

El Defensor del Pueblo Europeo

Evropský veřejný ochránce práv

Den Europæiske Ombudsmand

Der Europäische Bürgerbeauftragte

Euroopa Ombudsman

Ο Ευρωπαίος 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

# Годишен доклад

## Европейски омбудсман

2009



■ Годишен доклад

**Европейски  
омбудсман**

© Европейски съюз, 2010 г.

Възпроизвеждането е разрешено за образователни и нетърговски цели, при условие че източникът е посочен.

ISBN 978-92-9212-219-5

ISSN 1830-7485

DOI 10.2869/22154

**Настоящият доклад е публикуван в интернет на адрес: <http://www.ombudsman.europa.eu>**

Съставено на Cambria, Calibri and Etelka — Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg.

Всички фотографии © Европейски съюз, освен ако не е посочено друго.

*Printed in Luxembourg*

Отпечатано на CyclusPrint, висококачествена печатна хартия, произведена изцяло от рециклирани влакна.

---

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

# ЕВРОПЕЙСКИ ОМБУДСМАН



П. НИКИФОРΟΣ ДИАМАНДУΡΟΣ

Г-н Йежи Бузек  
Председател  
Европейски парламент  
Rue Wiertz  
1047 Brussels  
БЕЛГИЯ

Страсбург, 19 април 2010 г.

Господин Председател,

В съответствие с член 228, параграф 1 от Договора за функционирането на Европейския съюз и член 3, параграф 8 от Решението на Европейския парламент относно правилата и общите условия за изпълнението на функциите на омбудсмана представям своя доклад за 2009 г.

Искрено Ваш,

П. Никифорос ДИАМАНДУРОС



# Съдържание

## Въведение 7

### 1 Резюме 11

### 2 Правомощия и процедури на омбудсмана 21

- 2.1 Право на подаване на жалба до Европейския омбудсман 23
- 2.2 Правно основание за дейността на омбудсмана 23
- 2.3 Правомощия на омбудсмана 25
- 2.4 Допустимост и основания за проверки 29
- 2.5 Процедури на омбудсмана 30

### 3 Жалби и проверки 33

- 3.1 Общ преглед на разгледаните жалби 35
- 3.2 Анализ на предприетите проверки 40
- 3.3 Констатации от проверките на омбудсмана 42
- 3.4 Водещи случаи – примери за най-добра практика 49
- 3.5 Тематичен анализ на приключените проверки 50
- 3.6 Пренасочване и съвети 72

### 4 Връзки с други институции, омбудсмани и заинтересовани участници 75

- 4.1 Връзки с институциите на ЕС 77
- 4.2 Връзки с омбудсмани и други сходни институции 82
- 4.3 Връзки с други заинтересовани участници 85

### 5 Ресурси 93

- 5.1 Персонал 95
- 5.2 Бюджет 101

## Как да се свържем с Европейския омбудсман 103





# Въведение



**И**МАМ удоволствието да Ви представя *годишния доклад за 2009 г.*, който документира работата на омбудсмана за гражданите, предприятията и организациите през изминалата година. Надявам се, че той ще Ви даде добра представа за напредъка, който направихме, работейки за въвеждането на най-високи стандарти на административно управление в институциите на ЕС. Както винаги, очакваме да получим Вашите отзиви.



### Важна година за омбудсманите

През 2009 г. беше отбелязана двестагодишнината на институцията омбудсман и през юни колегите от цял свят честваха това събитие в Стокхолм. От гледна точка на Европейския омбудсман през 2009 г. службата навлезе в петнадесетата годишнина от дейността си. Приключи и моят първи мандат като омбудсман. Решението на Европейския парламент от 20 януари тази година, с което бях преизбран за втори пълен мандат, представлява според мен одобрение за работата, свършена от службата, и ни насърчава да продължим усилията си, насочени към по-открита, отчетна, ориентирана към обслужването и насочена към гражданите европейска администрация.

Вълнуващо е да ръководя тази институция в днешно време.

Един от основните приоритети на институцията на омбудсмана през следващите пет години ще бъде да способства за гарантиране на ползите за гражданите, обещани с Договора от

**Един от основните приоритети на институцията на омбудсмана през следващите пет години ще бъде да способства за гарантиране на ползите за гражданите, обещани с Договора от Лисабон от страна на ЕС.**

Лисабон от страна на ЕС. От особено значение е Хартата на ЕС за основните права, която сега е правно обвързваща. Във връзка с това аз ще работя по-специално за зачитане на основното право на добра администрация, което е предвидено в Хартата на основните права на Европейския съюз. Още през декември 2009 г., като част от нашия принос към консултацията

с обществеността относно реформата на Финансовия регламент на ЕС, омбудсманът подчерта, че съответните правила трябва да бъдат съобразени с член 41, като предоставят указания за длъжностните лица как да осигурят едновременно стабилно финансово управление и добра администрация. Така например Финансовият регламент трябва по изключение да предвижда доброволни плащания като обезщетение за сериозни неприятности или тежък стрес, причинени от лошо администриране. Реформата на Финансовия регламент предлага чудесна възможност да се реализира на практика основното право на добра администрация.

Предвид големия брой проверки, които омбудсманът извършва всяка година заради липса на прозрачност (36 % от проверките през 2009 г.), ще продължа също да настоявам за основното право на достъп до документи, както е предвидено в член 42 от Хартата и член 15 от Договора за функционирането на Европейския съюз. Наред с това ще се стремя да гарантирам, че гражданите са осведомени за правото на подаване на жалби пред омбудсмана и на петиции пред Парламента (съответно член 43 и член 44 от Хартата) и упражняват тези права по подходящ начин, за да могат да потърсят най-ефективна правна защита.

Договорът от Лисабон въвежда освен това нова форма на общественото участие в демократическия живот на Съюза: „гражданската инициатива“. Тя трябва да даде важен принос за овластяването на европейските граждани. В началото на 2010 г. отговорих на общественото

допитване за това как гражданската инициатива да заработи на практика. Важно е да се опитаме да предвидим въпросите, които могат да възникнат при това начинание, и преди всичко тези, които могат да доведат до жалби пред омбудсмана. Като идентифицира тези въпроси предварително и предлага ефективни отговори, омбудсманът има за цел да насърчи доброто администриране от страна на Европейската комисия и по този начин да допринесе за успеха на този важен нов инструмент за гражданите. Моя цел ще бъде освен това да гарантирам, че всички граждани, представителни сдружения и гражданското общество ще спечелят от новите разпоредби в Договора относно консултациите, диалога и възможността да оповестят и публично да обменят своите възгледи.

### Добра година по отношение на резултатите

Втори приоритет за омбудсмана ще бъде укрепването на културата на обслужване в администрацията на ЕС. От начина, по който институциите, органите, службите и агенциите на Съюза отговарят на извършваните от мен проверки, е видно, че те се придържат към висок стандарт на административна практика. В повече от половината от случаите, приключени през 2009 г. (56 %), институцията приема предложение за доброволно уреждане на спора или разрешава въпроса. Като сравнение за 2008 г. този показател е 36 %. Общо девет водещи случая, описани в настоящия доклад, служат като примери за най-добра практика при реагиране на жалби.

Бяха предприети четири проверки по собствена инициатива, посветени на системни проблеми в Комисията, например навременното извършване на плащанията и достъпа до документи в рамките на процедури за установяване на нарушения. Наред с това омбудсманът разгледа редица случаи, свързани с важни принципни въпроси, например необходимостта от подходящо документиране на срещи и прегледи. Тези случаи също са представени обобщено в настоящия доклад.

Въпреки че омбудсманът трябваше да отправи критични забележки към институциите само в 35 случая (в сравнение с 44 случая през 2008 г. и 55 случая през 2007 г.), все още има какво да се постигне. За тази цел ще продължавам да следя отговорите на институциите на отправените критични и допълнителни забележки, като публикувам ежегодно проучване на моя уебсайт. Проучването за 2009 г. показва, че делът на задоволителното проследяване на критичните и допълнителните забележки, взети заедно, е 79 %. Проследяването на допълнителните забележки беше задоволително във всички случаи, докато делът на задоволителното проследяване на критичните забележки беше значително по-малък и възлизаше на 62 %. Това показва, че все още остава да се извърши значителна работа от омбудсмана и от самите институции, за да бъдат убедени длъжностните лица, че отбранителният подход към омбудсмана представлява пропусната възможност за тяхната институция и рискува да наруши имиджа на Европейския съюз.

Повишаването на качеството на администрирането в интерес на гражданите е мерило за всички действия на омбудсмана. Що се отнася до работата на моята служба, с удовлетво-

**Повишаването на качеството на администрирането в интерес на гражданите е мерило за всички действия на омбудсмана.**

рение мога да посоча, че времето, необходимо за приключване на проверките, намаля от средно 13 месеца през 2008 г. на девет месеца през 2009 г. Стремещът ни е да намалим още повече времето, необходимо за постигане на резултати посредством проверки.

### Година на активна комуникация

В началото на 2009 г. беше открит новия уебсайт на омбудсмана, който съдържа интерактивно ръководство, разработено с цел да помогне на потребителите да определят най-

подходящия орган, към който да отправят жалбите си. Ръководството беше извънредно полезно, като през годината беше използвано за получаване на информация от 26 000 потребители. Броят на жалбите, подадени в нашата служба, намаля от 3 406 през 2008 г. на 3 098 през 2009 г., тъй като повече граждани адресираха правилно жалбите си от първия път. Този успех е много насърчителен за мен. За да постигнем още по-добри резултати в това отношение, през годината осъществихме по-активно сътрудничество с други мрежи за информация и решаване на проблеми, като Europe Direct и Solvit.

Предприехме повече дейности за информиране на потенциалните жалбоподатели, като организирахме редица прояви, насочени към неправителствени организации, лобистки групи, предприятия и центрове за политически изследвания. Тези дейности по установяване и поддържане на контакти, в съчетание с внушителните резултати, постигнати за жалбоподателите, доведоха до ръст с 85 % на отразяването в медиите на работата на омбудсмана. Това нараснало отразяване е ключов фактор за повишаване на осведомеността относно правото на подаване на жалба и за ролята на омбудсмана при сезиране на администрацията на ЕС. Ръстът на предприетите проверки от 293 на 335 въз основа на жалбите, получени през 2009 г., трябва също да се отдаде отчасти на тези дейности.

В почти 80 % от регистрираните случаи успяхме да помогнем на жалбоподателя чрез предприемане на проверка по случая, пренасочване на случая към компетентен орган или предоставяне на съвет към кого да се обърне. Повече от 55 % от случаите бяха от компетентността на членове на Европейската мрежа на омбудсманите, което потвърди необходимостта от по-нататъшно укрепване на сътрудничеството между европейския, националните и регионалните омбудсмани и комисиите по петициите, участващи в мрежата. Седмият семинар на националните омбудсмани на държавите-членки на ЕС и страните кандидатки, който се проведе в Кипър през април, предостави добра възможност за това.

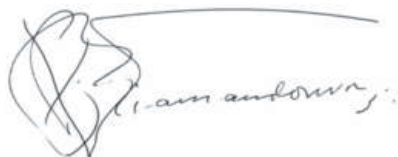
Още едно важно събитие през 2009 г. е приемането на декларацията за мисията на омбудсмана. Тя гласи следното:

*Европейският омбудсман се стреми да постигне справедливи резултати по жалбите срещу институциите на Европейския съюз и насърчава прозрачността и административната култура на обслужване. Той цели да изгради доверие посредством диалог между гражданите и Европейския съюз, както и да насърчава най-високи стандарти на поведение в институциите на Съюза.*

Още в началото на 2010 г. възнамерявам да започна разработването на стратегия, основана на тази мисия, която да обхване целия петгодишен мандат на омбудсмана.

Очаквам да бъда в услуга на гражданите на тази основа през следващите години.

Страсбург, 16 февруари 2010 г.



П. Никифорос Диамандурос

The image features a minimalist design on a solid beige background. On the left side, there is a large, white, angular shape that resembles a stylized letter 'T' or a folded piece of paper. The top-left corner of this white shape is cut off at a diagonal. To the right of this shape, the word "Резюме" is written in a dark teal, sans-serif font.

Резюме



**П**ЕТНАДЕСЕТИЯТ годишен доклад на Европейския омбудсман пред Европейския парламент представя отчет за дейностите на омбудсмана през 2009 г. Това е седмият годишен доклад, представен от г-н П. Никифорос Диамандурос, който започна дейността си като Европейски омбудсман на 1 април 2003 г.

## ■ Структура на доклада

Докладът се състои от пет глави. Започва с въведение от омбудсмана, последвано от настоящото резюме, което представлява глава 1.

Глава 2 разяснява правомощията на омбудсмана и описва процедурите на омбудсмана за разглеждане на жалби и извършване на проверки. Тя включва всички изменения, настъпили през изминалата година, които заслужават да бъдат отбелязани.

Глава 3 съдържа общ преглед на разглежданите през 2009 г. жалби, както и задълбочено проучване на извършените проверки. Включен е раздел, посветен на определените от омбудсмана водещи случаи, както и тематичен анализ, който обхваща най-важните правни и фактически констатации, съдържащи се в решенията на омбудсмана, приети през 2009 г. Главата завършва с преглед на случаите, които омбудсманът е отнесъл към други апелативни органи.

Глава 4 се отнася до контактите на омбудсмана и разглежда отношенията му с други институции, органи, служби и агенции на Европейския съюз и с националните, регионалните и местните омбудсмани в Европа, а освен това съдържа преглед на комуникационните дейности на омбудсмана.

Глава 5 представя данни за персонала и бюджета на омбудсмана.

## ■ Ролята на Европейския омбудсман

Службата на Европейския омбудсман е създадена с Договора от Маастрихт като една от характеристиките на гражданството на Съюза. Омбудсманът проучва жалби срещу

**Омбудсманът проучва жалби срещу лошо администриране в дейностите на институциите, органите, службите или агенциите на Съюза, с изключение на Съда на Европейския съюз в качеството му на правораздавателен орган.**

администриране в дейностите на институциите, органите, службите или агенциите на Съюза<sup>1</sup>, с изключение на Съда на Европейския съюз<sup>2</sup> в качеството му на правораздавателен орган. С одобрението на Европейския парламент омбудсманът е определил понятието „лошо администриране“ по

1. Член 228 от Договора за функционирането на Европейския съюз (ДФЕС) (предишен член 195 от Договора за създаване на Европейската общност) разширява мандата на омбудсмана от жалби срещу лошо администриране в действията на „институциите или органите на Общността“ до „институциите, органите, службите или агенциите на Съюза“. В текста на този раздел в предишните издания на годишния доклад използвахме термина „институции и органи“, заменен тук, на съответните места, с термина „институции“, който се отнася до всички институции, органи, служби и агенции на ЕС.

2. Лисабонският договор измени наименованията на Съда на Европейските общности и на Първоинстанционния съд. Сега те се наричат, взети заедно, Съд на Европейския съюз, а всеки един поотделно – съответно Съд и Общ съд.

начин, който изисква зачитане на правовата държава и принципите на добро администриране, както и на основните права на човека.

Освен че откликва на жалбите на отделни граждани, дружества и сдружения, омбудсманът работи изпреварващо, като предприема проверки по собствена инициатива, срещи с членове и длъжностни лица на институциите на ЕС и осъществява контакт с гражданите, за да ги информира за техните права и за начина на упражняването им.

## ■ Жалби и проверки

### Общ преглед на разгледаните жалби

Омбудсманът е регистрирал 3 098 жалби през 2009 г. в сравнение с 3 406 през 2008 г. Почти 60 % от тези жалби бяха подадени чрез интернет, използвайки най-често електронния формуляр за жалби, който се намира на уебсайта на омбудсмана на 23 езика.

Бяха обработени<sup>3</sup> общо 3 119 жалби в сравнение с 3 346 през 2008 г. От всички обработени жалби 55 % (1 704 жалби) бяха определени като попадащи в рамките на правомощията на

**В почти 80 % от случаите омбудсманът имаше възможност да помогне на жалбоподателя чрез предприемане на проверка по случая, пренасочване към компетентния орган или даване на съвет към кого да се обърне за бързо и ефективно разрешаване на проблема.**

един от членовете на Европейската мрежа на омбудсманите, а 23 % (727 жалби) бяха определени като попадащи в рамките на правомощията на Европейския омбудсман. По общо 11 % бяха предприети проверки. В почти 80 % от случаите омбудсманът имаше възможност да помогне на жалбоподателя чрез предприемане на проверка по случая, пренасочване към компетентния орган или даване на съвет към кого

да се обърне за бързо и ефективно разрешаване на проблема.

