



Европски омбудсман

Европски кодекс за добро административно однесување

МК





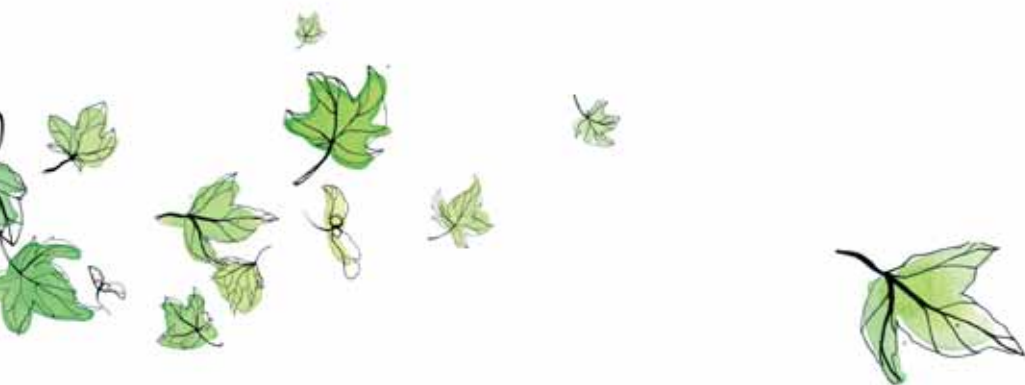
Нашата мисија претставува служење на демократијата преку соработување со институциите на Европската унија со цел да се создаде поефективна, потранспарентна и поетичка администрација.

Содржина

2 Предговор

4 Вовед

12 Европски кодекс за добро
административно однесување



Предговор

Почитувани читатели,

Со задоволство ви ја претставувам оваа ажурирана верзија на *Европски кодекс за добро административно однесување* – кој во Европскиот парламент прв пат беше усвоен во 2001. година.

Како Европска омбудсманка, бев сведок на интегритет, посветеност и човечност на многу државни службеници во Европа. Овој Кодекс е осмислен така да ги продолжи тие напори за делење на најдобрата пракса и за промовирање – во рамките на институциите и надвор од нив – на усогласени европски административни култури насочени кон граѓаните, културата која ја ослушнува својата интеракција со граѓаните, претпријатијата и заинтересираните страни и учи од неа.

Овој кодекс дава правци во врска со практичните чекори за постигнување на поголема ефикасност, транспарентност и одговорност, а доколку е потребно, мојата канцеларија секогаш е подготвена да обезбеди дополнителни неформални совети.

Институциите на Европската унија, по својата природа, ги користат богатото искуство и перспективата на земјите членки. Токму поради тоа, создавањето на прифатлива и усогласена култура за давање на услуги може да претставува предизвик. Меѓутоа, институциите се повеќе стануваат свесни за практичните аспекти на пристапот насочен кон граѓаните и јас се надевам дека тој тренд ќе продолжи.

Сметам дека потребата за постоење на овој Кодекс е поголема од било кога до сега, со оглед на тоа дека минуваме низ до сега најголемата контрола за донесување на одлуки во Европа. Уверена сум дека процесите на донесување на одлуки се доволно сигурни за да ги исполнат барањата на таа контрола. Меѓутоа, институциите мора да ги прифатат таквите контроли како стандард на одговорност и не смеат да станат дефанзивни или да ги избегнуваат.

Според Повелбата, едно од основните права на граѓаните на Европската унија е правото на добра управа. Институциите, поради тоа, мора да ги прифатат промените и предизвиците, како и да бидат проактивни во унапредувањето и зајакнувањето на квалитетот и ефикасноста на својата работа.

Ова е придонес на институцијата што ја застапувам во надминување на тие предизвици. Ви благодарам што одвоивте време да го разгледате овој Кодекс, а мојата канцеларија подготвена е да Ви помогне во врска со сите прашања.

Le gach dea-ghuí,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Emily O'Reilly', with a long horizontal flourish extending from the end.

Емили О'Рајли
Европска омбудсманка

Вовед

Од добрата администрација во институциите, телата, канцелариите и агенциите на Европската унија имаат корист сите Европејци и лица со постојан престој. Таа е од особено значење за лицата што имаат директен однос со институциите на ЕУ.

