

El Defensor del Pueblo Europeo

Evropský veřejný ochránce práv

Den Europæiske Ombudsmand

Der Europäische Bürgerbeauftragte

Euroopa ombudsman

Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής

The European Ombudsman

Le Médiateur européen

An tOmbudsman Eorpach

Il Mediatore europeo

Eiropas ombuds

Europos ombudsmenas

Az Európai Ombudsman

L-Ombudsman Ewropew

De Europese Ombudsman

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich

O Provedor de Justiça Europeu

Ombudsmanul European

Európsky ombudsman

Evropski varuh človekovih pravic

Euroopan oikeusasiamies

Europeiska ombudsmannen

■ Преглед

Европейски омбудсман

2008

Уважаеми читатели,

ДОБРЕ ДОШЛИ в „Преглед 2008 г.“ на омбудсмана. Тази нова публикация съдържа в сбит вид най-важните резултати, постигнати за жалбоподателите и решенията през изминалата година основни въпроси. Надявам се чрез този преглед да добиете ясна представа за дейността на омбудсмана.

Сближаване на Европейския съюз и неговите граждани

Често казвам, че начинът, по който една институция реагира на жалби, е важен показател за вниманието, което тя обръща на гражданите. В 36 % от случаите, приключени през 2008 г., институцията приема приятелско споразумение или урежда спора. Общо осем случая служат като примери за най-добра практика при реагиране на въпроси, повдигнати от омбудсмана. Пет от тези „образцови случаи“ са изтъкнати на следващата страница. Другите три касаят Европейската комисия (дело 2672/2008/VL), Съда на Европейските общности (2448/2008/WP) и за трета поредна година Европейската агенция за авиационна безопасност (893/2006/BU).

От друга страна, не всички отговори на запитванията на омбудсмана са така образцови. Комисията отказа да промени позицията си по отношение на случай с възрастова дискриминация. Този отказ ме накара да подам в Парламента специален доклад – единственият, който съставих през 2008 г. Броят на проверките, при които трябваше да отправя критични забележки към институциите на ЕС, намаля до 44 (от 55 през 2007 г.), но въпреки това те са твърде много. За да помогна на институциите и органите да подобрят своята дейност, през 2008 г. публикувах две изследвания на моята интернет страница относно последващите действия на съответните институции спрямо критичните и допълнителните забележки, направени през 2006 и 2007 г.

Защитник на прозрачността

През 2008 г. бяха приключени рекорден брой проверки (355), като повечето отнеха по-малко от година. През 2009 г. ще се стремим да подобрим нашата дейност, като намалим още повече времето, необходимо за приключване на случаите. Досега твърдението, което се проучваше най-често в проверките, образувани през 2008 г., беше липсата на прозрачност (36 % от проверките). Във всеки от тези случаи призовавах институциите и органите на ЕС да гарантират най-високите нива на откритост в своите дейности. Някои случаи включваха въпроси относно защитата на данни, които по необходимост изискват подход, балансиращ поверителност и прозрачност. В няколко от тях се консултирах с Европейския надзорен орган за защита на данните, чиито съвети бяха много полезни.

От особено значение във връзка с прозрачността през 2008 г. беше предложението на Комисията да обнови правилата на ЕС за обществен достъп до документи. Гласно изразих опасенията си относно определени аспекти на това иначе добро предложение и насърчих Парламента да използва ролята си на съвместен законодател по този въпрос, за да се гарантира най-добрият изход за гражданите. Като част от моя принос към това обсъждане извърших сравнително проучване сред колегите в европейската мрежа на омбудсманите за най-добри практики в държавите-членки относно обществения достъп до информация, съдържаща се в базите данни. Идеите от резултатите от това проучване ми помогнаха да формулирам конкретни предложения относно реформата на правилата на ЕС за достъп до документи.

Насърчаване на култура на обслужване

През 2008 г. омбудсманът е регистрирал общо 3 406 жалби. Както винаги, се постарахме да гарантираме, че всички лица, които биха могли да пожелаят да подадат жалба, са запознати с услугите на омбудсмана. Например по отношение на приятията, неправителствените организации и други организации, които сравнително рядко са се възползвали от услугите на омбудсмана в миналото, публикувахме проверка по наша инициатива за своевременността на плащанията от Комисията, за да изтъкнем какво конкретно можем да направим за тях.



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

За повече информация на 23-те официални езика на ЕС, посетете www.ombudsman.europa.eu, където ще намерите също настоящия преглед, случаите, описани в тази публикация и пълния годишен доклад за 2008 г. (наличен на английски език от април 2009 г., а на всички официални езици от юли 2009 г.).