Общият брой на обработените жалби и молби за информация от граждани към омбудсмана възлиза на почти 5 000 за въпросната година.

### Анализ на предприетите проверки

През 2009 г. бяха предприети общо 335 нови проверки (ръст от 293 през 2008 г.) въз основа на жалби. От тези жалби 84 % бяха подадени от отделни граждани, а 16 % бяха подадени от дружества и сдружения.

Омбудсманът предприе освен това четири проверки по собствена инициатива, за да разгледа евентуални систематични проблеми във връзка с Европейската комисия.

Както всяка година, по-голямата част от предприетите от омбудсмана проверки през 2009 г. се отнасят до Комисията (191 проверки или 56 % от общия брой на проверките). Тъй като Комисията е основната институция на ЕС, която взема решения с пряко отражение върху гражданите, е нормално тя да бъде основният обект на жалбите на гражданите. Трябва да се отбележи обаче, че съответната цифра за 2008 г. беше 66 % от общия брой. Имаше 38 проверки (11 %), отнасящи се до администрацията на Европейския парламент, 30 (9 %), свързани с Европейската служба за подбор на персонал (EPSO), 12 (4 %), свързани със Съвета на Европейския съюз, и 9 (3 %), свързани със Съда на Европейския съюз. Що се отнася до Съда, важно е да се отбележи, че омбудсманът може да предприема проверки само във връзка с несъдебните правомощия на тази институция. Двадесет и три други институции, органи, служби и агенции на ЕС бяха обект на други 59 проверки.

Основните видове лошо администриране, посочени в проверките, предприети през 2009 г., са липса на прозрачност, включително отказ за предоставяне на информация (121 случая или 36 % от общия брой), несправедливост или злоупотреба с власт (48 случая, 14 %), забавяне,

3. Статистическата категория „обработени“ означава, че анализът, чиято цел е да определи дали жалбата (i) попада в рамките на правомощията на омбудсмана, (ii) отговаря на критериите за допустимост и (iii) съдържа основания за предприемане на проверка, е извършен изцяло. Поради необходимостта за това време, броят на жалбите, „обработени“ през дадена година, е различен от броя на жалбите, „регистрирани“ през същата година.



което би могло да се избегне (45 случая, 13 %), незадоволителни процедури (44 случая, 13 %), небрежност (22 случая, 6 %), неизпълнение на задължения, тоест неизпълнение на функциите на Европейската комисия като „пазител на Договорите“ по отношение на държавите-членки (21 случая, 6 %), законова грешка (19 случая, 6 %) и дискриминация (17 случая, 5 %).

През 2009 г. омбудсманът приключи 318 проверки (в сравнение с 355 през 2008 г.). От тези проверки 311 бяха свързани с жалби, а седем бяха по собствена инициатива. По-голямата

**По-голямата част от проверките бяха приключени в срок до една година (70 %).**

**Повече от половината проверки (55 %) бяха приключени в срок до три месеца.**

**Разглеждането на случаите до приключването им отнемаше средно девет месеца.**

част от проверките бяха приключени в срок до една година (70 %). Повече от половината проверки (55 %) бяха приключени в срок до три месеца. Разглеждането на случаите до приключването им отнемаше средно девет месеца.

## Констатации от проверките на омбудсмана

Когато е възможно, омбудсманът се стреми към общ положителен резултат, удовлетворяващ както жалбоподателя, така и институцията, срещу която е подадена жалбата. Сътрудничеството между институциите на ЕС е изключително важно за постигане на положителен изход, който спомага да се подобрят отношенията между институциите и гражданите и да се избегне нуждата от скъпо и продължително съдебно производство. По 179 случая, приключени през 2009 г. (56 % от общия брой), беше постигнат непосредствен положителен изход за жалбоподателя. Тези случаи са разрешени от съответните институции или е постигнато доброволно уреждане. През 2008 г. тези случаи бяха 129, което на свой ред беше два пъти повече от броя на подобни случаи само две години по-рано, през 2006 г.

В 18 % от случаите (58) не беше установено лошо администриране. Това не е непременно отрицателен изход за жалбоподателя, на когото се предоставя най-малко пълно обяснение от съответната институция за предприетите действия, както и позицията на омбудсмана по случая.

Омбудсманът заключи, че лошо администриране е налице в 12 % от случаите (37 случая), но въпреки това успя да получи положителен изход за жалбоподателя в осем от тези случаи посредством приемане на отправените от него проектопрепоръки. През въпросната година не беше представен специален доклад на Европейския парламент. В 35 случая проверката е приключила с критична забележка. Критичната забележка потвърждава пред жалбоподателя, че неговата жалба е оправдана, и посочва допуснатите грешки на ответната институция, така че да се избегне лошо администриране в бъдеще.

Също с цел повишаване на ефективността на работата на институциите на ЕС в бъдеще омбудсманът отправя по-често допълнителни забележки, когато установява възможности за повишаване на качеството на администрацията. Омбудсманът отправи допълнителни забележки в общо 28 случая през 2009 г.

Важно е институциите да предприемат съответни последващи мерки въз основа на критичните и допълнителните забележки, отправени от омбудсмана, както и да предприемат действия за разрешаването на висящи проблеми. С оглед на това през 2009 г. омбудсманът публикува на своя уебсайт едно проучване, отнасящо се до последващите мерки, предприети от заинтересованите институции във връзка с критичните и допълнителните забележки, отправени през 2008 г.

## Водещи случаи – примери за най-добра практика [→→→]

Девет случая, приключени през 2009 г., представляват показателни примери за най-добра практика, поради което са определени като водещи случаи. Те служат като пример за другите

**Девет случая, приключени през 2009 г., представляват показателни примери за най-добра практика, поради което са определени като водещи случаи.**

институции, органи, служби и агенции на ЕС как по най-добър начин да отговорят на въпросите, повдигнати от омбудсмана.

Два се отнасят до обработването от **Комисията** на случаи на нарушение в областта на правата на пътниците във въздушния транспорт (**2980/2008/GG**) и околната среда

(791/2005/(IP)FOR). В два други случая Комисията прояви конструктивен подход, като прие (i) да отмени заповед за възстановяване на средства по случай с член на персонала (1908/2007/JF) и (ii) да проучи дали може да отмени заповед за възстановяване на средства на сума 500 000 EUR в един случай по договор (2119/2007/ELB).

В областта на прозрачността **Европейската служба за борба с измамите (OLAF)** прие да предостави голям брой документи на две белгийски дружества (съединени случаи 723/2005/OV и 790/2005/OV), а **Европейската служба за подбор на персонал (EPSO)** прие да предостави на всички кандидати, а не само на кандидатите, които не са издържали тестовете, достъп до техните оценки от съответните тестове (2346/2007/JMA).

Накрая, три изпълнителни агенции отговориха по образцов начин на предложенията на омбудсмана: **Изпълнителната агенция за конкурентоспособност и иновации (1562/2008/BB)** и **Изпълнителната агенция Европейски изследователски съвет (2003/2008/TS)** по случаи, свързани с набиране на персонал, и **Изпълнителната агенция за образование, аудиовизия и култура** по случай, отнасящ се до отхвърлено заявление за субсидия (1537/2008/(TJ)GG).

### Тематичен анализ на приключените проверки

Решенията за приключване на случаи обикновено се публикуват на уебсайта на омбудсмана (<http://www.ombudsman.europa.eu>) на английски език и на езика на жалбата, ако той е различен. Избрани случаи се публикуват в резюме на уебсайта на омбудсмана на всичките 23 официални езика на ЕС. Резюмеетата отразяват кръга от въпроси и институции на ЕС, обхванати от общо 318 решения за приключване на случаи през 2009 г., както и различните основания за приключване.

В раздел 3.5 на настоящия доклад са анализирани най-важните правни и фактически констатации, съдържащи се в решенията на омбудсмана, взети през 2009 г. Текстът на раздела е организиран въз основа на тематична класификация по основния предмет на проверките, обобщен в седем основни категории<sup>4</sup>:

- Откритост, публичен достъп и лични данни;
- Комисията като пазител на Договорите;
- Възлагане на договори по тръжни процедури и предоставяне на безвъзмездни средства;
- Изпълнение на договори;
- Администрация и Правилник за длъжностните лица;
- Конкурси и процедури по подбор;
- Институционални и политически въпроси, и други.

Първият раздел на тематичния анализ представлява преглед на решенията на омбудсмана през 2009 г. по жалби, отнасящи се до (i) публичен достъп до документи, (ii) публичен достъп до информация и (iii) защитата на личните данни и правото на лицата, за които се отнасят данните, на достъп до техните данни. Разгледаните въпроси варират от забавено регистриране на исканията и забавено предоставяне на достъп до документи до разнопосочно тълкуване на изключенията, предвидени в Регламент № 1049/2001 относно публичния достъп до документи<sup>5</sup>. Разглеждат се и случаи, които се отнасят до защитата на лични данни.

Втората категория случаи е свързана с жалби срещу Комисията в ролята ѝ на пазител на Договорите. Омбудсманът може да разглежда както процесуални, така и материалноправни аспекти на действията на Комисията по такива случаи. Сред проучените през 2009 г. твърдения бяха нерегистриране на жалби, забавяне при вземането на решения и уведомяването

4. Въз основа на приключилите през 2009 г. проверки разбивката по основния предмет на проверките е, както следва: прозрачност (31 %), администрация и правилник за персонала (16 %), конкурси и процедури по подбор (16 %), институционални и политически въпроси (14 %), ролята на Комисията като пазител на Договорите (9 %), изпълнение на договори (8 %), изпълнение на договори (8 %), възлагане на договори по тръжни процедури или предоставяне на безвъзмездни средства (6 %).

5. Регламент (ЕО) № 1049/2001 на Европейския парламент и на Съвета от 30 май 2001 година относно публичния достъп до документи на Европейския парламент, на Съвета и на Комисията, ОВ 2001 L 145, стр. 43.

на жалбоподателите, и несъгласия относно решенията на Комисията да не разглежда определени жалби.

Третият раздел на тематичния анализ е посветен на жалби, свързани с възлагане или невъзлагане на договори по тръжни процедури или предоставяне или непредоставяне на безвъзмездни средства. Проверките на омбудсмана по подобни случаи се ограничават до установяване дали са спазени правилата по съответната процедура, дали фактите са правилно отчетени и дали не е допусната явна грешка или злоупотреба с власт. Освен това омбудсманът може да проверява дали институциите са изпълнявали своето задължение да посочват основания и дали тези основания са последователни и аргументирани. През 2009 г. омбудсманът проучи въпроси, свързани с несправедливо третиране, неправилно или несправедливо изключване от тръжни процедури или представяне на оферти и забавяния.

Четвъртата категория разглежда случаи, в които жалбоподателите оспорват неизпълнението от страна на институциите на техни задължения, произтичащи от договори. Що се отнася до споровете по договори, омбудсманът счита за обосновано да ограничи своите проверки до установяване дали съответната институция на Съюза е представила последователен и аргументиран отчет на правните основания за действията си и за причините, поради които смята за оправдано становището си по договорната позиция. През 2009 г. омбудсманът проучи проблеми, свързани с подизпълнители, въпроси за приемливи разходи и твърдения за несправедливо третиране.

Петата категория разглежда жалби, отнасящи се до административните дейности на институциите, по-специално във връзка с прилагането на Правилника за длъжностните лица към служителите и на други приложими текстове. Характерът на тези случаи варира в широки граници и те се отнасят до почти всички институции, органи, служби и агенции.

Шестият раздел на тематичния анализ разглежда жалби, свързани с открити конкурси и други процедури по подбор. Повечето от тези случаи са свързани с EPSO и се отнасят до твърдения, засягащи липса на прозрачност, дискриминация и забавяне.

Последната категория обхваща различни жалби срещу институции, отнасящи се до техните дейности по определяне на политиката или до тяхното общо функциониране.

## ■ Връзки с други институции, омбудсмани и заинтересовани участници

### Връзки с институциите на ЕС

Конструктивните връзки с институциите на ЕС са от голямо значение за Европейския омбудсман, за да се постигнат възможно най-високи стандарти на администриране. Омбудсманът провежда редовни срещи с членове и длъжностни лица от институциите, органите, службите и агенциите на ЕС, за да обсъжда подходи за повишаване качеството на администрацията и да обезпечи подходящи последващи действия в отговор на отправените от него забележки, препоръки и доклади.

През 2009 г. г-н Диамандурос се обърна към генералните директори на Европейската комисия и проведе редица други срещи с представители на Комисията. То продължи да работи в тясно взаимодействие със SOLVIT, мрежата, имаща за цел решаването на жалби във връзка с вътрешния пазар, и засили сътрудничеството с Europe Direct, която дава отговори на въпроси на отделни лица за ЕС.

Що се отнася до връзките с Парламента, от особено значение през 2009 г. бяха срещите с представители на Европейския парламент, свързани с продължаващата законодателна процедура за преразглеждане на Регламент № 1049/2001 относно публичния достъп до документи. Омбудсманът се срещна освен това с новия председател на Комисията по петициите, г-жа Ерминия МАЦОНИ, член на ЕП, на 2 септември 2009 г. и предостави своя *Годишен доклад 2008* на тази комисия на 14 септември. Дебатът на пленарно заседание по дейностите на

омбудсмана през 2008 г. въз основа на доклада, изготвен от г-жа Хрисула Палиадели, член на ЕП, се състоя на 12 ноември.

Други основни моменти от въпросната година включват презентации пред Групата за размисъл относно бъдещето на Европа и пред Работната група за информация към Съвета.

**Други основни моменти от въпросната година включват презентации пред Групата за размисъл относно бъдещето на Европа и пред Работната група за информация към Съвета.**

Омбудсманът се обърна също към Европейския икономически и социален комитет, взе участие в общественото обсъждане на Европейската инвестиционна банка относно нейните политики по жалбите и прозрачността и укрепи сътрудничеството с Европейската служба за подбор на персонал.



**През 2009 г. омбудсманът продължи да осъществява контакти с институциите, органите, службите и агенциите на ЕС. Освен своите срещи с представители на Парламента, Комисията и Съвета, той се среща също с членове на Съда на ЕС и на Европейската сметна палата, както и със заместника на Европейския надзорен орган по защита на данните. На снимката омбудсманът е с председателя на Сметната палата г-н Витор да Силва Калдейра.**

## Отношения с омбудсмани и подобни органи

Голям брой жалбоподатели се обръщат към Европейския омбудсман, когато имат проблеми с националната, регионалната или местната администрация. Европейският омбудсман

**Европейският омбудсман работи в тясно сътрудничество с колегите си в държавите-членки с цел да гарантира, че жалбите на гражданите относно правото на ЕС се разглеждат бързо и ефективно.**

работи в тясно сътрудничество с колегите си в държавите-членки с цел да гарантира, че жалбите на гражданите относно правото на ЕС се разглеждат бързо и ефективно. Това сътрудничество в повечето случаи се осъществява под егидата на Европейската мрежа на омбудсманите. Понастоящем тази мрежа включва 94 служби в 32 страни, като обхваща нацио-

налното и регионалното ниво в Съюза, както и националното ниво в страните кандидатки за членство в ЕС плюс Норвегия, Исландия и отскоро Швейцария. Комисията по петициите към Европейския парламент също е пълноправен член на мрежата.

Една от целите на мрежата е да улесни бързото пренасочване на жалби към компетентния омбудсман или подобна структура. През 2009 г. по 977 случая жалбите бяха пренасочени към членове на Европейската мрежа на омбудсманите или жалбоподателите бяха посъветвани да се обърнат към член на мрежата.

Раздел 4.2 от настоящия доклад съдържа подробна информация за дейностите на мрежата през 2009 г., най-важна от които беше Седмият семинар на националните омбудсмани на държавите-членки и на страните кандидатки за членство в ЕС, който се проведе в Пафос, Кипър, през април. Семинарът беше организиран съвместно от Европейския омбудсман и от комисарят за администрацията (омбудсман) на Кипър г-жа Елиана Николау. Служби на национални и регионални омбудсмани от общо 29 страни бяха представени на семинара, който беше посветен на темата за миграцията.