Откако го одобри Европскиот парламент во 2001 година, *Европскиот кодекс за добро административно однесување* стана суштински инструмент за практична примена на принципот за добра администрација. Тој им помага на граѓаните да ги разберат и да ги остварат своите права и го промовира јавниот интерес во отворена, ефикасна и независна европска администрација.

Кодексот им помага на граѓаните да знаат какви административни стандарди имаат право да очекуваат од институциите на ЕУ. Исто така, тој служи како корисен водич за јавните службеници во нивните односи со јавноста. Со конкретизирање на принципот за добра администрација, Кодексот помага да се поттикнат највисоки стандарди на администрација.

Истовремено со одобрувањето на Кодексот, Европскиот парламент усвои и резолуција со која ја повикува Европската омбудсманка да го применува Кодексот кога проверува дали имало случај на лошо административно работење. Според тоа, Омбудсманката го зема предвид Кодексот во текот на своите истраги и во нејзиното проактивно работење со цел да промовира добра администрација.





Член 228 од Договорот за функционирање на Европската унија ја овластува Европската омбудсманка да спроведува истраги за лошо административно работење во активностите на институциите, телата, канцелариите и агенциите на Унијата, со исклучок на Судот на правдата на Европската унија кој има судска улога.

Секој граѓанин на Унијата има право да поднесе жалба до Омбудсманката. Исто така, жалби можат да поднесуваат лица со постојан престој, претпријатија и здруженија.

Ова право е едно од основните права за државјанство на Унијата што се гарантира со Повелбата за основни права (член 43).

Не постои барање дека подносителот на жалбата мора да биде лично засегнат од лошото работење на администрацијата или да има специјален интерес за случајот.

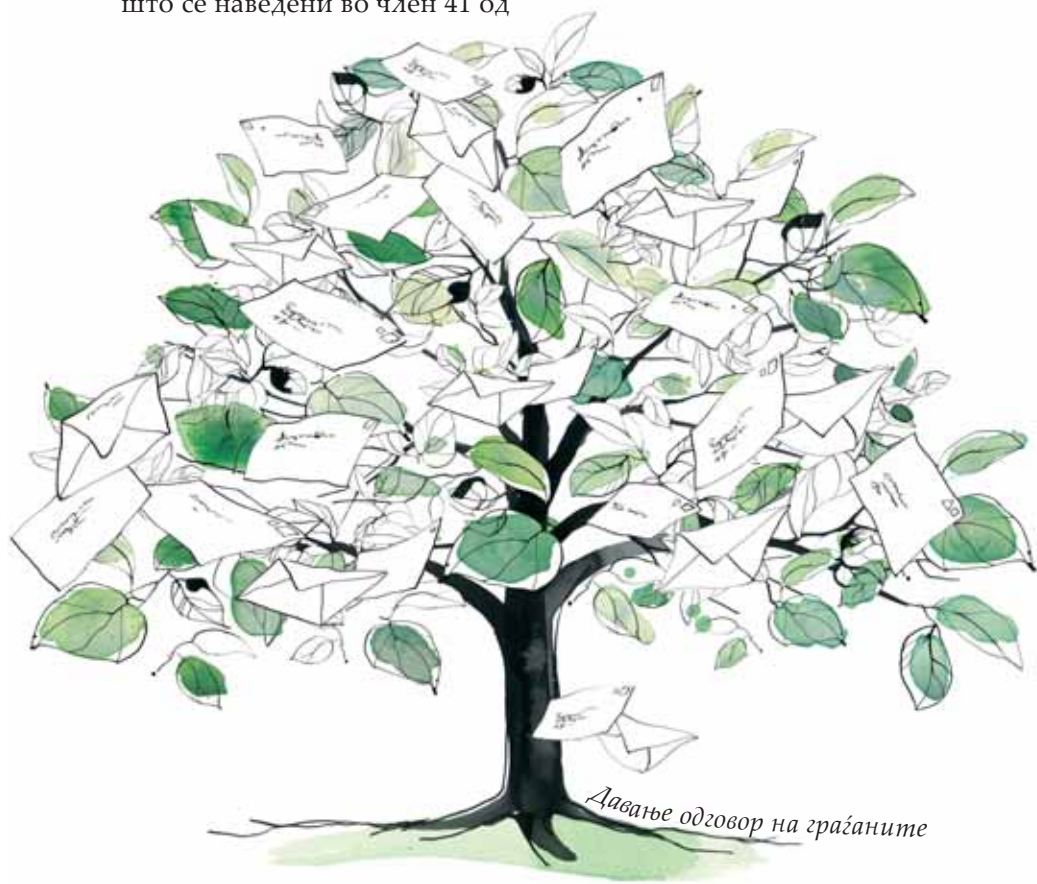
Омбудсманката, исто така, спроведува истрага на нејзина лична иницијатива.