В почти 80 % от регистрираните случаи успяхме да помогнем на жалбоподателя, като образувахме проверка по случая, прехвърляхме го на компетентен орган или го съветвахме към кого да се обърне. Често съветът е да се свърже с член на европейската мрежа на омбудсманите. Регионалните омбудсмани в мрежата се срещнаха в Берлин през ноември и обсъдиха как да подобрим заедно обслужването, което предоставяме на гражданите. Също така продължих да търся връзка с членове и служители на институциите и органите на ЕС, за да ги насърчавам да прилагат култура на обслужване на гражданите. Сред важните събития в тази връзка беше подписването на меморандум за разбирателство с президента на Европейската инвестиционна банка и споразумението с агенциите на Европейския съюз с цел приемане на Европейския кодекс за добро административно поведение в отношенията с гражданите.

Накрая, друг важен напредък през 2008 г. беше ревизирането на Устава на омбудсмана. Направените промени гарантират, че гражданите могат да имат пълно доверие в способността на омбудсмана да осъществи обстойно проучване по техните жалби без ограничения. Очаквам да продължа своята работа за гражданите въз основа на този още по-силен мандат през 2009 г.

Страсбург, 31 януари 2009 г.



П. Никифорос Диамандурос

Избрани случаи, решени през 2008 г.

ПРЕЗ 2008 г. проверките на омбудсмана обхванаха широк кръг въпроси – от проблеми с прозрачността и въпроси, свързани с институциите и политиките до ролята на Комисията като пазител на Договора. Също така те засегнаха проблеми във връзка с открити конкурси и процедури по наемане на персонал, въпроси, свързани с персонала, както и спорове по договори и проблематични покани за участие в търг. Долу са дадени няколко примера, включително пет от осемте образцови случая през 2008 г.

Липса на прозрачност

→→→ **Европейската служба за подбор на персонал (EPSO)** се съгласи да разкрие на кандидатите при поискване от тяхна страна, критериите за оценяване, използвани при процедурите за подбор, както и разбивка на индивидуалните оценки. Това беше вследствие на проверка по собствена инициатива на омбудсмана, който похвали EPSO за приемането на такъв прозрачен подход (OI/5/2005/PB).

→→→ По случай 754/2007/BU **Европейската служба за борба с измамите (OLAF)** реагира конструктивно на искане за достъп до документи. Като пусна две версии на съответния доклад, една с личните данни на жалбоподателя

и друга без тях, тя спази правилата за достъп до документи на ЕС и същевременно демонстрира насочен към гражданите подход.

Омбудсманът отправи критики към Комисията, че не е успяла да създаде цялостен регистър на съставяните или получавани документи. Това беше вследствие на жалба от британската неправителствена организация „Стейтуоч“. При условие че такъв регистър е трябвало да се създаде още през 2002 г., омбудсманът призова Комисията да действа бързо, а Европейският парламент подкрепи призива на омбудсмана чрез резолюция (3208/2006/GG).

Спорове по договори

→→→ По два случая относно договори омбудсманът похвали **Комисията** за конструктивния ѝ подход. По случай 3490/2005/(ID)PB относно спор с италианско дружество във връзка с плащане по проект на ЕС за доставка на вода за разселени лица в Либерия, Комисията действа обстойно и конструктивно по време на процедурата и дори прие допълнителни уместни плащания, определени от нейните служби и от жалбоподателя. В резултат, италианското дружество получи повече от 100 000 EUR.

→→→ По случай 3784/2006/FOR относно австрийски институт, участващ в договор за научноизследователска и развойна дейност в областта на химичното инженерство, **Комисията** се съгласи да плати 54 000 EUR. Това беше вследствие на искането на омбудсмана Комисията да преразгледа отказа си да плати неизплатена сума, тъй като не е получила навреме последните отчети за разходите.

Проблеми с жалби относно нарушения

Проверките на омбудсмана разкриха редица проблеми с начина, по който Комисията обработва жалби относно нарушения на правото на Общността. В случай, свързан с испанското законодателство за увеличения в данъчното облагане на инвестиционния капитал, омбудсманът отправи критика към Комисията, че се е забавила и не е успяла да информира съответно жалбоподателя, след като е взела официално решение да започне процедура за нарушение.