Информационните посещения, организирани съвместно с омбудсмани в държавите-членки и страни кандидатки, се оказаха много ефективни за развитието на мрежата. В течение на 2009 г. Европейският омбудсман посети своите колеги омбудсмани в Словакия (май), Чешката република (май), Финландия (октомври) и Естония (октомври).





През годината усилията на омбудсмана за сътрудничество с неговите колеги надхвърлиха дейностите на Европейската мрежа на омбудсманите. Една от значимите прояви, на които г-н ДИАМАНДУРОС присъства през 2009 г., беше Деветата световна конференция на Международния институт на омбудсманите (IOI), организирана през юни в Стокхолм, в рамките на която беше отбелязана и двестагодишнината от създаването на шведския парламентарен омбудсман. Конференцията, с която беше отбелязано това важно събитие, проследи еволюцията на институцията на омбудсмана от нейния исторически произход в Швеция до разнообразните ѝ съвременни форми.

Мрежата функционира като полезен механизъм за обмен на информация относно правото и най-добрата практика на ЕС, осъществяван чрез гореспоменатите семинари, шестмесечен бюлетин, електронен форум за дискусии и обмен на документи и служба за ежедневен електронен обмен на новини. В допълнение към редовния неофициален обмен на информация чрез мрежата съществува и специална процедура, чрез която националните и регионалните омбудсмани могат да искат писмени отговори на запитвания относно правото на ЕС и неговото тълкуване, включително по въпроси, възникнали в хода на работата им по конкретни случаи. През 2009 г. беше получено едно ново запитване от такъв характер.

### Връзки с други заинтересовани участници

Европейският омбудсман се е ангажирал да гарантира, че всички граждани или организации, които срещат проблеми в отношенията си с институциите на ЕС, са информирани за

**Европейският омбудсман се е ангажирал да гарантира, че всички граждани или организации, които срещат проблеми в отношенията си с институциите на ЕС, са информирани за правото си да се обърнат към него с жалба относно случаи на лошо администриране.**

правото си да се обърнат към него с жалба относно случаи на лошо администриране. Раздел 4.3 от настоящия доклад представя обзор на множеството начини, използвани от омбудсмана през 2009 г. за повишаване на осведомеността относно правото на жалба. Омбудсманът и служителите от неговата администрация направиха около 145 презентации пред групи, интересувачи се от неговата дейност. През 2009 г. основните медийни изяви на омбудсмана включваха прес-

конференции в Брюксел и в рамките на споменатите по-горе информационни посещения. През годината бяха изготвени двадесет и едно съобщения за пресата. Обхванатите в тях въпроси включваха преразглеждането на правилата на ЕС за публичния достъп до документи, правата на пътниците във въздушния транспорт, забавените плащания от страна на Комисията, финансирането на сградите на Парламента и жалба, подадена от производителя на микропроцесори Intel.

На 5 януари 2009 г. Европейският омбудсман откри своя нов уебсайт. Сред материалите, поместени на новия уебсайт, особен интерес представлява интерактивното ръководство, което е изготвено с цел да ориентира лицата кой е най-подходящият орган, към който следва да отправят жалбата си. През 2009 г. повече от 26 000 души потърсиха и получиха съвети от омбудсмана посредством интерактивното ръководство. Уебсайтът беше редовно актуализиран през годината с решения, резюмета на случаи, съобщения за пресата, информация за предстоящи събития и публикации. От 1 януари до 31 декември 2009 г. бяха отчетени

340 000 единични посещения, които, взети заедно, са прегледали над 4 милиона страници. Най-много посещения имаше от Испания, следвана от Италия, Германия, Франция и Белгия.

Особен интерес, изразен в броя на публикациите, през 2009 г. предизвика *Годишният доклад* с нова структура и новият обобщен документ *Общ преглед 2008*.



За да подпомогне популяризирането на новото интерактивно ръководство на уебсайта на Европейския омбудсман и, по-общо казано, на пълния обхват от механизми за решаване на проблемите, достъпни за отделни лица, фирми и сдружения, през март 2009 г. омбудсманът организира семинар в Брюксел. На семинара бяха представени услугите, предоставяни от Европейския омбудсман, Комисията по петициите към Европейския парламент, мрежата SOLVIT и Европейската служба за гражданско действие (ECAS).

## ■ Ресурси

Раздел 5.1 от настоящия доклад съдържа преглед на структурата на службата на омбудсман и биографична информация за омбудсмана и неговия ръководен персонал.

Разделът съдържа също информация относно обсъжданията с персонала и събранията на персонала. Обсъжданията с персонала са неразделна част от процеса на стратегическо

Обсъждането през 2009 г. се проведе от 11 до 13 февруари и беше посветено на темата „Съвместна работа“.

планиране на омбудсмана, като те по-специално дават полезни насоки за определянето на политиката и изготвянето на годишния план за управление. Те са елемент от годишен цикъл прояви, които предоставят на персонала

и стажантите възможност за обмен на идеи по теми, които са пряко свързани с работата на омбудсмана. Обсъждането през 2009 г. се проведе от 11 до 13 февруари и беше посветено на темата „Съвместна работа“. Както и през последните две години, обсъждането с персонала беше оценено като много полезна проява.

Щатното разписание на омбудсмана съдържа общо 63 длъжности през 2009 г. Бюджетните кредити през 2009 г. възлязоха на 8 906 880 EUR.

# Правомощия и процедури на омбудсмана





**Н**АСТОЯЩАТА глава разяснява подробно ролята на Европейския омбудсман, като разглежда правното основание за работата му и дава информация за неговите правомощия, както и за допустимостта и основанията за предприемане на проверки. Главата включва примери за случаи, разгледани през 2009 г., за да илюстрира тези елементи, и подчертава конкретни процеси, като влизането в сила на Договора от Лисабон и последиците за работата на омбудсмана. Тя завършва с преглед на процедурите на омбудсмана за разглеждане на жалби и извършване на проверки, включително нарастващото прилагане на неформални процедури, насочени към своевременно разрешаване на жалбите.

## 2.1 Право на подаване на жалба до Европейския омбудсман

Член 24 от Договора за функционирането на Европейския съюз (ДФЕС) – предишен член 21 от Договора за ЕО – предвижда правото за подаване на жалба до Европейския омбудсман

**Предполагаемите случаи на лошо администриране достигат до вниманието на омбудсмана най-често посредством жалби, въпреки че омбудсманът може да извършва проверки и по собствена инициатива.**

като едно от правата, произтичащи от гражданството на Европейския съюз. Това право е включено също в Хартата на ЕС за основните права<sup>1</sup> (член 43). Предполагаемите случаи на лошо администриране достигат до вниманието на омбудсмана най-често посредством жалби, въпреки че омбудсманът може да извършва проверки и по собствена инициатива (вж. следващия раздел).

## 2.2 Правно основание за дейността на омбудсмана

### Промени в правното основание в резултат на Договора от Лисабон

Договорът от Лисабон влезе в сила на 1 декември 2009 г. Член 195 от Договора за ЕО относно омбудсмана стана член 228 от ДФЕС. Правомощията на омбудсмана бяха разширени от „институциите или органите на Общността“ до „институциите, органите, службите или агенциите на Съюза“. Това води до две основни последици:

1. Тъй като Договорът от Лисабон премахва стълбовата структура на ЕС, предишният втори стълб (обща външна политика и политика на сигурност) се включва сега в правомощията на омбудсмана.
2. В съответствие с член 13 от Договора за Европейския съюз (ДЕС) Европейският съвет е институция. Той следователно попада под правомощията на омбудсмана.

<sup>1</sup> Хартата беше първоначално прогласена през декември 2000 г. и подписана и отново прогласена на 12 декември 2007 г. преди подписването на Договора от Лисабон на 13 декември 2007 г., ОВ 2007 С 303, стр. 1. Договорът от Лисабон дава на хартата една и съща правна стойност с Договорите.

Тук трябва да се споменат още две промени. Член 228, параграф 1 уточнява, че омбудсманът се „избира“, а не „назначаван“ от Европейския парламент, докато член 228, параграф 4 от ДФЕС предвижда относно Устава на омбудсмана, че той се приема с регламент от Европейския парламент, а не с решение. ■

Работата на омбудсмана се урежда от разпоредбите на член 228 от ДФЕС, както и от Устава на омбудсмана и правилата за прилагане, приети от омбудсмана въз основа на член 14 от Устава. През юни 2008 г. Европейският парламент прие решение<sup>2</sup>, преразглеждащо Устава на омбудсмана, считано от 31 юли 2008 г. На 3 декември 2008 г. омбудсманът преразгледа своите правила за прилагане, за да отрази измененията в Устава и да отчете опита, натрупан след 2004 г., когато беше последното изменение на разпоредбите. Новите правила за прилагане влязоха в сила на 1 януари 2009 г. Уставът и правилата за прилагане могат да бъдат намерени на уебсайта на омбудсмана (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Правилата за прилагане могат да се получат и отпечатани на хартия от службата на омбудсмана.

## ■ Жалби и проверки по собствена инициатива

Член 228 от ДФЕС дава право на омбудсмана да бъде сезиран с жалби от всеки гражданин на Съюза или от всяко физическо или юридическо лице с местопребиваване или седалище в държава-членка на ЕС. Освен това омбудсманът има правомощието да предприема проверки по собствена инициатива. Възползвайки се от това си правомощие, омбудсманът може да извършва проверки по случаи, съдържащи твърдение за лошо администриране, сведени до вниманието му от лице, което няма право да подава жалба. В такива случаи практиката на омбудсмана е в хода на проверката да предостави на засегнатото лице същите процесуални възможности, както ако въпросът е разглеждан като жалба. Обикновено омбудсманът решава за всеки конкретен случай дали да се възползва от правото си да започне проверка по собствена инициатива. През 2009 г. не са предприети такива проверки по инициатива на омбудсмана.

### Меморандум за разбирателство с Европейската инвестиционна банка (ЕИБ)

В своя годишен доклад за 2006 г. омбудсманът посочи, че поради възможни бъдещи ограничения на средствата възнамерява да използва правото си на собствена инициатива всеки път, когато единствената причина да не започва проверка по жалба, съдържаща твърдение за лошо администриране на Европейската инвестиционна банка (ЕИБ) в рамките на нейните дейности за отпускане на кредити извън ЕС (външно кредитиране), е обстоятелството, че жалбоподателят не е гражданин на ЕС или няма местопребиваване в ЕС. В своята резолюция от 25 октомври 2007 г. Европейският парламент приветства декларацията за намеренията на омбудсмана и го прикани да разгледа възможността за сключване на меморандум за разбирателство с ЕИБ.

Меморандумът за разбирателство<sup>3</sup> беше подписан от омбудсмана и председателя на ЕИБ на 9 юли 2008 г. Целта на споразумението е да се подобри защитата на заинтересованите страни от възможно лошо администриране във връзка с дейностите на ЕИБ. То предвижда разширяване на персоналия обхват на защитата на заинтересованите участници, в който ще бъдат включени лица, които не са граждани на ЕС или нямат местожителство, нито регистрирано седалище в ЕС. ■

2. Решение 2008/587 на Европейския парламент от 18 юни 2008 г. за изменение на Решение 94/262 относно правилата и общите условия за изпълнението на функциите на омбудсмана, ОВ 2008 L 189, стр. 25.

3. Меморандум за разбирателство между Европейския омбудсман и Европейската инвестиционна банка относно информацията за политиките, стандартите и процедурите на банката и разглеждането на жалби, включително и на жалби от лица, които не са граждани на ЕС и нямат местожителство в ЕС; ОВ 2008 C 244, стр. 1.

Освен това, омбудсманът може да използва правомощието си да предприема проверки по собствена инициатива и за борба със системни проблеми в институциите. Той стори това при два случая през 2009 г., всички отнасящи се до Европейската комисия, в това число следните:

### **Искания на граждани за достъп до документи за установяване на нарушения**

Омбудсманът започна и приключи проверка по собствена инициатива относно правилата на Комисията за обработка на исканията на граждани за достъп до документи, свързани с процедури за установяване на нарушения. Целта беше да се гарантира, че (i) гражданите знаят как да получат достъп до документи за установяване на нарушения и (ii) ако достъпът бъде отказан, те да могат да установят дали Комисията, или държава-членка е отговорна за отказа и дали отказът се основава на националното право, или на правото на ЕС. По време на проверката омбудсманът покани и държавите-членки да дадат своите коментари. Той приключи проверката, без да констатира лошо администриране, но като насърчи Комисията да информира гражданите, че те могат да получат достъп до такива документи, като се обърнат или към Комисията, или към органите на засегнатата държава-членка, или и към двете. Освен това добре е гражданите да бъдат уведомени, че ако подадат искането си за достъп до органите на държава-членка, тогава се прилага националното законодателство. Комисията би могла да включи тази информация в своя превъзходен и насочен към гражданите уебсайт относно процедурите за установяване на нарушения.

OI/2/2009/MNZ ■

## **2.3 Правомощия на омбудсмана**

Член 228 от ДФЕС оправомощава омбудсмана да получава жалби срещу случаи на лошо администриране в дейностите на институциите, органите, службите или агенциите на Съюза, с изключение на Съда на Европейския съюз в качеството му на правораздавателен орган. Следователно дадена жалба не е от компетентността на омбудсмана, ако:

- (i) жалбата не е насочена срещу институция, орган, служба или агенция на Съюза;
  - (ii) жалбата е насочена срещу Съда, Общия съд или Съда на публичната служба в качеството им на правораздавателни органи; или
  - (iii) жалбата не засяга предполагаем случай на лошо администриране.
- Всеки един от тези случаи е разгледан подробно по-долу.

### **■ Институции, органи, служби и агенции на Съюза**

Правомощията на Европейския омбудсман обхващат институциите, органите, службите и агенциите на Съюза. Институциите са изброени в член 13 от ДФЕС. В съответствие с този

**Правомощията на Европейския омбудсман обхващат институциите, органите, службите и агенциите на Съюза.**

член Европейският съвет е сега институция и следователно попада под правомощията на омбудсмана.

Няма определение, нито утвърден списък на органите, службите и агенциите на Съюза. Терминът обхваща органи, създадени по силата на Договорите, например Европейския икономически и социален комитет и Европейската централна банка, както и органи, създадени съгласно законодателството, установено от Договорите, включително агенции като Европейската агенция за околната среда и Европейската агенция за управление на оперативното сътрудничество по външните граници (Frontex). Тъй като Договорът от Лисабон премахна стълбовата структура на ЕС, предполагаемите случаи на лошо администриране в предишния втори стълб (обща външна политика и политика на сигурност) се включват сега в правомощията на омбудсмана.

Жалби срещу публичните органи на държавите-членки не попадат в правомощията на Европейския омбудсман, дори и да са свързани с въпроси от обхвата на правото на ЕС. Много жалби от подобен характер попадат в правомощията на националните и регионалните омбудсмани, които са част от Европейската мрежа на омбудсманите (вж. раздел 3.6 по-долу).

### **Жалба, която не е срещу институция, орган, служба или агенция на Съюза**

Жалбоподателят твърди, че гръцките органи са поискали от него да представи прекомерен брой удостоверения и документи, за да признае неговата (германска) диплома. Той твърди също, че органите не са спазили срока от четири месеца за признаване на дипломата, както се изисква съгласно Директива 2005/36/ЕО. Тъй като жалбата е срещу гръцките органи, а не срещу институция, орган, служба или агенция на Съюза, тя не попада в правомощията на Европейския омбудсман.

Жалбоподателят се обърнал преди това към гръцкия омбудсман по този въпрос и последният го посъветвал да се жалва пред Европейската комисия. Ето защо Европейският омбудсман предостави на жалбоподателя информация относно това как да подаде жалба за нарушение в Комисията.

2769/2009/ВЕН (поверителен случай) ■

## **■ Съдилищата в качеството им на правораздавателни органи**

Омбудсманът не може да разследва жалби срещу Съда, Общия съд или Съда на публичната служба в качеството им на правораздавателни органи. Следният случай илюстрира това положение.

### **Жалба срещу Съда на Европейския съюз в качеството му на правораздавателен орган**

Британски гражданин се обърна към омбудсмана с твърдението, че Съдът на Европейския съюз е отказал да разгледа въпроси от областта на европейското право, които той е отправил към него. Гражданинът твърди, че отказът на Съда да отговори на въпросите е злоупотреба с власт и че той е трябвало да ги насочи за съдебно решение от неговите съдии.