Право на добра администрација

Омбудсманката нема овластување да донесува правно обврзувачки одлуки, ниту *Европскиот кодекс за добро административно однесување* е правно обврзувачки инструмент. Меѓутоа, елементите на Кодексот се преклопуваат со основните права за добра администрација што се наведени во член 41 од

Повелбата за основни права на Европската унија.

Од влегувањето во сила на Лисабонскиот договор во декември 2009 година, Повелбата за основни права има иста правна вредност како и договорите. Како последица на тоа, сега секој има законско право на добра администрација во поглед на неговите/нејзините работи со институциите на ЕУ.



Давање одговор на граѓаните

Право на добра администрација (Член 41 од Повелбата за фундаментални права на Европската унија)

1. Секој има право, во врска со неговите/нејзините прашања, институциите, телата, канцелариите и агенциите на Унијата да постапуваат непристрасно, праведно и во разумен временски рок.

2. Ова право ги вклучува:

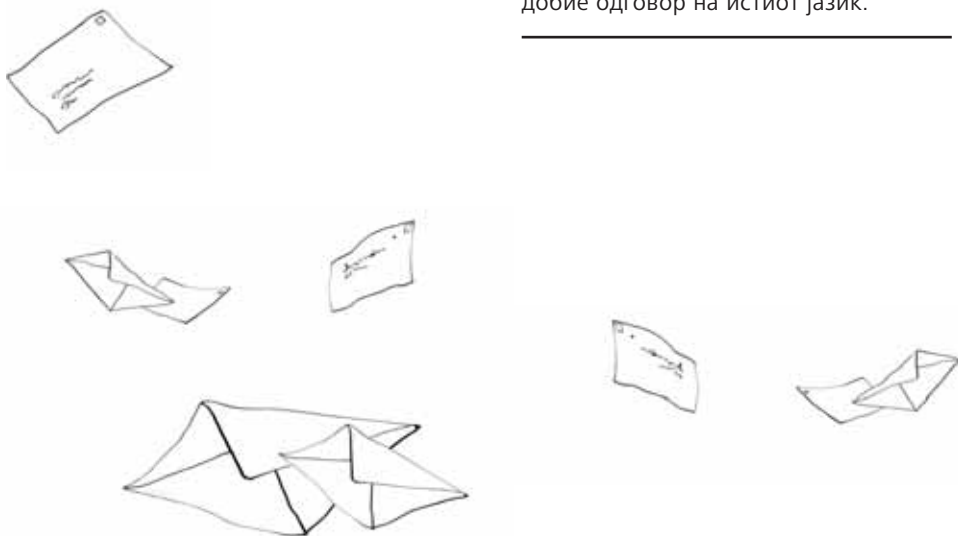
а. правото на секое лице да биде сослушано пред да се преземе каква било индивидуална мерка што би можела да има негативно влијание врз него/неа;

б. правото на секое лице да има пристап до своето досие, почитувајќи ги легитимните интереси на доверливост и на професионална и деловна тајна;

в. обврската на администрацијата да ги објасни причините за своите одлуки.

3. Секој има право да побара од Унијата да ја надомести секоја штета предизвикана од нејзините институции или од нејзините службеници при вршењето на своите должности, во согласност со општите принципи кои се заеднички за законите на земјите-членки.

4. Секое лице може да им пише на институциите на Унијата на еден од јазиците на договорите и мора да добие одговор на истиот јазик.



Принципи на јавните услуги

Целосната и правилната примена на Кодексот, на Поведбата за основни права и општо на законите на ЕУ зависи од тоа дали постои административна култура на услуга според која Јавните службеници ги разбираат и применуваат принципите на добра администрација.

Моралните стандарди претставуваат суштинска компонента на културата на услуги.