Омбудсманът отправи предложения как да се обмисли евентуално подобряване на процедурите (3737/2006/(BM)JMA). Комисията беше също критикувана, че не е успяла да даде задължително и ясно обяснение защо е решила да приключи случай относно възможно нарушение на правото на Общността в областта на околната среда по италиански проект за околновъстен път (1962/2005/IP).

Възможна възрастова дискриминация при наемане на персонал

Белгийски преводач на свободна практика, наеман от институциите за конкретни срещи в продължение на повече от 35 години, подаде жалба до омбудсмана, след като е спрял да получава предложения за работа при навършване на 65 години. Омбудсманът потвърди, че това представлява възрастова дискриминация и в отговор Парламентът промени практиката си (186/2005/ELB). Комисията, от друга страна, не успя да обоснове подходящо защо се е отнесла по различен начин с преводачите на свободна практика на възраст над 65 години и отказа да промени своята практика. Тъй като случаят

повдигна важен принципен въпрос, омбудсманът подаде специален доклад до Парламента (185/2005/ELB).

➔➔➔ По случай на предполагаема възрастова дискриминация от **Съвета**, омбудсманът не установи дискриминация. Въпреки това Съветът се съгласи да направи ex gratia плащане от 1 000 EUR и по този начин призна неудобството и стреса, понесени от жалбоподателя. Съветът първо е предложил на жалбоподателя едногодишен договор, а след това е променил условията, когато е станало ясно, че жалбоподателят ще навърши 65 години през този период (1162/2007/FOR).

Колко жалби и проверки?

ПРЕЗ 2008 г. омбудсманът регистрира 3 406 жалби (в сравнение с 3 211 през 2007 г.) и образува 296 проверки (в сравнение с 309 през 2007 г.). Той приключи 355 проверки през годината (348 през 2007 г.). Омбудсманът разгледа общо над 7 700 жалби и искания за информация.

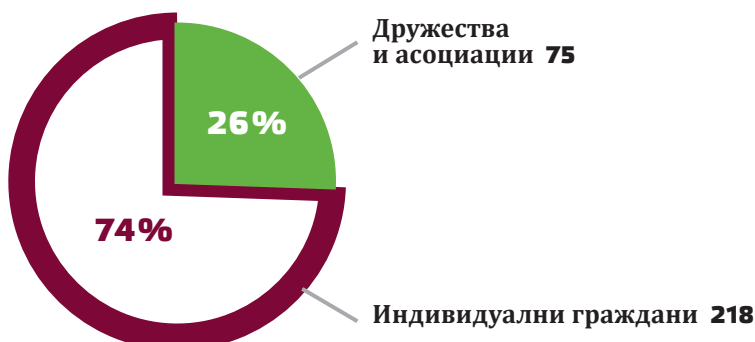
Какви действия е предприел омбудсманът?

В почти 80 % от обработените случаи (2 643) омбудсманът успя да помогне на жалбоподателя чрез образуване на проверка, прехвърляне на случая към компетентен орган или съвет към кого да се обърне.

ЗАБЕЛЕЖКА
В някои случаи на жалбоподателя са дадени повече от един тип съвет. Поради това сборът на процентите надхвърля 100 %.

По отношение на прехвърляния и съвети 55 % от жалбоподателите са насочени към член на европейската мрежа на омбудсманите, т.е. национален или регионален омбудсман в държавата-членка или Комисията по петициите към Европейския парламент. Общо 17 % са насочени към Европейската комисия, а 36 % – насърчени да се свържат с други органи като SOLVIT, разглеждащ проблеми, които са резултат от неправилното прилагане на законодателството за вътрешния пазар от обществени органи.

Източник на жалби, водещи до проверки

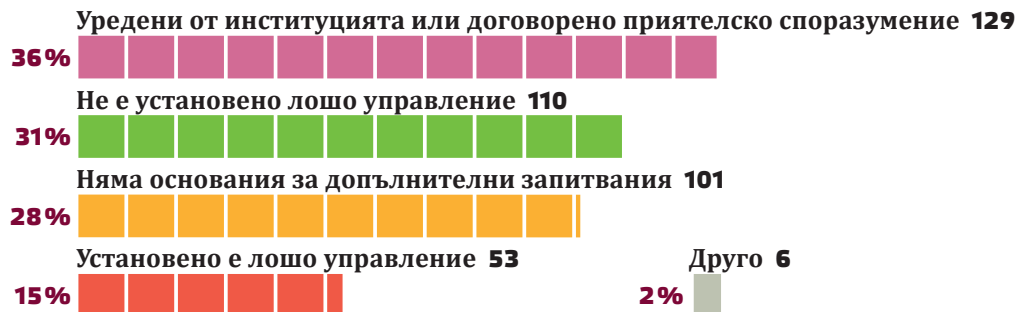


Какви са резултатите от извършените проверки?