Преди да се обърне към омбудсмана, жалбоподателят попитал Съда дали отказът му да разгледа въпроси от европейското законодателство на чисто процедурни основания не противоречи на Хартата на основните права. В отговора си Съдът заявява, че няма какво да добави към своето предходно писмо до жалбоподателя.

Омбудсманът уведоми жалбоподателя, че жалбата му е извън обсега на правомощията му, тъй като е подадена срещу Съда на ЕС в качеството му на правораздавателен орган.

634/2009/ВУ ■

## **■ Лошо администриране**

Европейският омбудсман нееднократно е изразявал мнението, че лошото администриране е широко понятие и че доброто администриране изисква, наред с всичко друго, спазване на правните норми и принципи, включително на основните права. В това отношение е важно да се отбележи, че Хартата на основните права, която сега е правно обвързваща, включва правото на добра администрация като основно право на гражданството на Съюза (член 41).

## Право на добра администрация

1. Всяко лице има право засягащите го въпроси да бъдат разглеждани от институциите, органите, службите и агенциите на Съюза безпристрастно, справедливо и в разумен срок.
2. Това право включва: а) правото на всяко лице да бъде изслушвано преди срещу него да бъде предприета индивидуална мярка, която би имала неблагоприятни последици за него; б) правото на достъп на всяко лице до документите, които се отнасят до него, като се зачитат легитимните интереси, свързани с поверителността и професионалната и служебна тайна; в) задължението на администрацията да мотивира своите решения.
3. Всяко лице има право на обезщетение от страна на Съюза за вредите, нанесени му от институциите или от техните служители при изпълнение на служебните им задължения, в съответствие с основните принципи, които са общи за законодателствата на държавите-членки.
4. Всяко лице може да се обърне към институциите на Съюза на един от официалните езици на Договорите и трябва да получи отговор на същия език. ■

Правно обвързващият характер на Хартата и следващата от нея възможност за съдебна защита на отделни лица ще засилят по всяка вероятност въздействието на правото на добра администрация. Усилията на омбудсмана да насърчи доброто администриране в интерес на обществеността, както и в търсене на извънсъдебни решения на проблемите на лицата, също се очаква да бъдат интензифицирани.

В отговор на искане от Европейския парламент да бъде представено ясно определение за „лошо администриране“, в *Годишния доклад 1997* омбудсманът предложи следното определение:

**Лошо администриране е налице, когато публичен орган не действа в съответствие с правило или принцип, които са задължителни за него.**

*Лошо администриране е налице, когато публичен орган не действа в съответствие с правило или принцип, които са задължителни за него.*

През 1998 г. Европейският парламент прие това определение с резолюция. Кореспонденцията, разменена през 1999 г. между омбудсмана и Комисията, показва, че Комисията също приема това определение.

Важно е обаче да се отбележи, че определението не свежда лошото администриране до случаите, при които нарушените правило или принцип са „правно“ обвързващи. Принципиите на „доброто администриране“ надхвърлят законовата рамка и изискват от институциите на Общността не само да спазват правните си задължения, но и да поддържат високо ниво на обслужване и да гарантират, че членовете на обществото получават адекватно отношение и упражняват изцяло правата си. С други думи, докато незаконността по необходимост предполага лошо администриране, лошото администриране не означава непременно незаконност. Поради това установените от омбудсмана случаи на лошо администриране не означават автоматично, че е налице незаконно поведение, което е наказуемо по съдебен ред<sup>4</sup>.

Понятието за лошо администриране е обаче ограничено. Например омбудсманът винаги е считал, че политическата дейност на Европейския парламент не поражда възможности за лошо администриране. Поради това жалби срещу решения на комисиите на Парламента, като Комисията по петициите, попадат извън рамките на правомощията на омбудсмана.

4. Във връзка с това вж. решенията на Общия съд от 28 октомври 2004 г. по обединени дела T-219/02 и T-337/02, *Herrera срещу Комисията*, параграф 101, и от 4 октомври 2006 г. по дело T-193/04 R, *Hans-Martin Tillack срещу Комисията*, параграф 128.

### Жалба, която не се отнася до лошо администриране

Жалбоподателят е водач на камион на дълги разстояния от 13 години. Той твърди, че след влизането в сила на европейските норми относно организацията на работното време в сектора на автомобилния транспорт, неговите условия на работа са се влошили значително. Жалбоподателят твърди по-специално, че въвеждането на максимален брой работни часове седмично и задължението да се прибира у дома на всеки две седмици са намалили дохода и свободното му време и са увеличили разходите му.

Тъй като жалбата не се отнася до лошо администриране, жалбоподателят беше посъветван да помисли за отправяне на петиция до Европейския парламент.

2543/2009/FS ■

## ■ Култура на обслужване

От съществено значение е обстоятелството, че културата на обслужване на гражданите съставлява неразделна част от доброто администриране. Тя не трябва да се бърка с култура на отправяне на обвинения, която насърчава заемането на отбранителна позиция. (В този контекст трябва да се отбележи, че проверките на омбудсмана не представляват дисциплинарна мярка, нито предварителна дисциплинарна процедура за длъжностни лица.)

Стратегията на омбудсмана за насърчаване на културата на обслужване обхваща не само различни изпреварващи инициативи, но и разглеждането на жалбите. Важна част от тази култура е необходимостта да се признават допуснатите грешки и ако това е възможно, да се поправят. Възможно е само едно своевременно извинение да бъде достатъчно за удовлетворяване на жалбоподателя или поне да се предотврати необходимостта омбудсманът да отправя официална критика към съответната институция.

При по-сложни случаи, когато омбудсманът направи предварителна констатация за наличие на лошо администриране, той се опитва, ако това е възможно, да насърчи постигането на доброволно уреждане на спора, което да е приемливо и за жалбоподателя, и за съответната институция. Важно е да се отбележи обаче, че съответните разпоредби на Устава (член 3.5<sup>5</sup>) и правилата за прилагане (член 6.1<sup>6</sup>) се прилагат само ако има признаци за лошо администриране и ако е видно, че то може да бъде отстранено.

## ■ Европейски кодекс за добро поведение на администрацията

На 6 септември 2001 г. Европейският парламент одобри Европейския кодекс за добро поведение на администрацията, който институциите на ЕС, както и техните администрации и служители, са длъжни да спазват в отношенията си с гражданите. Кодексът взема предвид принципите на европейското административно право, които се съдържат в практиката на европейските съдилища, и черпи вдъхновение от националното законодателство. Европейският парламент призова също омбудсмана да прилага Кодекса, когато проучва жалби и провежда разследвания по собствена инициатива.

Омбудсманът горещо приветства решението на Европейския икономически и социален комитет през юли 2009 г. да приеме Европейския кодекс за добро поведение на администрацията (вж. раздел 4.1 по-долу).

5. „Доколкото е възможно, омбудсманът търси разрешение със съответната институция или орган, с цел да бъде отстранен случаят на лошо управление и жалбата да бъде удовлетворена.“

6. „Ако омбудсманът установи случай на лошо управление, той сътрудничи със заинтересованата институция, доколкото това е възможно, с цел да бъде постигнато доброволно уреждане, така че допуснатото лошо управление да бъде отстранено, а жалбата – удовлетворена.“



## 2.4 Допустимост и основания за проверки

За да може омбудсманът да предприеме проверка, подадената жалба трябва да отговаря на допълнителни критерии за допустимост. Тези критерии, предвидени в съответния член на Устава, предполагат:

1. самоличността на жалбоподателя и предметът на жалбата (член 2, параграф 3) трябва ясно да личат;
2. омбудсманът не може да встъпва в дела пред съд или да поставя под въпрос обосноваването на съдебно решение (член 1, параграф 3);
3. жалбата трябва да бъде подадена в срок до две години от датата, на която жалбоподателят е узнал за фактите, на които тя се основава (член 2, параграф 4);
4. жалбата следва да бъде предшествана от подходящи административни постъпки пред съответната институция или орган (член 2, параграф 4); а също така,
5. в случая на жалби във връзка с трудовоправни отношения между институциите и органите и техните длъжностни лица и други служители, преди подаването им трябва да са изчерпани всички възможности за подаване на молби и жалби по вътрешно-административен ред (член 2, параграф 8).

### Жалба, във връзка с която не са предприети съответните административни постъпки

Германски гражданин, който искал достъп до документи на Съвета, подаде жалба до омбудсмана, че Съветът му е отговорил на английски език, въпреки че искането му е било на немски. Той заявява освен това, че основанията на Съвета за удължаване на срока за отговор с 15 работни дни не са в съответствие с Регламент 1041/2001 относно публичния достъп до документи. Жалбоподателят препратил своята жалба до Съвета, който в отговор му пратил превод на немски език на отговора, който му бил изпратил по-рано. Той оттегли жалбата си във връзка с езика, но поддържа второто твърдение. Фактът, че жалбоподателят се е обърнал към Съвета и към омбудсмана едновременно (на 19 октомври 2009 г.) е направил недопустима жалбата му пред омбудсмана. Омбудсманът изтъква, че Съветът се нуждае от разумен срок, за да реши поставения от жалбоподателя въпрос. Той заключава, че ако Съветът не представи задоволителен отговор до втората седмица на ноември 2009 г., тогава жалбата може да бъде подновена.

2596/2009/СН ■

Член 228 от ДФЕС предвижда, че омбудсманът „извършва разследвания, които счита за обосновани“. За да се избегне пораждаването на неоснователни очаквания между жалбопода-

От допустимите случаи, разгледани през 2009 г., за 33 % е било счетено, че не дават основания за започване на проверка.

телите и за да се гарантира най-ефективно използване на ресурсите, всички допустими жалби се проучват внимателно, за да се установи дали може да се очаква обосновано, че жалбата ще доведе до полезни резултати. Ако това не е така,

омбудсманът приключва случая поради това, че той не дава достатъчни основания за предприемане на проверка. Омбудсманът също така счита, че ако жалбата вече е разгледана като петиция от Комисията по петициите към Европейския парламент, обикновено не съществуват основания за предприемане на проверка от омбудсмана, освен ако не са представени нови доказателства. От допустимите случаи, разгледани през 2009 г., за 33 % е било счетено, че не дават основания за започване на проверка. Когато омбудсманът счита, че няма основания за предприемане на проверка, той уведомява за това жалбоподателя, а в някои случаи изпраща анонимна версия на това решение до съответната институция.

## 2.5 Процедури на омбудсмана

Всички жалби, подадени до омбудсмана, се завеждат и регистрирането им се потвърждава обикновено в рамките на една седмица от получаването им. Потвърждението информира жалбоподателя за съответната процедура и съдържа референтен номер, както и името и телефонния номер на лицето, което се занимава с жалбата.

**Всички жалби, подадени до омбудсмана, се завеждат и регистрирането им се потвърждава обикновено в рамките на една седмица от получаването им.**

Жалбата се анализира, за да се определи дали да бъде започната проверка, и обикновено в едномесечен срок жалбоподателят получава уведомление за резултатите от анализа. Ако не бъде предприета проверка, жалбоподателят бива уведомен за основанието. Жалбата се пренасочва, когато това е възможно, или на жалбоподателя се дава подходящ съвет към кой компетентен орган да се обърне.

В хода на проверката жалбоподателят е информиран за всяка нова предприета стъпка. Когато омбудсманът реши да приключи проверката, той уведомява жалбоподателя за резултатите по нея и направените заключения. Решенията на омбудсмана не са правно обвързващи и не пораждаат права или задължения с правно действие за жалбоподателя или за съответната институция.

Като алтернатива на предприемането на писмена проверка по възможен случай на лошо администриране и с цел бързо разрешаване на съответния проблем, омбудсманът използва неформални гъвкави процедури със съгласието и сътрудничеството на съответната институция.

През 2009 г. 114 случая са уредени благодарение на намесата на омбудсмана, която е помогнала за получаването на бърз отговор при оставена без последствия кореспонденция (за подробности относно използваната в такива случаи процедура вж. раздел 2.9 от *Годишен доклад 1998*). Опростена процедура е използвана и в някои други случаи, например в следните:

### ■ Опростени процедури за извършване на проверки

Като алтернатива на предприемането на писмена проверка по възможен случай на лошо администриране и с цел бързо разрешаване на съответния проблем, омбудсманът използва неформални гъвкави процедури със съгласието и сътрудничеството на съответната институция.

През 2009 г. 114 случая са уредени благодарение на намесата на омбудсмана, която е помогнала за получаването на бърз отговор при оставена без последствия кореспонденция (за подробности относно използваната в такива случаи процедура вж. раздел 2.9 от *Годишен доклад 1998*). Опростена процедура е използвана и в някои други случаи, например в следните:

#### **Комисията изплаща дължимата разлика за надбавки и отговаря на искане за информация**

Като забелязала, че надбавките за деца, които Комисията ѝ е изплатила за период от три месеца, са твърде малко, една гражданка поискала информация относно сумата на надбавките, които Комисията трябва да плаща за всяко от децата ѝ. След това същата се обърна към омбудсмана с твърдение, че Комисията не е изпълнила задължението си да отговори на нейното запитване. Тя твърди, че Комисията трябва да ѝ изплати дължимата разлика.

Прилагайки съкратената процедура, службите на омбудсмана установиха контакт с Комисията и поискаха от нея да уреди случая. Отговорът на Комисията беше положителен и тя реши да изплати на жалбоподателката 2 400 EUR, т.е. дължимата разлика за надбавките. Освен това тя отговори на искането ѝ за информация относно сумите на надбавките за всяко дете. Жалбоподателката благодари на омбудсмана за неговата успешна и бърза намеса.

2248/2009/MF ■



## ■ Започване на проверка

Когато омбудсманът взема решение за предприемане на писмена проверка, като първа стъпка той изпраща жалбата на съответната институция и се обръща към тях с искане да му изпратят своето становище, обикновено в срок от три календарни месеца. През 2004 г. Европейският парламент и Комисията се съгласиха да приемат по-кратък срок от два месеца за жалби във връзка с отказан достъп до документи.

## ■ Справедлива процедура

Принципът на справедливата процедура изисква решението на омбудсмана по дадена жалба да не взема предвид информацията, съдържаща се в представените от жалбоподателя или от институцията на ЕС документи, докато ответната страна не получи възможност да се запознае с тях и да представи своето становище.

Ето защо омбудсманът изпраща на жалбоподателя становището на институцията заедно с покана за представяне на забележки. Същата процедура се следва и при необходимост от провеждане на по-нататъшни проверки по жалбата.

Нито Договорът, нито Уставът предвиждат обжалване или други действия срещу решенията на омбудсмана по разглеждането на жалбата или резултатите от него. Независимо от това, подобно на всички останали институции на ЕС, омбудсманът се подчинява на разпоредбите за обезщетение за вреди, установени в член 340 от ДФЕС. По принцип е възможно такива искове да бъдат завеждани в Общия съд на основание на твърдение за неправомерни действия при разглеждане на жалбата от страна на омбудсмана<sup>7</sup>.

## ■ Проверка на преписки и изслушване на свидетели

Член 3, параграф 2 от Устава на омбудсмана изисква от институциите на ЕС да предоставят всяка поискана от омбудсмана информация, както и да му осигурят достъп до съответните преписки. След преразглеждането на Устава през 2008 г. те не могат да отказват да предоставят документи въз основа на „надлежно аргументирани съображения за поверителност“.

Правото на омбудсмана да проверява преписки му дава възможност да се увери в пълнотата и точността на информацията, предоставена от съответната институция, орган, служба

**Правото на омбудсмана да проверява преписки му дава възможност да се увери в пълнотата и точността на информацията, предоставена от съответната институция, орган, служба или агенция на ЕС.**

или агенция на ЕС. Поради това то е важна гаранция за жалбоподателя и обществеността, че омбудсманът може да провежда обстойни и пълни проверки. През 2009 г. омбудсманът се е възползвал от правото си да проверява преписки на институциите по 23 случая.

Член 3, параграф 2 от Устава изисква още от длъжностните лица и другите служители на институциите на ЕС да дават показания по искане на омбудсмана. И в този случай, след преразглеждането на Устава през 2008 г. длъжностните лица на ЕС, които свидетелстват пред омбудсмана, вече не са задължени да се изказват „от името и в съответствие с указанията на администрацията, в която работят“. Те обаче са все още обвързани от съответните изисквания на Правилника за длъжностните лица, което важи по-специално за задължението им за опазване на професионалната тайна. Правомощията на омбудсмана да изслушва свидетели не са използвани през 2009 г.