Во јуни 2012 година, по консултации со јавноста, Омбудсманката објави високопрочистен текст на морални стандарди до кои треба да се придржува јавната администрација на ЕУ. Тие се во форма на пет принципи за јавни услуги што се наведени веднаш подолу.

Принципи за јавни услуги според кои треба да се раководат јавните службеници на ЕУ

1. Заложба кон Европската унија и нејзините граѓани

Јавните службеници треба да бидат свесни дека институциите на ЕУ постојат со цел да ги остваруваат интересите на Унијата и на нејзините граѓани при исполнувањето на целите на договорите.

Тие треба да донесуваат препораки и одлуки само да им служат на тие интереси.

Јавните службеници треба да ги извршуваат своите функции најдобро што можат и да се трудат да ги задоволат највисоките професионални стандарди во секое време.

Треба да бидат свесни за својата позиција на јавна доверба и да служат како добар пример за другите.

2. Интегритет

Јавните службеници треба да се раководат од чувство на исправност и постојано да се однесуваат на начин како да се под лупа на јавноста. Оваа обврска не се исполнува целосно само преку дејствување според законот.

Јавните службеници не треба да преземаат никаква финансиска или друга обврска што би можела да влијае врз извршувањето на нивните функции, вклучувајќи тука и примање подароци. Тие треба веднаш да пријават приватни интереси во врска со нивните функции.

Јавните службеници треба да преземат чекори со цел да не влезат во конфликт на интереси и да не се појават такви конфликти. Треба брзо да реагираат за да го решат секој појавен конфликт. Оваа обврска важи и по напуштањето на работното место.

3. Објективност

Јавните службеници треба да бидат непристрасни, без предрасуди, водени од докази и со желба да чујат различни гледишта. Треба да бидат подготвени да ги признаат и поправат грешките.

Во постапките што вклучуваат споредбени процени, јавните службеници треба да ги одредуваат своите препораки и одлуки само врз основа на заслуга и секој друг фактор изречно пропишан со закон.

Јавните службеници не треба да вршат дискриминација или да дозволат фактот што им се допаѓа или не им се допаѓа одредена личност да влијае врз нивното професионално однесување.



4. Почит кон другите

Јавните службеници треба да се однесуваат со меѓусебна почит и со почит кон граѓаните. Треба да бидат љубезни, услужливи, навремени и кооперативни.

Треба вистински да се потрудат да разберат што кажуваат другите и да се изразуваат јасно користејќи обичен јазик.

5. Транспарентност

Јавните службеници треба да бидат подготвени да ги објаснат своите активности и да наведат причини за нивното дејствување.

Треба да водат соодветна евиденција и да овозможат јавен надзор на нивното однесување, вклучувајќи ја и нивната почит кон овие принципи за јавни услуги.



Земањето предвид на принципите може да им помогне на јавните службеници да ги разберат и да ги применат правилата и принципите правилно и тоа да ги води до правичната одлука во ситуации каде што треба да се донесе пресуда.

На тој начин принципите помагаат да се подигне квалитетот на јавната администрација, да се зајакне владеењето на правото и да се намали веројатноста за произволно користење на дискреционото право.

Каде што е соодветно, Омбудсманот упатува на принципите во текот на истрагите за можно лошо административно работење во активностите на институциите, телата, канцелариите и агенциите на ЕУ.

Кодексот и земјите-членки

Како член 41 од Повелбата и принципите за јавни услуги, Кодексот директно се применува само на институциите и јавните службеници на Европската унија.

И покрај тоа, Кодексот даде инспирација за одредени слични текстови во земјите-членки на Европската унија, земјите-кандидатки и трети земји.

Освен тоа, како што разјаснуваат објаснувањата во прилог на Повелбата за основни права, правото на добра администрација се базира на прецедентното право на Судот на правдата што се однесува до добрата администрација како основен принцип на законодавството на ЕУ. Таквите општи принципи ги обврзуваат и земјите-членки кога дејствуваат во рамките на законодавството на ЕУ.

Европски кодекс за добро административно однесување



Овој кодекс, одобрен од Европскиот парламент, ги содржи следниве суштински одредби¹:

Член 1

Општа одредба

Во односите со јавноста, институциите и нивните службеници ќе ги почитуваат принципите што се утврдени во Кодексот за добро административно однесување (понатаму во текстот – Кодексот).