В 129 случая, приключени през 2008 г., е постигнат положителен изход, като съответната институция е приела приятелско споразумение или уреждане на спора. В 110 случая не е установено лошо управление. В 41 случая омбудсманът е направил допълнителни забележки, за да помогне за подобряване на бъдещата дейност. В 53 случая е установено лошо управление: осем са довели до проект на препоръка, която е приета от институцията; един – до специален доклад до Парламента; а 44 са приключени с критични забележки.

 = 10 жалби

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

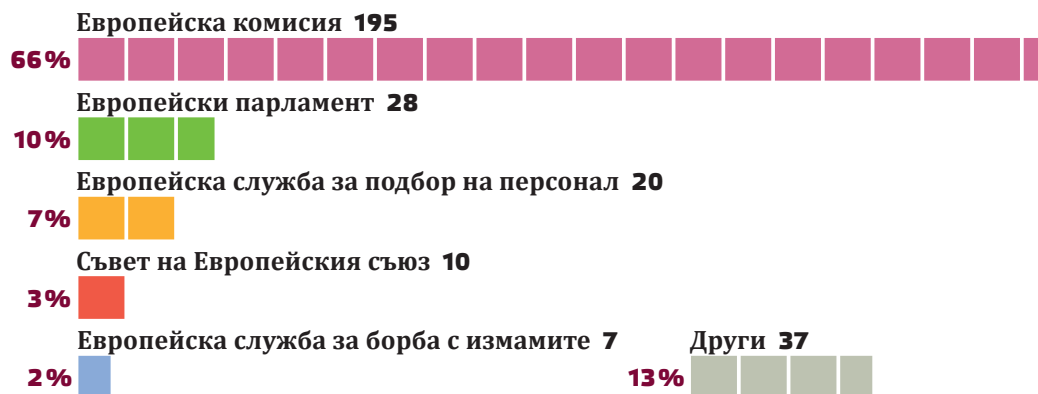


Кои са проверяваните институции и органи?

Повечето проверки, образувани през 2008 г., касаят Европейската комисия (66 %). Тъй като Комисията е главната институция на Общността, която взема решения с пряко въздействие върху гражданите, нормално е това да бъде основен обект на жалбите на гражданите.

 = 10 жалби

ЗАБЕЛЕЖКА
В един случай обект на проверката са две институции. Поради това сборът на процентите надхвърля 100 %.



Какъв вид лошо управление касаят проверките?

Лошо управление е налице тогава, когато дадена институция не действа съгласно разпоредбите на закона, не зачита принципите на доброто администриране или нарушава основни права. Най-често разглежданото от омбудсмана твърдение за случай на лошо управление през 2008 г. беше липсата на прозрачност (в 36 % от образуваните проверки).

 = 10 жалби

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



От кого са жалбите?

ЗАБЕЛЕЖКА Съотношението на жалбите беше изчислено чрез разделяне на процента на жалбите от всяка държава-членка на нейния процент от общото население на ЕС. Когато съотношението е по-голямо от 1,0, това показва, че въпросната държава е подала повече жалби до омбудсмана, отколкото може да се очаква предвид размера на нейното население.

Страна	Жалби
Германия	546
Испания	352
Полша	270
Франция	240
Белгия	229
Италия	219
Обединено кралство	197
Гърция	110
Австрия	108
Румъния	97
Португалия	95
Нидерландия	78
България	74
Република Чехия	66
Швеция	52
Финландия	49
Унгария	46
Ирландия	45
Словения	41
Малта	36
Кипър	35
Люксембург	33
Словакия	29
Дания	23
Латвия	18
Литва	11
Естония	7
Други	221
Не е известна	79

Картата по-долу показва каква е вероятността хората във всяка държава-членка да подадат жалба до Европейския омбудсман. Тя се основава на броя жалби от всяка държава-членка, съотнесени към размера на нейното население. Също така е даден пълният брой жалби за всяка държава-членка.



Европейски омбудсман

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

→→→ www.ombudsman.europa.eu

© Европейски общности, 2009 г.

Разрешава се възпроизвеждане за образователни и нетърговски цели, при условие че източникът е посочен.

Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg

Printed in Luxembourg

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

QK-AD-09-001-BG-D · ISSN 1831-3736