Изискването, което предвижда омбудсманът да опазва поверителния характер на документи и информация, е уточнено и утвърдено с преразглеждането от 2008 г. на Устава. Измененият Устав предвижда, че достъпът на омбудсмана до класифицирана информация или

7. Вж. например дело T-412/05 *М срещу омбудсмана* [2008] Сборник практика на Съда на ЕО II-197.

документи и по-конкретно до чувствителни документи по смисъла на член 9 от Регламент № 1049/2001<sup>8</sup> се предоставя при условието за съблюдаване на правилата относно сигурността на съответната институция на ЕС. Институциите, които предоставят такава класифицирана информация или документи, са длъжни да уведомяват омбудсмана за класифицирания им характер. Освен това омбудсманът трябва да договори предварително със съответната институция условията за работа с класифицираната информация или документи и с друга информация, попадаща в обхвата на задължението за опазване на професионалната тайна.

През 2009 г. се прояви първоначална разлика между становищата на омбудсмана и на Съвета по отношение на прилагането на Устава на омбудсмана от страна на последния. Тя засягаше по-конкретно начина, по който следва да извършва проверка на документи „Ограничена ЕС“, съхранявани от Съвета. С оглед решаването на въпроса омбудсманът участва на 14 октомври 2009 г. в заседание на Работната група за информацията към Съвета. Заседанието беше изключително полезно и доведе до бързо и взаимно приемливо решение на въпроса.

## ■ Открита процедура

Жалбите до омбудсмана се разглеждат открито, освен ако жалбоподателят не поиска поверителност.

Член 13 от правилата за прилагане предвижда, че жалбоподателят има достъп до преписката, водена от омбудсмана по жалбата. Член 14 предвижда публичен достъп до документите, съхранявани от омбудсмана. Решението на омбудсмана от 3 декември 2008 г. за изменение на правилата за прилагане, цитирано в раздел 2.2 по-горе, включва изменения в членове 13 и 14, чиято цел е практиката на омбудсмана да се приведе в съответствие с реалностите, породени от измененията в неговия Устав.

---

8. Регламент (ЕО) № 1049/2001 на Европейския парламент и на Съвета от 30 май 2001 г. относно публичния достъп до документи на Европейския парламент, на Съвета и на Комисията, ОВ 2001 L 145, с. 43.

A large, stylized, light beige letter 'E' is positioned on the left side of the page, partially cut off by the edge. It has a thick, rounded design with a small gap in the middle horizontal bar.

# Жалби и проверки



**Г**ЛАВА 3 съдържа преглед на разгледаните жалби и извършените проверки през 2009 г. На първо място са анализирани разгледаните жалби. След това е поместен преглед на работата по проверките, включително получените резултати, и са приведени примерни случаи. Включен е раздел, посветен на определените от омбудсмана водещи случаи, последван от тематичен анализ, който обхваща най-важните правни и фактически констатации, съдържащи се в решенията на омбудсмана, приети през 2009 г. Главата завършва с преглед на жалбите, които омбудсманът е отнесъл към други апелативни органи.

## 3.1 Общ преглед на разгледаните жалби

През 2009 г. омбудсманът регистрира<sup>1</sup> 3 098 жалби в сравнение с 3 406 през 2008 г. Обработени<sup>2</sup> бяха общо 3 119 жалби в сравнение с 3 346 през 2008 г. От всички обработени жалби 55 % (1 704 жалби) бяха определени като попадащи в правомощията на един от членовете на Европейската мрежа на омбудсманите, а 23 % (727 жалби) бяха определени като попадащи в правомощията на Европейския омбудсман. Преглед на жалбите, разгледани от други членове на мрежата освен Европейския омбудсман, може да бъде намерен на края на тази глава.

Европейският омбудсман предприе общо 335 проверки въз основа на жалби, а още четири проверки бяха образувани по собствена инициатива на омбудсмана (стойностите на същите показатели за 2008 г. са съответно 293 и три).

**Таблица 3.1: Разгледани случаи през 2009 г.**

<b>Регистрирани жалби през 2009 г.</b>	<b>3 098</b>
<b>Обработени жалби през 2009 г.</b>	<b>3 119</b>
<b>Жалби от компетенцията на член на Европейската мрежа на омбудсманите</b>	<b>1 704</b>
<b>Жалби, попадащи в правомощията на Европейския омбудсман</b>	<b>727</b>
От които:	<b>230</b> недопустими <b>162</b> допустими, но липсват основания за предприемане на проверка <b>335</b> проверки, предприети въз основа на жалби
<b>Проверки, предприети въз основа на жалби</b>	<b>335</b>
<b>Проверки, предприети по собствена инициатива</b>	<b>4</b>

1. Годишният доклад на Европейския омбудсман включва статистическата категория „регистрирани жалби“ вместо „получени жалби“, за да разграничи жалбите, които са действително регистрирани през дадена календарна година, от тези, които са получени през същия период, но са регистрирани през следващата година.

2. Статистическата категория „обработени“ означава, че анализът, чиято цел е да определи дали жалбата (i) попада в рамките на правомощията на омбудсмана, (ii) отговаря на критериите за допустимост и (iii) съдържа основания за предприемане на проверка, е извършен изцяло. Поради необходимостта за това време, броят на жалбите, „обработени“ през дадена година, е различен от броя на жалбите, „регистрирани“ през същата година.

**Приключени проверки****318**

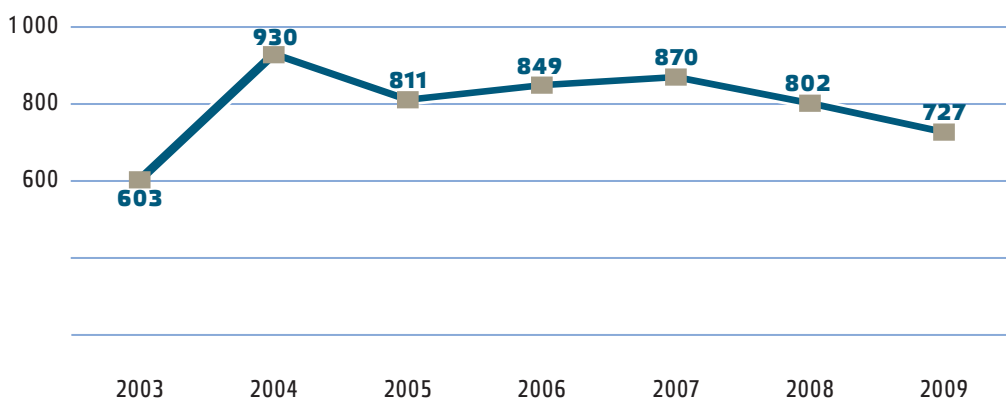
От които:

**182** от 2009 г. (57 %)**80** от 2008 г. (25 %)**56** от предишни години (18 %)

През 2009 г. омбудсманът приключи 318 проверки (в сравнение с 355 през 2008 г.). От посочения общ брой проверки 182 бяха регистрирани през 2009 г., 80 – през 2008 г. и 56 – през предходни години.

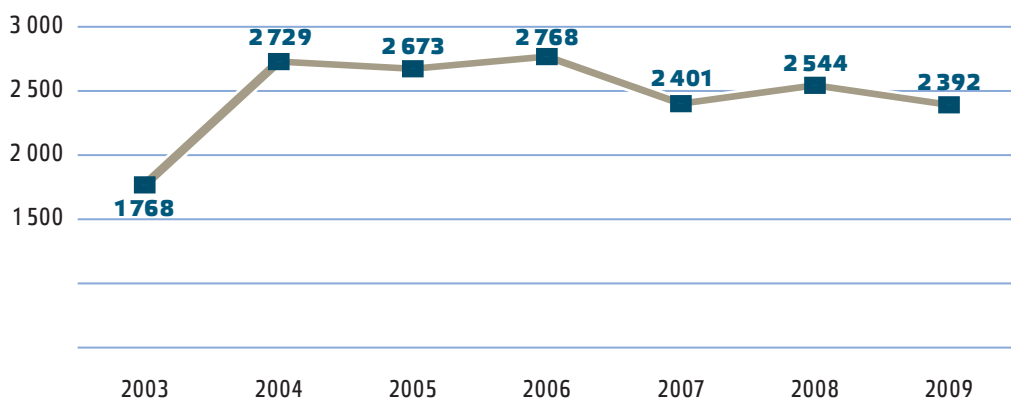
Както показват данните на фигура 3.1<sup>3</sup>, броят на жалбите, попадащи в правомощията на омбудсмана през последните шест години, е нараснал от 603 през 2003 г. на 727 през 2009 г. Този показател е достигнал максимална стойност от 930 жалби през 2004 г., а втората най-висока стойност от 870 жалби е достигната през 2007 г.

**Фигура 3.1: Брой на жалбите, попадащи в правомощията на омбудсмана, през периода 2003–2009 г.**



Както показват данните на фигура 3.2<sup>4</sup>, броят на жалбите, попадащи извън правомощията на омбудсмана, е спаднал през 2009 г. до 2 392 – най-ниската стойност, отбелязана от 2003 г., когато тя е била 1 768. Омбудсманът ще продължи своите усилия за намаляване на броя на жалбите, попадащи извън неговите правомощия, като предоставя ясна информация за това какво може и какво не може да направи и като помага за насочване на жалбоподателите към правилната инстанция още от първия път.

**Фигура 3.2: Брой на жалбите, попадащи извън правомощията на омбудсмана, през периода 2003–2009 г.**



3. Трябва да се отбележи, че през 2005 г. 335 жалби, попадащи в правомощията на омбудсмана, имаха повтарящ се предмет. За да се направи по-точно сравнение на броя на жалбите през различните години, не повече от единадесет такива жалби са отчетени като отделни на фигура 3.1.

4. Трябва да се отбележи, че през 2006 г. 281 жалби, попадащи извън правомощията на омбудсмана, имаха един и същи предмет. За да се направи по-точно сравнение на броя на жалбите през различните години, не повече от единадесет такива жалби са отчетени като отделни на фигура 3.2.

Таблица 3.2 съдържа обобщена информация за произхода по държави на регистрираните през 2009 г. жалби. От Германия, държавата-членка на ЕС с най-многобройно население, са подадени най-голям брой жалби, като след нея се нареждат Испания, Полша и Франция. При отчитане на съотношението между броя на жалбите и числеността на населението на отделните държави обаче най-много жалби са подадени от Люксембург, Малта, Кипър и Белгия.

**Таблица 3.2: Произход по държави на жалбите, регистрирани през 2009 г.**

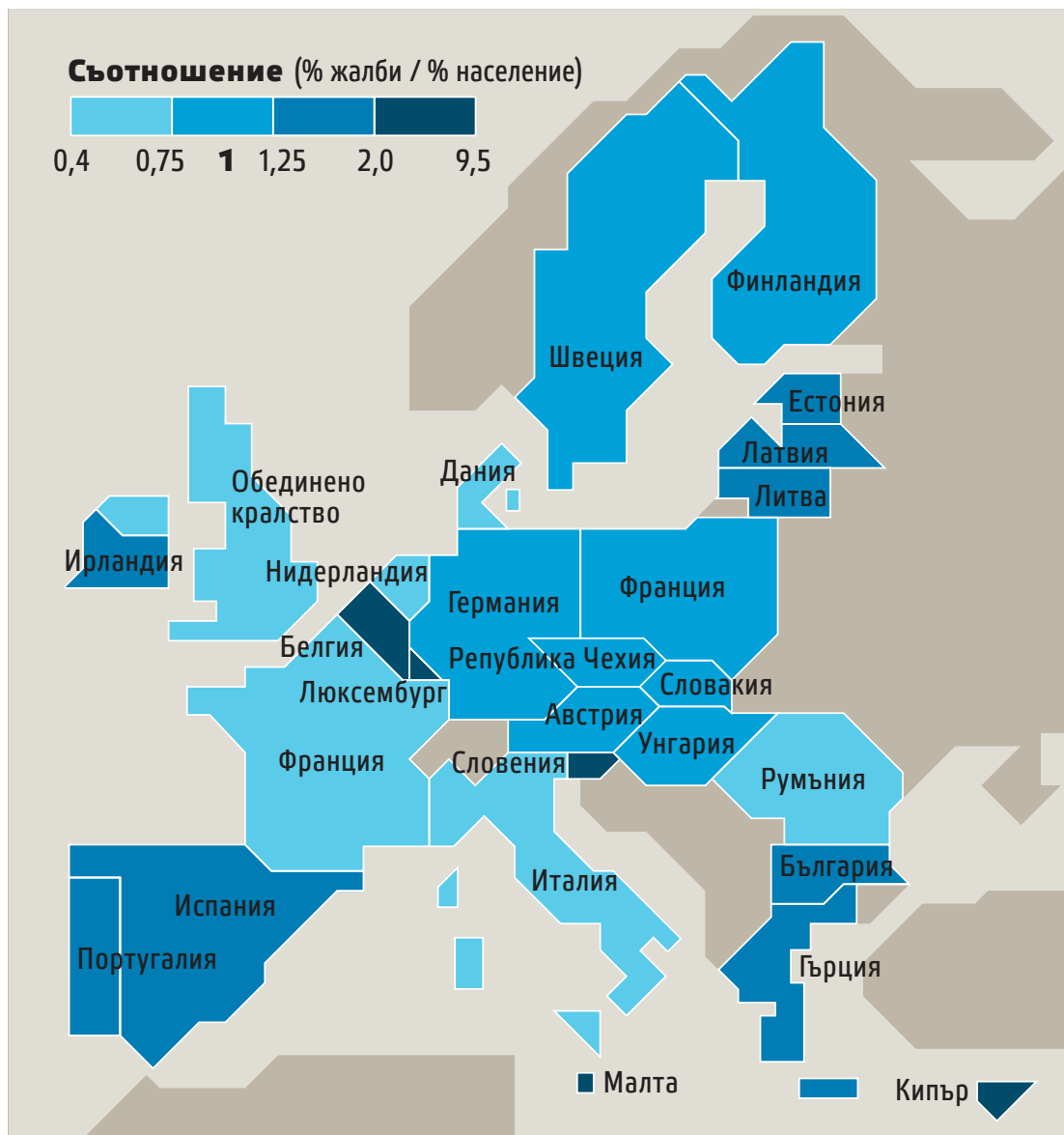
Държава	Брой жалби	Дял на жалбите в %	Дял от населението на ЕС в %	Съотношение
Люксембург	29	0,9	0,1	9,4
Малта	25	0,8	0,1	8,1
Кипър	24	0,8	0,2	3,9
Белгия	207	6,7	2,1	3,2
Словения	29	0,9	0,4	2,3
Естония	17	0,5	0,3	1,8
Португалия	102	3,3	2,1	1,6
България	77	2,5	1,6	1,6
Ирландия	40	1,3	0,9	1,4
Испания	389	12,6	9,0	1,4
Литва	30	1,0	0,7	1,4
Латвия	20	0,6	0,5	1,3
Гърция	91	2,9	2,3	1,3
Финландия	42	1,4	1,1	1,2
Австрия	62	2,0	1,7	1,2
Полша	235	7,6	7,7	1,0
Република Чехия	59	1,9	2,1	0,9
Унгария	55	1,8	2,0	0,9
Германия	413	13,3	16,6	0,8
Словакия	27	0,9	1,1	0,8
Швеция	42	1,4	1,8	0,8
Дания	23	0,7	1,1	0,7
Румъния	81	2,6	4,4	0,6
Франция	235	7,6	12,8	0,6
Нидерландия	59	1,9	3,3	0,6
Италия	183	5,9	11,9	0,5
Обединено кралство	176	5,7	12,3	0,5
Други	157	5,1		
Липсват данни	169	5,5		

**ЗАБЕЛЕЖКА** Съотношението на жалбите е изчислено чрез разделяне на процента на жалбите от всяка държава-членка на дяла ѝ в общото население на ЕС. Когато съотношението е по-голямо от 1, това показва, че въпросната държава е подала повече жалби до омбудсмана, отколкото може да се очаква предвид броя на населението ѝ. Всички процентни стойности в таблицата са закръглени до първия знак след десетичната запетая.

През 2009 г. от 15 държави-членки са подадени повече жалби, отколкото би следвало да се очаква с оглед числеността на тяхното население, от други 11 държави-членки са подадени по-малко жалби, а броят на подадените жалби от една държава-членка отразява числеността на нейното население.