Член 2

Лично поле на примена

1. Кодексот важи за сите службеници од повисок и понизок ранг за коишто важат Кадровските прописи и Условите за вработување на други службеници, во нивните односи со јавноста. Понатаму во текстот, поимот „службеник“ ќе се однесува на сите службеници – како на оние од повисок, така и на оние од понизок ранг.

¹. Текстот што следи е ажуриран за да ги земе предвид промените направени според Спогодбата од Лисабон за номенклатурата на Спогодбите и бројот на нивните членови, како и ревизијата од 2008 година на статутот на Омбудсманот. Поправени се и одредени печатни или јазични грешки.

2. Институциите и нивните администрации ќе ги преземат сите неопходни мерки за да овозможат одредбите утврдени со овој кодекс да важат и за другите лица кои работат за нив, како што се лицата вработени со договори од приватното право, стручњаците распоредени на должност од страна на националните граѓански служби и стажантите.

3. Поимот „јавност“ се однесува на физичките и правните лица, без оглед на тоа дали престојуваат или имаат регистрирано своја канцеларија во земјата-членка или не.

4. Во смисла на Кодексот:

а. поимот „институција“ значи институција, тело, канцеларија или агенција на ЕУ;

б. поимот „службеник“ значи висок или друг службеник на Европската унија.

Член 3

Материјално поле на примена

1. Кодексот ги содржи општите принципи на добро административно однесување, коишто важат за сите видови односи на институциите и на нивните администрации со јавноста, освен ако истите не се раководат според конкретни одредби.

2. Принципите утврдени во Кодексот не важат за односите помеѓу институцијата и нејзините службеници. Тие односи се раководат според Кадровските прописи.

Член 4 Законитост

Службеникот треба да постапува во согласност со законот и да ги применува правилата и процедурите пропишани во законодавството на ЕУ. Службеникот треба особено да внимава за да овозможи одлуките што ги засегаат правата или интересите на поединците да имаат законска основа и нивната содржина да биде во согласност со законот.

Член 5 Отсуство на дискриминација

1. При постапувањето по барањата на јавноста и при донесувањето на одлуките, службеникот треба да овозможи почитување на принципот на еднаквост во третманот. Припадниците на јавноста што се наоѓаат во иста ситуација се третираат на сличен начин.

2. Доколку се направи некаква разлика во третманот, службеникот треба да биде сигурен дека е оправдана со објективните релевантни особености на конкретниот случај.

3. Службеникот треба особено да ги избегнува сите облици на неоправдана дискриминација на припадниците на јавноста врз основа на националноста, полот, расата, бојата на кожата, етничкото или социјалното потекло, генетските особености, јазикот, религијата или верувањето, политичкото или какво било друго мислење, припадноста на национално малцинство, имотот, раѓањето, хендикепот, возраста или сексуалната определба.

Член 6 Пропорционалност

1. При донесувањето на одлуките, службеникот треба да се погрижи преземените мерки да бидат пропорционални со целта што треба да се постигне. Службеникот треба особено да го избегнува ограничувањето на правата на граѓаните или наметнувањето давачки на граѓаните кога тие ограничувања или давачки не се во логичен однос со целта на активностата што се спроведува.

2. При донесувањето на одлуките, службеникот треба да ја почитува праведната рамнотежа помеѓу интересите на приватните лица и интересот на општата јавност.

Член 7

Отсуство на злоупотреба на овластувањето

Овластувањата се практикуваат исклучиво во согласност со намените за коишто биле доделени со релевантните одредби. Службеникот треба особено да избегнува да ги користи ваквите овластувања за цели што немаат никаква законска основа или не се мотивирани од некаков јавен интерес.



Член 8

Непристрасност и независност

1. Службеникот треба да биде непристрасен и независен. Тој треба да се воздржува од секако произволно постапување што може да има негативно влијание врз припадниците на јавноста, како и од секаков привилегиран третман врз секаква основа.

2. Постапувањето на службеникот никогаш не смее да биде мотивирано од лични, семејни или од национални интереси или, пак, од политички притисок. Службеникот не смее да учествува во донесувањето на некоја одлука од којашто тој или таа, или некој близок член од неговото или од нејзиното семејство, ќе има финансиски интерес.

