85 % от случаите, което е неговлямо увеличение в сравнение със стойността от 83 %,

регистрирана през 2015 г. От 14-те анализирани институции 11 са постигнали резултат от 100 %, а Комисията, с която са свързани най-голям дял от извършените от омбудсмана проверки, е постигнала дял от 77 %. Както показва този доклад, процентът на съобразяване може да варира значително между отделните институции – от 100 % в някои случаи до 77 % в най-лошия случай (тук е налице нарастване от 33 % през 2015 г.). Европейската служба за външна дейност (ЕСВД), Съветът на Европейския съюз и Европейската агенция по лекарствата (ЕМА) например са постигнали равнище на съобразяване от 100 %.

Докладът за 2017 г. ще бъде на разположение в края на 2018 г.

5.

Ресурси

5.1. Бюджет

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 различни текущи разходи. Дял 3 обхваща разходите, произтичащи от общите функции, изпълнявани от институцията. През 2017 г. бюджетните кредити възлязоха на 10 905 441 EUR.

С цел да се гарантира ефективно управление на ресурсите, вътрешният одитор на омбудсмана 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.

5.2. Използване на ресурсите

Всяка година омбудсманът приема [Годишен план за управление](#) (ГПУ), в който се определят конкретни действия, които службата трябва да предприеме, за да осигури изпълнението на целите и приоритетите на институцията. ГПУ за 2017 г. е третият такъв документ, който е изготвен въз основа на петгодишната стратегия на Европейския омбудсман „[С поглед към 2019 г.](#)“.

Институцията разполага с висококвалифициран, многоезичен персонал. Това гарантира, че тя може да разглежда жалби за лошо управление на 24-те официални езика на ЕС и да работи за повишаване на осведомеността относно работата на омбудсмана. През 2017 г. персоналът на службата на омбудсмана наброяваше 81 души.

Пълен и редовно актуализиран списък на персонала, включително подробна информация относно структурата на службата на омбудсмана и задачите на всеки отдел, е достъпен на [уебсайта на омбудсмана](#).

Как да се свържем
с Европейския
омбудсман

По телефон

+33 (0)3 88 17 23 13

По електронна поща

eo@ombudsman.europa.eu

Нашите служби



Страсбург

Адрес за кореспонденция

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

Адрес за посещения

Bâtiment Václav Havel (HAV)
Allée Spach
F-67070 Strasbourg

Онлайн

Уебсайт: www.ombudsman.europa.eu

Twitter: twitter.com/EUombudsman

Google+: plus.google.com/101520878267293271723

LinkedIn: www.linkedin.com/company/272026

YouTube: www.youtube.com/eotubes



Брюксел

Адрес за кореспонденция

Méiateur européen
Rue Wiertz
B-1047 Brussels

Адрес за посещения

Montoyer-Science (MTS)
30 rue Montoyer
B-1000 Brussels

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

www.ombudsman.europa.eu

© Европейски съюз, 2018 г.

Всички снимки и изображения © Европейския съюз, освен на корицата (©AlxeyPnferov / iStock).

Възпроизвеждането е разрешено за образователни и нетърговски цели при посочване на източника.

Шрифтове: FrutigerNext.

Print	ISBN 978-92-846-2804-9	ISSN 1830-7485	doi:10.2869/19351	QK-AA-18-001-BG-C
HTML		ISSN 1831-4015	doi:10.2869/123942	QK-AA-18-001-BG-Q
PDF	ISBN 978-92-846-2749-3	ISSN 1831-4015	doi:10.2869/2109	QK-AA-18-001-BG-N

Ако ви е необходима версия на тази публикация,
отпечатана с едър шрифт, обърнете се към службата
на Европейския омбудсман.