Следната карта илюстрира вероятността гражданите на всяка държава-членка да се обърнат с жалба към Европейския омбудсман. Тя е съставена въз основа на броя на жалбите от всяка от държавите-членки спрямо числеността на населението (вж. забележката под таблица 3.2 относно начина на изчисляване на съотношението).

### Географски произход на жалбите, регистрирани през 2009 г.



Жалбите могат да се подават до Европейския омбудсман на всеки от 23-те официални езика<sup>5</sup> на Договора за ЕС. След сключването на споразумение, подписано през ноември 2006 г.

**Жалбите могат да се подават до Европейския омбудсман на всеки от 23-те официални езика на Договора за ЕС.**

между омбудсмана и испанското правителство, гражданите могат да подават жалби пред Европейския омбудсман и на всеки от другите официални езици в Испания (каталунски/валенсиански, галисийски и баски)<sup>6</sup>. Както е показано на

фигура 3.3, през 2009 г. основната част от жалбоподателите предпочетоха да подадат жалбите

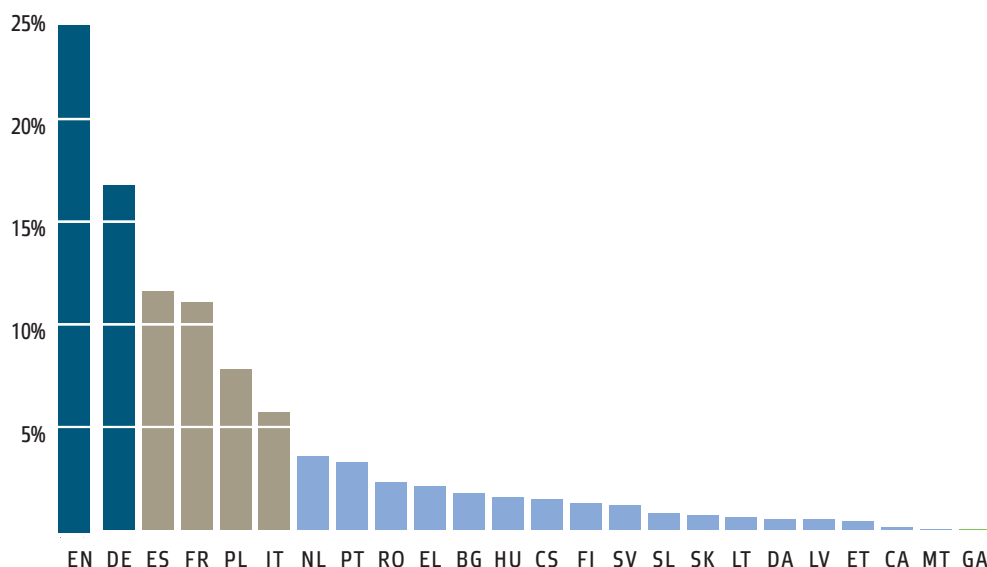
5. Български, чешки, датски, нидерландски, английски, естонски, фински, френски, немски, гръцки, унгарски, ирландски, италиански, латвийски, литовски, малтийски, полски, португалски, румънски, словашки, словенски, испански и шведски.

6. С подписването на споразумението омбудсманът съобрази своята практика със заключенията на Съвета на ЕС от юни 2005 г. относно предоставянето на възможността за използването на тези езици с цел да бъде улеснена комуникацията на испанските граждани с институциите на ЕС.



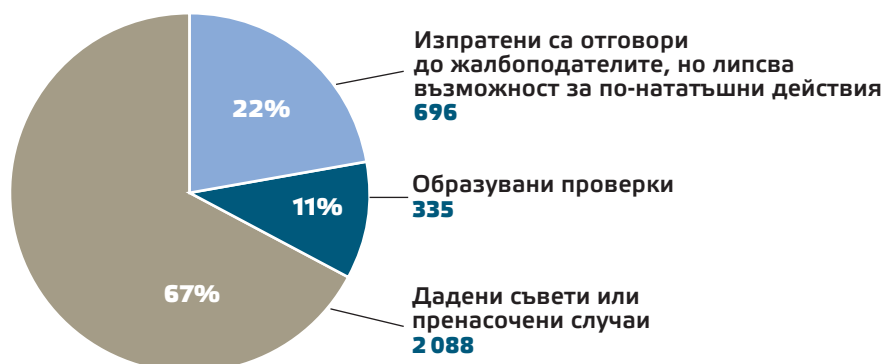
си до омбудсмана на английски език, следвани от жалбите, съставени на немски, испански и френски език. Малък брой жалби бяха подадени на естонски, каталунски, малтийски и ирландски език.

**Фигура 3.3: Разпределение на жалбите по езици**



Както е видно от фигура 3.4, в почти 80 % от случаите омбудсманът имаше възможност да помогне на жалбоподателите, предприемайки проверка по случая (11 % от случаите), пренасочвайки случая към компетентния орган или съветвайки жалбоподателя към кого да се обърне (67 %). В раздел 3.6 по-долу е даден общ преглед на случаите, в които жалбите са пренасочени или на жалбоподателите е даден съвет. В 22 % от случаите, разгледани през 2009 г., на жалбоподателите са изпратени отговори, като омбудсманът преценява, че няма възможност за предприемане на по-нататъшни действия. В някои случаи причината за това е, че жалбоподателят не е посочил от кого или от какво се жалва.

**Фигура 3.4: Действие, предприето от Европейския омбудсман след получаване на жалбите**

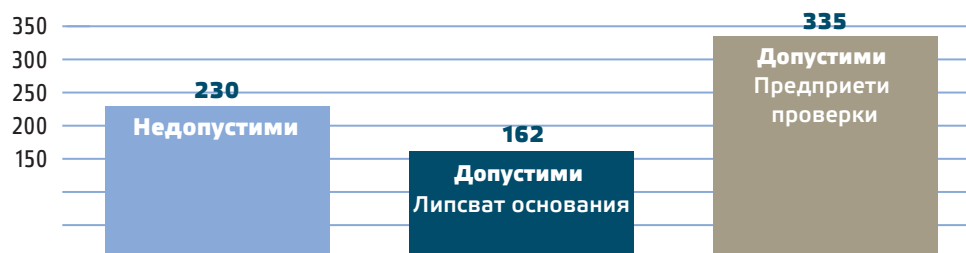


**ЗАБЕЛЕЖКА** Тези данни включват 215 жалби, регистрирани в края на 2008 г., които са обработени през 2009 г., и изключва 94 жалби, регистрирани в края на 2009 г., които към края на годината все още се обработват с цел да се определи какви действия следва да се предприемат.

## 3.2 Анализ на предприетите проверки<sup>7</sup>

Всички жалби, за които беше прието, че попадат в правомощията на омбудсмана, бяха подложени на анализ за определяне на тяхната допустимост. От 727 жалби, попадащи в правомощията на омбудсмана, 230 са определени като недопустими, а по отношение на други 162 допустими жалби омбудсманът не установи основания за предприемане на проверки.

**Фигура 3.5: Жалби, попадащи в правомощията на Европейския омбудсман**



Въз основа на подадените жалби през годината са образувани общо 335 нови проверки. Това представлява ръст с 14 % в сравнение с 2008 г. Омбудсманът е предприел и четири проверки по собствена инициатива.

Както е видно от фигура 3.6, броят на предприетите през 2009 г. проверки е малко по-малък от високите равнища, достигнати през 2004 г. (351) и 2005 г. (343). Приключените проверки са анализирани в раздел 3.3 по-долу.

**Фигура 3.6: Динамика на броя на проверките**



Общо 84 % от жалбите, въз основа на които са предприети проверки, са подадени от отделни граждани, а 16 % са подадени от дружества и сдружения.

7. Както и при *Годишния анализ 2008*, анализът в този раздел е извършен въз основа на броя на образуваните през 2009 г. проверки, а не на общия брой на проверките, извършени през годината (т. е. включително случаите, пренесени от предишни години), каквато беше практиката през предходните години. Този метод за изчисляване на статистическите данни дава по-точна представа за динамиката на тенденциите за всяка отделна година.

**Таблица 3.3: Податели на жалби, въз основа на които са предприети проверки**

<b>Отделни граждани</b>	<b>84 % (283)</b>
<b>Дружества и сдружения</b>	<b>16 % (52)</b>

По-голямата част от проверките, образувани от омбудсмана през 2009 г., се отнасят до Европейската комисия (56 %). Тъй като Комисията е основната институция на ЕС, която взема решения с пряко отражение върху гражданите, нормално е тя да бъде основният обект на жалбите на гражданите. Трябва да се отбележи, обаче, че докато абсолютният брой на предприетите проверки, засягащи Европейската комисия, е намалял (от 195 през 2008 г. на 191 през 2009 г.), броят на предприетите проверки, засягащи администрацията на Европейския парламент, Европейската служба за подбор на персонал (EPSO), Съвета и Съда на Европейския съюз, е нараснал (съответно с 10, 10, 2 и 6 проверки). Що се отнася до Съда, важно е да се отбележи, че омбудсманът може да предприема проверки само във връзка с несъдебните правомощия на тази институция. Двадесет и три други институции, органи, служби и агенции на ЕС бяха обект на други 59 проверки<sup>8</sup>.

**Фигура 3.7: Институции, органи, служби и агенции, предмет на проверки**

Основните видове лошо администриране, предмет на проверки, предприети през 2009 г., бяха: липса на прозрачност, включително отказ на информация (36 % от проверките), несправедливост или злоупотреба с власт (14 %), забавяне, което би могло да се избегне (13 %), незадоволителни процедури (13 %), небрежност (6 %), неизпълнение на задължения, тоест неизпълнение на функциите на Европейската комисия като „пазител на Договорите“ по отношение на държавите-членки (6 %), правна грешка (6 %) и дискриминация (5 %).

8. Европейска служба за борба с измамите (6), Комитет на регионите на Европейския съюз (6), Изпълнителната агенция за образование, аудиовизия и култура (5), Европейска агенция за авиационна безопасност (5), Европейски икономически и социален комитет (4), Европейски полицейски колеж (3), Европейски орган за безопасност на храните (3), Европейска инвестиционна банка (3), Европейска агенция по лекарствата (3), Изпълнителна агенция Европейски изследователски съвет (3), Европол (3), Европейска сметна палата (2), Европейска агенция за мрежова и информационна сигурност (2), Служба за хармонизация във вътрешния пазар (2), Център за преводи за органите на Европейския съюз (1), Европейска централна банка (1), Европейска агенция по химикалите (1), Европейска агенция по отбрана (1), Агенция на Европейския съюз за основните права (1), Евроюст (1), Европейска агенция за управление на оперативното сътрудничество по външните граници (1), Служба за официални публикации на Европейския съюз (1), Изпълнителна агенция за трансевропейска транспортна мрежа (1).

### ФИГУРА 3.8: ВИДОВЕ ЛОШО УПРАВЛЕНИЕ, ПОСОЧЕНИ В ЖАЛБИТЕ



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

## 3.3 Констатации от проверките на омбудсмана

Както е показано на фигура 3.6 по-горе, през 2009 г. омбудсманът приключи 318 проверки. От тези проверки 311 се основаваха на жалби, а седем бяха предприети по собствена инициатива.

По-голямата част от проверките, приключени от омбудсмана през 2009 г., бяха приключени в рамките на една година (70 %). Повече от половината проверки (55 %) бяха приключени в срок до три месеца. Това включва случаите, които омбудсманът беше в състояние да разреши много бързо, например провеждайки телефонни разговори със съответните институции, за да предложи разрешение<sup>9</sup> (вж. раздел 2.5 по-горе). Над 80 % от проверките бяха приключени в срок до 18 месеца, като разглеждането на останалите случаи отне повече време поради комплексния им характер или поради забавяния. Разглеждането на случаите до приключването им отнемаше средно девет месеца. Това представлява сериозен напредък (средният срок през 2008 г. беше 13 месеца) и отразява целта, поставена в *Годишния доклад 2008* да се повиши допълнително ефикасността на работата на институцията през 2009 г., като разглеждането на случаите приключва в още по-кратки срокове при едновременно запазване или подобрене на стандартите за качество. Този напредък се дължи главно на факта, че допълнителната работа, свързана със значително нарасналия брой жалби след 2004 г., е вече завършена.

<sup>9</sup> Включени са също и случаите, в които омбудсманът би провел пълна проверка, но жалбите са оттеглени от жалбоподателите, както и случаите, в които омбудсманът нямаше възможност да проведе проверките си поради решението на жалбоподателите да се обърнат към съда.

**Таблица 3.4: Случаи, приключени през 2009 г. въз основа на проверки**

<b>Средна продължителност на проверките</b>	<b>9 месеца</b>
<b>Случаи, приключени в срок до 3 месеца</b>	<b>55 %</b>
<b>Случаи, приключени в срок до 12 месеца</b>	<b>70 %</b>
<b>Случаи, приключени в срок до 18 месеца</b>	<b>81 %</b>

**ЗАБЕЛЕЖКА** Тези данни са изчислени въз основа на месец с продължителност 30 дни. Трябва също да се отбележи, че дадените процентни дялове са изчислени кумулативно.

Както се вижда от фигура 3.9, по 179 случая, приключени през 2009 г. (56 % от общия брой), е постигнат непосредствен положителен изход за жалбоподателя. Тези случаи са разрешени от съответните институции или е постигнато доброволно уреждане. Стойността на същия показател за 2008 г. е 129 случая. По други 55 случая предметът на жалбите е изяснен, поради което не са необходими допълнителни проверки, а по 58 случая омбудсманът не установи лошо администриране. Омбудсманът установи наличие на лошо администриране в 37 случая. В два от тези случаи съответната институция прие проектопрепоръката на омбудсмана, а критични забележки бяха отправени в 35 случая (вж. фигура 3.10). Тези констатации са разгледани подробно по-долу<sup>10</sup>.

**Фигура 3.9: Разрешени от приключените проверки**

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

## ■ Липса на лошо администриране

През 2009 г. 58 случая са приключени без установяване на лошо администриране. Това не е непременно отрицателен изход за жалбоподателя, на когото се предоставя най-малко пълно обяснение от съответната институция за предприетите действия, както и независимият анализ на омбудсмана по случая. В същото време подобна констатация представлява реално доказателство, че съответната институция е действала в съответствие с принципите на добрата администрация.

<sup>10</sup>. Следният анализ е изготвен въз основа на проверките, приключени през 2009 г. Ако предметът на дадена проверка включва повече от едно твърдение или заявление, омбудсманът може да формулира няколко констатации въз основа на тази проверка.

### →→→ Комисията помага за разрешаване на случай относно правата на пътниците във въздушния транспорт

На германски пътник се наложило да организира собственото си завръщане в Германия от Мадагаскар през Париж, тъй като Air France отменила свързващия му полет поради стачка. Той твърди, че не е получил помощ или компенсация от авиолинията, нито от отговарящия за това френски надзорен орган, Генералната дирекция за гражданска авиация (DGAC), с който не можал да установи контакт поради езикови проблеми. Жалбоподателят се обърнал към Комисията за помощ, но не бил доволен от нейния отговор. В жалбата си към омбудсмана той твърди, че Комисията не е изпълнила задължението си да гарантира, че държавите-членки на ЕС прилагат правилно разпоредбите за компенсация и помощ на пътниците в случай на отказан достъп на борда и отлагане или голямо закъснение на полети.

Омбудсманът установи, че Комисията е разследвала активно случая на жалбоподателя, като е осигурила предприемане на необходимите мерки от страна на DGAC. Междувременно авиолинията е компенсирала пътника. Омбудсманът приветства освен това изявлението на Комисията, че ще помага на националните надзорни органи да се намалят езиковите бариери за европейските пътници, които се натъкват на проблеми.

(2980/2008/GG) ■

### Допълнителни забележки

Дори когато омбудсманът установи липса на лошо администриране или заключи, че няма основание за продължаване на неговата проверка, той може да отправи допълнителна забележка, ако счете, че има възможност да се повиши качеството на администрирането. Ето защо допълнителната забележка не трябва да се тълкува като косвена критика към институцията, към която е отправена, а по-скоро като съвет как да бъде подобрена конкретна практика с оглед подобряване качеството на услугата, предлагана на гражданите. Омбудсманът е отправил допълнителни забележки в общо 28 случая през 2009 г., които включват следния пример:

### Твърдение за нарушение на поверителността в случая Ryanair/Aer Lingus

Комисията е разследвала предложението на Ryanair за сливане с Aer Lingus и е заявила, че сливането ще бъде несъвместимо с общия пазар. Ryanair твърди, че Комисията е нарушила своето задължение да запази поверителността на високочувствителната информация, съдържаща се в редица документи, свързани с процедурата, включително изложението на възраженията.