Член 9

Објективност

При донесувањето на одлуките, службеникот треба да ги има предвид релевантните фактори и на секој од нив да му даде соодветно значење, не земајќи ги предвид ирелевантните елементи.

Член 10

Легитимни очекувања, конзистентност и совет

1. Службеникот треба да биде доследен во сопственото административно однесување, како и во административното постапување на институцијата. Службеникот треба да ги следи вообичаените административни практики на институцијата, освен во одделни случаи кога постојат легитимни основи за отстапување од нив. Таму каде што постојат такви основи, се евидентираат во писмена форма.

2. Службеникот треба да ги почитува легитимните и разумни очекувања на припадниците на јавноста, имајќи предвид како постапувала институцијата во минатото.

3. Онаму каде што е потребно, службеникот треба да ја советува јавноста за тоа како треба да се постапи по одредено прашање што е во негова или нејзина надлежност и како треба да се продолжи понатаму во постапувањето по тоа прашање.

Член 11

Праведност

Службеникот треба да постапува непристрасно, праведно и разумно.

Член 12 Љубезност

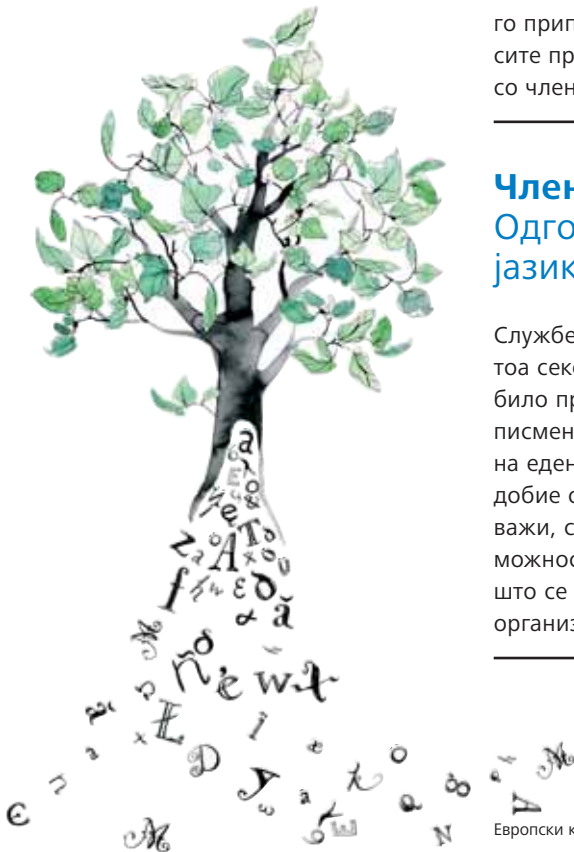
1. Во односите со јавноста, службеникот треба да биде услужлив, коректен, љубезен и достапен. При одговарањето на преписките, телефонските повици и електронска пошта, службеникот треба да се потруди што повеќе да помогне и на поставуваните прашања да одговори што е можно поцелосно и попрецизно.

2. Доколку службеникот не е одговорен за конкретното прашање, тој или таа треба да го упати граѓанинот кај соодветниот службеник.

3. Доколку се направи грешка што може да има негативно влијание врз правата или интересите на некој припадник на јавноста, службеникот треба да се извини за тоа и треба да настојува на најекспедитивен начин да ги исправи негативните последици што произлегуваат од неговата грешка, информирајќи го припадникот на јавноста за сите права на жалба во согласност со член 19 од Кодексот.

Член 13 Одговор на дописите на јазикот на граѓанинот

Службеникот треба да се погрижи за тоа секој граѓанин на Унијата или кој било припадник на јавноста, којшто писмено се обраќа до институцијата на еден од јазиците од Договорот, да добие одговор на истиот јазик. Истото важи, се разбира во рамките на можностите, и за правните лица, како што се здруженијата (невладините организации) и компаниите.



Член 14

Потврда на приемот и укажување на надлежниот службеник

1. Секој допис или жалба до институцијата добива потврда за приемот во период од две недели, освен во случај кога во тој период не може да се испрати реален одговор.

2. Одговорот или потврдата за приемот ги содржат името и телефонскиот број на службеникот кој постапува по прашањето, како и службата на којашто тој/таа ѝ припаѓа.

3. Потврда за прием и одговор не треба да се испраќа во случаи кога писмата или жалбите се повод за злоупотреба поради нивната прекубројност или поради нивниот повторувачки или бесмислен карактер.

Член 15

Обврска за проследување до надлежната служба на институцијата

1. Доколку дописот или жалбата до институцијата е упатен или проследен до одреден генерален директорат, директорат или до одделение што не

е надлежно да постапува по истото, нејзините служби овозможуваат досието, без одлагање, да биде проследено до надлежната служба во институцијата.

2. Службата што првично го примила дописот или жалбата го информира испраќачот за ова проследување и ги наведува името и телефонскиот број на службеникот до кого било испратено досието.

3. Службеникот треба да го предупреди припадникот на јавноста или на организацијата за некакви грешки или превиди во документите и да обезбеди можност за нивно исправање.

Член 16

Право да се биде сослушан и да се даде изјава

1. Во случаите кога станува збор за права или интереси на поединци, службеникот треба да овозможи, во секоја фаза од постапката на донесување на одлуката, да се почитуваат правата на одбрана.

2. Секој припадник на јавноста има право, во случаите кога мора да се донесе одлука што ги засега неговите права или интереси, да достави коментари во писмена форма и, по потреба, да презентира усни забелешки пред донесувањето на одлуката.

Член 17

Разумен временски рок за донесување одлуки

1. Службеникот треба да се погрижи одлуката за секое барање или жалба до институцијата да се донесе во разумен временски рок, без одлагање, најдоцна два месеца од датумот на приемот. Истото правило



Навременост

важи и за одговарањето на дописите од јавноста и за одговарањето на административните белешки коишто службеникот ги испраќа до своите претпоставени, а во кои бара упатства во поглед на одлуките што треба да се донесат.

2. Доколку во претходно споменатиот временски рок не може да се даде одговор на одредено барање или жалба до институцијата поради сложеноста на прашањата што ги предизвикува тоа барање или жалба, службеникот треба да го информира авторот што е можно побрзо. Во таков случај, авторот се известува за конечната одлука во најкраток можен рок.



Член 18

Должност да се наведат основите за одлуките

1. Секоја одлука на институцијата, којашто може да има негативно влијание врз правата или интересите на одредено приватно лице, задолжително треба да биде проследена со наведување на основите врз кои се темели, со јасно укажување на релевантните факти и законската основа на одлуката.

2. Службеникот треба да избегнува донесување одлуки што се темелат на кратки или нејасни основи или не содржат поединечно образложение.

3. Доколку, поради големиот број лица засегнати со слични одлуки, не е можно детално да се соопштат основите за одлуката и ако поради тоа се испраќаат стандардни одговори, службеникот треба да гарантира дека последователно ќе му обезбеди поединечно образложение на граѓанинот кој изречно ќе го побара тоа.

Член 19

Наведување на можностите за жалба

1. Во одлуката на институцијата, којашто може да има негативно влијание врз правата или интересите на одредено приватно лице, треба да се наведат расположливите можности за жалба за оспорување на таа одлука. Во одлуката треба особено да се наведе природата на правните лекови, телата пред коишто тие можат да се реализираат, како и роковите за нивна реализација.

2. Одлуките треба, пред сè, да упатат на можноста за судска постапка и жалба до Омбудсманот според условите утврдени во членовите 263 и 228, секој посебно, од Договорот за функционирање на Европската унија.

Член 20

Известување за одлуката

1. Кога станува збор за лицата чишто права или интереси се засегнати од одлуката, службеникот треба да овозможи засегнатите лица да бидат информирани во писмена форма непосредно по донесувањето на конкретната одлука.

2. Службеникот се воздржува од соопштување на одлуката на други извори сè додека засегнатото лице или засегнатите лица не биде/бидат информирани/и.

Член 21

Заштита на податоците

1. Службеникот кој постапува со лични податоци што се однесуваат на одреден граѓанин, треба да ја почитува приватноста и интегритетот на поединецот во согласност со одредбите од Регулативата (ЕЗ) бр. 45/2001 на Европскиот парламент и на Советот од 18 декември 2000 година за обработка на личните податоци од страна на институциите и телата на Заедницата и за слободното движење на овие податоци².

2. Службеникот треба особено да избегнува обработка на личните податоци за нелегитимни намени или давање на ваквите податоци на неовластени лица.