Омбудсманът констатира, че изложението на възраженията е било разкрито пред печата. Това представлява сериозно нарушение на поверителността. Той обаче отбеляза, че не може да се предположи, че Комисията е източникът на изтичане на информацията, тъй като националните органи за защита на конкуренцията също са притежавали поверителната версия на изложението на възраженията. Омбудсманът направи допълнителна забележка, насърчаваща Комисията да проучи заедно с националните органи за защита на конкуренцията приемането на подходящи механизми за гарантиране на безопасеното предаване на поверителна информация и документи.

1342/2007/FOR ■

## ■ Случаи, уредени от институцията и доброволно уреждане

Когато е възможно, омбудсманът се стреми към общ положителен резултат, удовлетворяващ както жалбоподателя, така и институцията, срещу която е подадена жалбата. Сътрудничеството между институциите на ЕС е най-важно за постигането на положителен изход, който спомага да се подобрят отношенията между институциите и гражданите и да се избегне необходимостта от скъпо и продължително съдебно производство.

През 2009 г. 166 случая са уредени от институцията или органа след подаване на жалба до омбудсмана<sup>11</sup>.

### Извинение на Комисията за закъснение

Жалбоподателят е ръководил проучване, което няколко фирми и организации са извършили за Комисията. Жалбоподателят представил окончателния доклад, финансовите отчети и другите необходими документи в рамките на договорения тримесечен срок. Комисията потвърдила получаването на доклада, но не изплатила оставащата неиздължена сума. На първото от няколко напомняния на жалбоподателя Комисията посочила неприсъствени дни и проблеми с капацитета като причини за закъснението. Тогава жалбоподателят се обърна към омбудсмана, твърдейки, че Комисията не е изпълнила задължението си да разреши въпроса и да изплати дължимата сума в договорения срок от 45 дни. След многократни телефонни разговори с Комисията по инициатива на омбудсмана тя се е извини на жалбоподателя за закъснението при обработката на неговото досие и обеща да изчисли и изплати дължимия остатък в срок от четири седмици, ако жалбоподателят приеме изчисленията. Жалбоподателят заяви, че е доволен от резултата и понастоящем е във връзка с Комисията относно това досие. 2650/2009/КМ (поверителен случай) ■

Ако в резултат на дадена проверка бъде направена предварителна констатация за наличие на лошо администриране, омбудсманът се опитва по възможност да постигне доброволно

Ако в резултат на дадена проверка бъде направена предварителна констатация за наличие на лошо администриране, омбудсманът се опитва по възможност да постигне доброволно уреждане.

уреждане. През годината 13 случая са решени чрез доброволно уреждане. В края на 2009 г. 20 предложения за доброволно уреждане все още се обсъждаха.

### Омбудсманът постига доброволно уреждане на жалба относно VIP билети

Двама високопоставени служители на Комисията са приели VIP билети за Световното първенство по ръгби в Париж от доставчик на спортни дрехи. Една неправителствена организация се оплака на омбудсмана, че това може да доведе до конфликт на интереси, тъй като двамата служители са работили по случаи на антидъмпинг, от които доставчикът на спортно облекло може да е заинтересован. Омбудсманът предложи Комисията да признае, че ще е по-добре тя да не позволи на своите служители да приемат жеста. Комисията се съгласи с това предложение и жалбоподателят беше удовлетворен от нейното изявление.

1341/2008/MHZ ■

В някои случаи жалбата може да бъде удовлетворена или да бъде постигнато доброволно уреждане, ако ответната институция предложи обезщетение на жалбоподателя. Такива

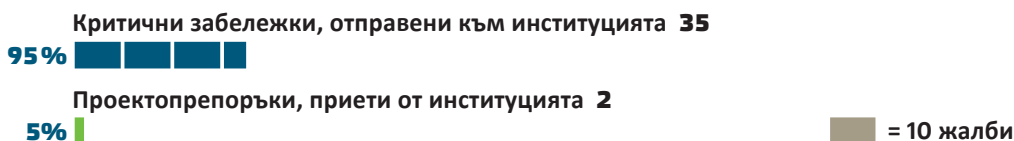
11. Както е посочено в глава 2, в 114 от тези случаи в резултат на намесата на омбудсмана е получен бърз отговор на писма, оставени без отговор.

предложения се отправят *ex gratia*, т. е. без признаване на правна отговорност и без създаване на правен прецедент.

## ■ Установено лошо администриране

Омбудсманът установи лошо администриране в 12 % от случаите, приключени през 2009 г. С отправяне на критична забележка към ответната институция са приключени 35 такива случаи (в сравнение с 44 случая през 2008 г.). Два случая са приключени с приемане от ответната институция на отправена от омбудсмана проектопрепоръка. Тези констатации са анализирани подробно по-долу.

### Фигура 3.10: Проверки, при които е установено лошо администриране



#### Критични забележки

Ако постигането на доброволно уреждане се окаже невъзможно или ако търсенето на подобно разрешение не даде резултат, омбудсманът приключва случая с критична забележка до съответната институция или съставя проектопрепоръка. Омбудсманът обикновено прави критична забележка, когато (i) не е възможно съответната институция да отстрани случая на лошо администриране, (ii) няма данни за лошото администриране да е с цялостно въздействие и (iii) последващо действие на омбудсмана не изглежда необходимо.

Критичната забележка потвърждава пред жалбоподателя, че неговата жалба е оправдана, и посочва допуснатите грешки на ответната институция, така че да се избегне лошо администриране в бъдеще.

Омбудсманът обикновено прави критична забележка, когато (i) не е възможно съответната институция да отстрани случая на лошо администриране, (ii) няма данни за лошото администриране да е с цялостно въздействие и (iii) последващо действие на омбудсмана не изглежда необходимо.

Критична забележка се отправя и ако омбудсманът приеме, че проектопрепоръката не би била от полза или в случай че заинтересованата институция не приеме проектопрепоръката, но омбудсманът смята, че не е целесъобразно да се внася специален доклад в Парламента.

Критичната забележка потвърждава пред жалбоподателя, че неговата жалба е оправдана, и посочва допуснатите грешки на ответната институция, така че да се избегне лошо администриране в бъдеще.

#### Пропуск да се изготви съответна паметна бележка от среща по случая Intel

През 2008 г. производителят на микропроцесори Intel се оплака на омбудсмана, че Комисията е допуснала процедурни грешки при разследването на предполагаема злоупотреба от страна на Intel с неговото доминиращо положение. Intel твърдяла, че Комисията не е изпълнила задължението си да изготви протокол от среща с висш ръководен служител на производителя на компютри Dell, състояла се през август 2006 г., въпреки че срещата е засягала пряко разследването на Intel от Комисията.

Омбудсманът установи, че срещата през август 2006 г. е имала връзка с разследването на Intel. Той констатира също, че Комисията не е изготвила паметна бележка от тази среща и че в досието за нейното разследване не е включен дневният ред на срещата. Омбудсманът заключи, че това представлява лошо администриране. Той направи критична забележка, че като не е изготвила съответната паметна бележка за срещата през август 2006 г., Комисията е нарушила принципите на доброто администриране. Той не е установил обаче дали Комисията е нарушила правото на Intel на защита.



Омбудсманът не констатира наличие на лошо администриране във връзка с второто твърдение на Intel, че Комисията е насърчила Dell да сключи споразумение за обмен на информация с производителя на микрочипове Advanced Micro Devices (AMD). Според жалбоподателя това споразумение е дало на AMD достъп до информация в досието за разследване на Комисията. Омбудсманът установи обаче, че Комисията е пропуснала да изготви съответна паметна бележка за един телефонен разговор между Комисията и Dell, при който е било обсъждано споразумението за обмен на информация. Такава паметна бележка би помогнала да бъдат изяснени съответните факти. Ето защо той препоръча, в допълнителна забележка, в бъдеще да се изготвят съответните паметни бележки на всички срещи или телефонни разговори с трети страни във връзка с важни процедурни въпроси.

1935/2008/FOR (поверителен случай) ■

Критичната бележка не представлява обаче компенсация за жалбоподателя. Когато трябва да се предостави компенсация, е най-добре ответната институция, след като получи жалбата, да поеме инициатива и да признае наличието на лошо администриране и да предложи подходяща компенсация. В някои случаи тя може да се състои в обикновено извинение. Предприемайки подобно действие, институцията доказва своята ангажираност да подобрява отношенията си с гражданите. Тя показва също, че институцията разбира къде е сбъркала и следователно ще може да избегне такова лошо администриране в бъдеще.

### Последващи действия по критични и допълнителни забележки

За да гарантира, че институциите, органите, службите и агенциите извличат поука от своите грешки и че в бъдеще ще се избягва лошо администриране, омбудсманът информира ежегодно обществеността относно своите констатации във връзка с последващите действия, предприети от институциите въз основа на критичните и допълнителните забележки. Той прави това чрез проучване, което публикува на своя уебсайт.

#### Последващи действия по критични и допълнителни забележки, направени през 2008 г.

Омбудсманът прикани съответните институции да отговорят в шестмесечен срок на критичните и допълнителните забележки, отправени от него през 2008 г. Той получи отговори на всички направени забележки, макар и със закъснение в някои случаи. Това представлява значително подобрение в сравнение с 2007 г., когато някои отговори пристигнаха твърде късно, за да бъдат взети предвид в проучването за тази година.

Делът на задоволителното проследяване на критичните и допълнителните забележки, взети заедно, е 79 %. Проследяването на допълнителните забележки беше задоволително във всички случаи, докато делът на задоволителното проследяване на критичните забележки беше значително по-малък и възлизаше на 62 %. Това показва, че все още остава да се извърши значителна работа от омбудсмана и от самите институции, за да бъдат убедени длъжностните лица, че отбранителният подход към омбудсмана представлява пропусната възможност за тяхната институция и рискува да наруши имиджа на Съюза.

→→→ Пет от последващите действия заслужават да бъдат специално споменати като случаи, които трябва да послужат като образец за другите институции как да реагират най-добре на критичните и допълнителните забележки. Те се отнасят до **Парламента (3464/2004/(TN)TS)**, **Комисията (101/2004/GG и 3148/2007/BEH)**, **Европейския икономически и социален комитет (1473/2006/TS)** и **Европейската служба за подбор на персонал (OI/8/2006/BU)**. Въпросните институции са осъществили последващите действия по тези случаи по образцов начин. ■

## Проектопрепоръки

В случаите, когато съответната институция може да отстрани лошото администриране, или в случаи, когато лошото администриране е особено сериозно или е с общо въздействие, омбудсманът обикновено отправя проектопрепоръка до съответната институция, орган, служба или агенция. В съответствие с член 3, параграф 6 от Устава на омбудсмана институцията, органът, службата или агенцията трябва да изпрати подробно становище в срок от три месеца. През 2009 г. са отправени 15 проектопрепоръки. Освен това, седем проектопрепоръки от 2008 г. доведоха до вземане на решения през 2009 г., а още два случая бяха приключени въз основа на проектопрепоръки, отправени през 2007 г. Два случая бяха приключени в годината, в която проектопрепоръката е била приета от институцията. Пет случая бяха приключени с критични забележки. В края на 2009 г. 17 проектопрепоръки все още се разглеждаха, включително три, отправени през 2008 г. и четиринадесет, отправени през 2009 г.

### Неизпълнение на задължението да се документира преглед на оценка на въздействието върху околната среда

ЕС определи оста Мадрид-Барселона-Перпинян-Монпелие като приоритетен проект за трансевропейската мрежа. Проектът включва високоскоростна железопътна връзка между Мадрид и френската граница. Европейската инвестиционна банка (ЕИБ) трябва да финансира повече от една четвърт от общата стойност на проекта. През януари 2006 г. испански гражданин подаде жалба до омбудсмана, че планираният железопътен участък през центъра на Барселона може да причини сериозни вреди на околните сгради, като катедралата „Саграда Фамилия“ на Гауди. Жалбоподателят твърди, че ЕИБ трябва да преразгледа проекта и да преобмисли своето решение да го финансира.

Омбудсманът разследва жалбата и не можа да намери документни доказателства, че ЕИБ е направила преглед на оценката на въздействието върху околната среда, извършена от испанските власти. Той се обади на ЕИБ с искане да подготвят пълна документация на оценката, преди да финансират проекта. Банката се съгласи да преразгледа своите правила и да подобри начина, по който документира прегледа на бъдещите оценки.

244/2006/(BM)JMA ■

## Специални доклади

Ако институция, орган, служба или агенция на Съюза не отговори удовлетворително на отправена проектопрепоръка, омбудсманът има правото да изпрати специален доклад до

**Ако институция, орган, служба или агенция на Съюза не отговори удовлетворително на отправена проектопрепоръка, омбудсманът има правото да изпрати специален доклад до Европейския парламент.**

Европейския парламент. Специалният доклад може да съдържа препоръки.

Както е отбелязано в *Годишен доклад 1998* на омбудсмана, възможността да бъде представен специален доклад пред Европейския парламент е изключително ценна за работата на омбудсмана. Специалният доклад до Европейския парла-

мент е последната стъпка по същество, която омбудсманът предприема в работата си по даден случай, тъй като приемането на резолюция и упражняването на пълномощията на Парламента са предмет на политическо решение на тази институция. Омбудсманът, разбира се, предоставя всяка информация и помощ, поискани му от Парламента във връзка със специалния доклад. През 2009 г. не е изпращан специален доклад.

Според Правилника на Европейския парламент Комисията по петициите отговаря за връзките на Парламента с омбудсмана. На заседание на Комисията по петициите, проведено на 12 октомври 2005 г., омбудсманът се ангажира, в съответствие с член 205, параграф 3 от Правилника за дейността на Европейския парламент, да се явява пред Комисията по свое искане винаги когато представя специален доклад пред Парламента.

## 3.4 Водещи случаи – примери за най-добра практика

Девет случая, приключени през 2009 г., представляват показателни примери за най-добра практика, поради което са определени като водещи случаи. Те служат като пример за другите институции, органи, служби и агенции на ЕС как по най-добър начин да отговорят на въпросите, повдигнати от омбудсмана.

Омбудсманът изрази похвала към **Комисията** за предоставената от нея подкрепа на германски гражданин по случай, свързан с правата на пътниците във въздушния транспорт. Проверката показва, че Комисията е разследвала активно случая на жалбоподателя и се е свързала с компетентните френските органи, за да гарантира, че съответните правила ще бъдат приложени правилно (**2980/2008/GG**). Също с оглед да се гарантира пълното и правилно прилагане на правото на ЕС Комисията откри повторно процедура за установяване на нарушение, за да провери дали сметището в Malagrotta в околностите на Рим е приведено в съответствие със съответната директива (**791/2005/(IP)FOR**). Омбудсманът направи допълнителна забележка по този повод.

В областта на прозрачността **Европейската служба за борба с измамите (OLAF)** прие да предостави голям брой документи, след като се консултира с компетентните съдебни органи на съответните държави-членки. Достъпът до документите беше поискан от две белгийски дружества (съединени случаи **723/2005/OV** и **790/2005/OV**). **Европейската служба за подбор на персонал (EPSO)** прие да предостави на всички кандидати, а не само на кандидатите, които не са издържали тестовете, достъп до техните оценки от различните тестове. Това решение беше взето след получена жалба относно това, че на издържалите кандидати не се предоставя информация за получените от тях оценки (**2346/2007/JMA**).

В областта на договорите Комисията заяви своята готовност да проучи дали би могла да разреши с обратна сила работа с подизпълнители с цел отмяна на заповед за възстановяване на средства на стойност почти 500 000 EUR (**2119/2007/ELB**). Тъй като дружеството е изпълнило успешно трите проекта, по които е работило, омбудсманът призова Комисията да приеме това предложение за доброволно уреждане. По случай **1908/2007/JF** Комисията прие да отмени заповед за възстановяване на средства, като отчете, че възстановяването на средствата би поставило жалбоподателката в много тежко финансово положение. Омбудсманът поздрави Комисията за демонстрираната готовност да проявява разбиране в трудни лични ситуации и включи този случай сред водещите случаи през 2009 г. като илюстрация как институциите могат да прилагат принципа на справедливост в своята работа.