Член 22

Барања за информации

1. Доколку е надлежен за конкретното прашање, службеникот треба на јавноста да ѝ ги обезбеди информациите коишто таа ги бара. Кога е соодветно, службеникот треба да ја посветува јавноста на кој начин треба да се започне административната постапка што е во негова или нејзина надлежност. Службеникот треба да се погрижи пренесените информации да бидат јасни и разбирливи.

2. Доколку усното барање за информации е премногу сложено или премногу опширно за да може да се постапува по него, службеникот треба да го посветува засегнатото лице да го формулира своето барање во писмена форма.

3. Доколку службеникот не смее да ја открие содржината на бараните информации поради нејзината доверлива природа според член 18 од Кодексот, тој/таа треба да го информира засегнатото лице зошто не може да ги соопшти бараните информации.

4. Во случај кога станува збор за информации по прашања што не се во негова надлежност, службеникот треба да го упати барателот до надлежното лице и да му го даде името и телефонскиот број од тоа лице. Доколку, пак, станува збор за информации што се однесуваат на некоја друга институција на ЕУ, службеникот треба да го упати барателот до таа институција.

5. По потреба, а во зависност од предметот на барањето, службеникот треба да го упати лицето што бара информации до службата на институцијата којашто е надлежна за обезбедување на тие информации за јавноста.

Член 23

Барања за јавен пристап до документите

1. Со барањата за пристап до документите, службеникот треба да постапува според правилата донесени од институцијата и во согласност со општите принципи и ограничувања пропишани во Регулативата (ЕЗ) бр. 1049/2001³.

2. Доколку службеникот не може да постапи по усното барање за пристап до документите, граѓанинот се советува барањето да го формулира во писмена форма.

Член 24

Водење соодветна евиденција

Одделенијата на институцијата водат соодветна евиденција за добиената и за испратената пошта, за документите што ги примаат и за мерките што ги преземаат.

Член 25

Јавноста на Кодексот

1. Институцијата презема ефикасни мерки со цел да ја информира јавноста за правата што таа ги ужива според овој Кодекс. Доколку е можно, институцијата ќе овозможи текстот на Кодексот да биде достапен и во електронска форма на нејзината веб-локација.

2. Од името на сите институции, Комисијата го објавува и дистрибуира Кодексот до граѓаните во форма на брошура.

3. Сл. весник L 145/43, 31.5.2001 г.

Член 26

Право на жалба до Европскиот омбудсман

Секое непочитување на принципите пропишани во овој кодекс од страна на одредена институција или службеник може да биде предмет на жалба до Европскиот омбудсман според член 228 од Договорот за функционирање на Европската унија и со Статутот на Европскиот омбудсман⁴.

Член 27

Анализа на работењето

Секоја институција го анализира спроведувањето на Кодексот по двегодишно работење, а за резултатите од таа анализа го информира Европскиот омбудсман.

⁴. Одлука на Европскиот парламент во врска со прописите и општите услови за вршење на должностите на Омбудсманот, Сл. весник 1994 г. L 113 стр. 15, како што е последно променето со Одлуката на Европскиот парламент 2008/587/ЕЗ, Euratom од 18 јуни 2008 година. Сл. весник 2008 L 189 стр. 25.



© Европска унија, 2015 г.

Дозволено е умножување за едукативни и некомерцијални цели доколку се наведе изворот.

Оваа брошура е објавена на интернет на веб-локацијата:

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

Дизајн и формат: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund,

Данска и EntenEller A/S, Valby, Данска.

Илустрации: Торил Бекмарк.

Подготвено во FrutigerNext и Palatino.

Printed in Belgium

Print ISBN 978-92-9212-727-5 . doi:10.2869/66898 . QK-04-14-988-MK-C

PDF ISBN 978-92-9212-697-1 . doi:10.2869/62576 . QK-04-14-988-MK-N



Доколку ви треба верзија со големи букви од оваа публикација, контактирајте со канцеларијата на Европскиот омбудсман. На барање ќе се обидеме да обезбедиме и аудио верзија.



Европски омбудсман

1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 67001 Strasbourg Cedex
T. +33 (0)3 88 17 23 13
F. +33 (0)3 88 17 90 62
eo@ombudsman.europa.eu

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



Publications Office