Други примери за най-добра практика включват случай **1562/2008/BB**, в който **Изпълнителната агенция за конкурентоспособност и иновации (EACI)** поднесе своите извинения и даде допълнителни обяснения на неуспешен кандидат за длъжност. Тя посочи също ангажимента на ЕАСИ да набележи допълнителни мерки в своите служби за повишаване на информираността на служителите си относно приложимите административни стандарти. **Изпълнителната агенция Европейски изследователски съвет** призна, че в своето първоначално решение за изключване на един кандидат тя не е изпълнила задължението си да му предостави ясна и разбираема информация относно възможните начини за компенсация. Тя увери омбудсмана, че в бъдеще кандидатите ще получават адекватна информация. Агенцията освен това покани кандидата за интервю (**2003/2008/TS**). **Изпълнителната агенция за образование, аудиовизия и култура** поднесе своите извинения на жалбоподателя и посочи, че е предприела стъпки за отстраняване на констатираните проблеми по случай, отнасящ се до отхвърлено заявление за предоставяне на безвъзмездни средства. Освен това Агенцията прие да извърши повторна оценка на заявлението (**1537/2008/(T)GG**).

## 3.5 Тематичен анализ на приключените проверки

Решенията за приключване на случаи обикновено се публикуват на уебсайта на омбудсмана (<http://www.ombudsman.europa.eu>) на английски език и на езика на жалбата, ако

Решенията за приключване на случаи обикновено се публикуват на уебсайта на омбудсмана (<http://www.ombudsman.europa.eu>) на английски език и на езика на жалбата, ако той е различен.

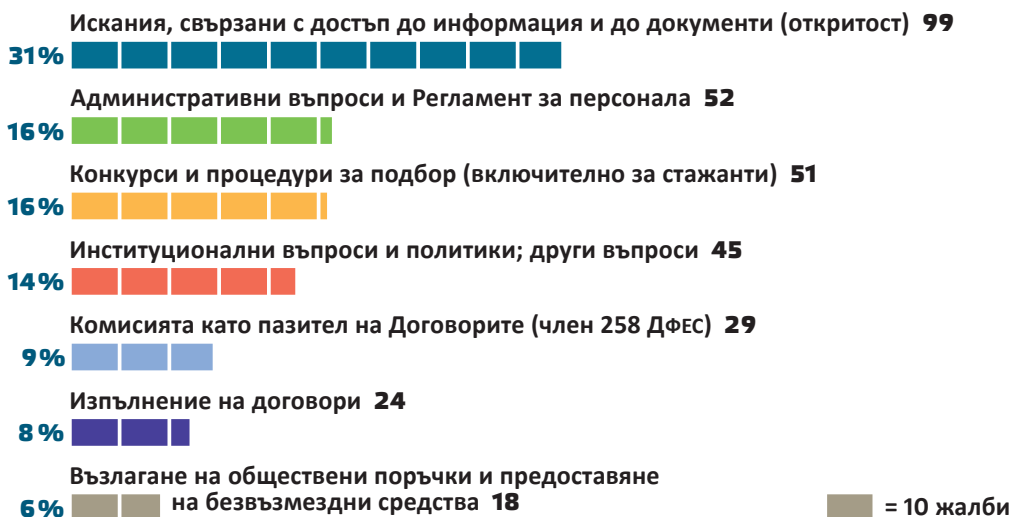
той е различен. Избрани случаи се публикуват в резюме на уебсайта на всичките 23 официални езика на ЕС. Резюметата отразяват кръга от въпроси и институции, органи, служби и агенции на Съюза, обхванати от общо 318 решения за приключване на случаи през 2009 г., както и различните основания за приключване.

Този раздел съдържа анализ на най-важните правни и фактически констатации, съдържащи се в решенията на омбудсмана за приключване на случаи, взети през 2009 г. Текстът на раздела е организиран въз основа на тематична класификация по основния предмет на проверките, обобщен в седем основни категории:

- Откритост, публичен достъп и лични данни;
- Комисията като пазител на Договорите;
- Възлагане на договори по тръжни процедури и предоставяне на безвъзмездни средства;
- Изпълнение на договори;
- Администрация и Правилник за длъжностните лица;
- Конкурси и процедури по подбор; и
- Институционални и политически въпроси, и други.

Трябва да се отбележи, че има значително припокриване между горните категории. Така например в жалби относно подбора на персонал или ролята на Комисията като пазител на Договорите често биват повдигнати въпроси, свързани с откритостта. Трябва да се отбележи също така, че категориите не са изброени в реда, в който са дадени на фигура 3.11<sup>12</sup>.

### Фигура 3.11: Предмет на проверките



12. Фигура 3.11 съдържа информация за всички проверки, „приключени“ през 2009 г., организирана по предмета на проверките. През 2008 г. тази графика беше изчислена въз основа на всички приключени проверки. Тъй като тематичният анализ дава преглед на най-важните констатации, съдържащи се в избрани случаи, „приключени“ през 2009 г., беше счетено за по-подходящо графиката да бъде изчислена на тази база. Графиката е поместена в този раздел, за да ориентира читателя относно значението на обсъжданата тема по отношение на цялостния обем на работата на омбудсмана.

## ■ Откритост, публичен достъп и лични данни

Този раздел представлява преглед на решенията на омбудсмана през 2009 г. по жалби, отнасящи се до (i) публичен достъп до документи, (ii) публичен достъп до информация и (iii) защитата на личните данни и правото на лицата, за които се отнасят данните, на достъп до техните данни.

### Обществен достъп до документи

Член 10, параграф 3 от Договора за функционирането на Европейския съюз (предишен член 1 от ДЕС) се отнася до решенията в Съюза, които се вземат „възможно най-открито и възможно най-близо до гражданите“, докато член 15, параграф 1 от Договора за функционирането на Европейския съюз (ДФЕС) изисква от институциите, органите, службите и агенциите на Съюза да извършват своята работа при максимална откритост, за да се насърчи доброто администриране и да се осигури участието на гражданското общество. Член 15, параграф 3 от ДФЕС (предишен член 255 от Договора за ЕО) предоставя допълнително право на достъп до документите на институциите, органите, службите и агенциите на Съюза. Регламент 1049/2001 регламентира това право на достъп до документите<sup>13</sup>. На 30 април 2008 г. Комисията представи предложение<sup>14</sup> за изменение и замяна на Регламент 1049/2001 относно публичния достъп до документи на Европейския парламент, на Съвета и на Комисията. Обсъжданията по това законодателно преразглеждане продължиха през 2009 г. След проверки на омбудсмана, предприети по собствена инициатива през 1996 и 1999 г., много други институции и органи също приеха правила за достъп до документи.

Регламент № 1049/2001 предоставя на жалбоподателите възможност за избор на действие: те имат право да оспорят пълен или частичен отказ на достъп по съдебен ред съгласно

**През 2009 г. омбудсманът приключи проверките по 19 жалби относно прилагането на Регламент 1049/2001, 15 от които бяха срещу Комисията.**

член 263 от ДФЕС (предишен член 230 от Договора за създаване на ЕО) или да подадат жалба до омбудсмана. През 2009 г. омбудсманът приключи проверките по 19 жалби относно прилагането на Регламент 1049/2001, 15 от които бяха срещу Комисията.

➡➡➡ Две жалби срещу Европейската служба за борба с измамите (ОЛАФ) (случаи 723/2005/OV и 790/2005/OV) бяха предмет на съвместна проверка. Те бяха във връзка с две белгийски фирми, които бяха предмет на разследване за използването на фалшиви сертификати за внос на банани по преференциална тарифа. За да си изяснят фактите и да се подготвят за евентуално обжалване, те поискали достъп до дълъг списък с документи. ОЛАФ отказал достъп до повечето от тези документи на основание, че това би навредило на тяхното разследване и на съдебното производство в държавите-членки. След като проучи досието, омбудсманът констатира, че ОЛАФ е действал некоректно. Той направи предложение за доброволно уреждане, като прикани ОЛАФ да ревизира своята позиция. ОЛАФ прие доброволното уреждане, след като се консултираха със съответните съдебни власти на засегнатите държави-членки. ⬅⬅⬅

По случай 1349/2008/GG журналист, който отправил редица въпроси към ОЛАФ и получил отговор от говорителя на ОЛАФ, подаде жалба, че този говорител имал намерение да препрати отговорите си на различни трети страни. В своето становище ОЛАФ заяви, че говорителят е действал от свое име, а не в качеството си на говорител на ОЛАФ. Тъй като това лице наистина потвърди, че е действал в личното си качество, когато е изпратил въпросното електронно писмо, омбудсманът стигна до заключение, че жалбата е извън обсега на неговите правомощия и приключи случая.

13. Регламент (ЕО) № 1049/2001 на Европейския парламент и на Съвета от 30 май 2001 година относно публичния достъп до документи на Европейския парламент, на Съвета и на Комисията, ОВ 2001 L 145, стр. 43.

14. COM(2008) 229 окончателен.



Бивш служител на Комисията, който подал жалба до Европейския надзорен орган по защита на данните (ЕНОЗД) с твърдението, че Комисията е нарушила правата му на защита на данните, подаде жалба до омбудсмана срещу ЕНОЗД (случай **491/2008/PB**). Жалбоподателят твърди, че ЕНОЗД не е изпълнил задължението си да отговори на писмото, и в частност да предостави достъп до някои документи. ЕНОЗД се извинил за закъснението на отговора на писмото. Що се отнася до въпроса за достъпа до документи, омбудсманът счете, че когато е било взето решението, несъответстващо на съответните правила, ЕНОЗД не е имал още изграден подход как да постъпва при такива искания за достъп. Ето защо омбудсманът приключи случая с допълнителна бележка.

Няколко жалби включваха твърдения за забавяне. По случаи **1190/2008/DK** и **1010/2008/DK** омбудсманът установи няколко пропуска в начина, по който Комисията е обработила исканията на жалбоподателите за достъп<sup>15</sup>. Те бяха свързани с регистрирането на исканията, спазването на приложимите срокове и неспазване на задължението за привеждане на основания за удължаването на сроковете. Тъй като подобни пропуски бяха вече установени в предишен случай (**367/2006/PB**), когато омбудсманът направи няколко критични забележки (на които Комисията отговори много положително), и тъй като фактите, отнасящи се до тези два случая, предшестваха ангажиментите, поети от Комисията пред омбудсмана, последният не направи отново критични забележки. По случай **541/2008/VIK** имаше също твърдения, че решението за отхвърляне на искането за достъп до документи е неправилно. В хода на проверката стана ясно, че информацията, търсена от жалбоподателя, е била публикувана от съответните национални органи. Омбудсманът установи няколко пропуска в поведението на Комисията, но не направи критични забележки, тъй като жалбоподателят не беше отправил твърдения във връзка с тези процедурни аспекти.

По случай **1491/2008/(ID)(BU)CK** кандидат в конкурс, организиран от Европейската служба за подбор на персонал (EPSO), твърди, че не е получил отговор на искане за достъп до въпросите и отговорите на теста, в който е участвал. Няколко месеца по-късно, с извинения за закъснението, генералният секретар на Комисията отхвърлил искането и признал, че потвърденото му заявление е било загубено или поставено не там, където трябва. Този случай беше свързан с жалбата по случай **1150/2008/(ID)(BU)CK**, която същият жалбоподател е подал до EPSO. Във втория случай жалбоподателят твърди, че EPSO не са изпълнили задължението си да препратят потвърденото му заявление на генералния секретар на Комисията в съответствие с член 15, параграф 1 от Европейския кодекс за добро поведение на администрацията. Те само заявили на жалбоподателя, че трябва изпрати потвърденото заявление до Комисията. EPSO са признали, че предвид установената практика, според която Комисията обработва потвърдените заявления, те би трябвало да го препратят там. Омбудсманът направи допълнителна забележка, насърчавайки EPSO да предприеме всички необходими стъпки за утвърждаване на своята автономност в областта на обработването на искания за достъп до документи.

По случай **3085/2008/GG** омбудсманът критикува Комисията за това, че първоначално не е идентифицирала писмото на жалбоподателя като искане за достъп. Комисията освен това не е изпълнила задължението си да обработи правилно потвърденото заявление на жалбоподателя. Дори ако решението на Комисията за отказ на достъп е правилно по същество, омбудсманът отправи критична забележка, тъй като Комисията не се е извинила за своите процедурни грешки.

Случай **429/2007/PB** също се отнася до сериозни забавяния при обработване на искане за достъп. Омбудсманът отправи критична забележка. В този случай беше поставен и въпросът за таксите, определяни за обработка на искания за достъп до много обемисти и многобройни документи. Омбудсманът заключи, че Комисията не е спазвала нормите, установени

15. Показателен пример за това, че някои служби имат все още трудности да се съобразяват с разпоредбите на Регламент 1049/2001, е случай 2673/2009/MHZ, който беше в последна сметка уреден от институцията.

в член 10 от Регламент 1049/2001 за определяне на такива такси, и по този повод отпрати също критична забележка.

Омбудсманът предприе проверка по собствена инициатива спрямо Комисията относно искания на граждани за достъп до документи, свързани с процедури за установяване на нарушения (**01/2/2009/MHZ**). Той приключи разследването, без да констатира лошо администриране, но като насърчи Комисията да информира гражданите, че могат да получат достъп до такива документи, като се обърнат или към Комисията, или към органите на засегнатата държава-членка, или и към двете. Добре е освен това гражданите да бъдат уведомени, че ако подадат искането си за достъп до органите на държава-членка, тогава се прилага националното законодателство. Омбудсманът добави, че Комисията би могла да включи тази информация в своя образцов и насочен към гражданите уебсайт относно процедурите за установяване на нарушения<sup>16</sup>.

Други проверки на омбудсмана имаха за предмет допълнителните изключения за публичен достъп, предвидени в Регламент 1049/2001. Случай **70/2008/TS** беше посветен на изключението, свързано с опасността от сериозно засягане на процеса на вземане на решения и излагане на службите на неоправдан външен натиск. Омбудсманът заключи, че изтъкнатите от Комисията основания не са нито валидни, нито адекватни. Той приключи случая с критични забележки. Случай **488/2007/PB** имаше за предмет отказа за публичен достъп въз основа на защитата на търговските интереси и на международните отношения. Омбудсманът констатира, че Комисията не е изпълнила задължението си да посочи адекватни причини за отказа на пълен достъп до документите. Комисията отговори, че се е консултира със съответните държави-членки и че само една от тях не се е съгласила да бъдат разкрити документите. Комисията заяви, че ще държи в течение омбудсмана относно позицията на тази държава-членка. Жалбоподателят беше удовлетворен от този отговор и омбудсманът приключи случая. Той обаче отпрати допълнителна забележка, че Комисията не е изпълнила задължението си да изясни важни въпроси, и по-специално дали счита, че въпросните документи идват от държавите-членки, или пък са били написани от службите на Комисията. Омбудсманът прикани Комисията да изясни този въпрос.

Случай **819/2007/PB** имаше за предмет отказа на Комисията да предостави достъп до заявлението на Ирландия по дело пред Съда на ЕС на основание, че това ще бъде в ущърб на съдебното производство. В хода на проверката Общият съд постанови решение, което изглеждаше свързано с разглеждания въпрос. Ето защо омбудсманът поиска от Комисията да преразгледа първоначалното си решение в светлината на съдебното постановление. Комисията потвърди своя отказ, без да приведе основателни причини. Ето защо омбудсманът отпрати критична забележка. Той отбеляза, че отказът на Комисията се позовава, както изглежда, на факта, че съдебното решение е обжалвано. Според него това не оправдава решението за отказ от правното тълкуване, изложено във въпросното съдебно решение.

## Обществен достъп до информация

Омбудсманът извърши проверки по много жалби, съдържащи твърдения за неизпълнение на задължението за предоставяне на информация. Много от тези случаи бяха разгледани по ускорени и опростени процедури, така че бяха приключени скоро след като ответната институция предостави необходимата информация. В два случая бяха проведени пълни проверки. Предмет на случай **1694/2007/(WP)ВЕН** беше твърдение, че Комисията е дала недостатъчни и преднамерено неточни отговори на искане за информация относно определена законодателна процедура. Омбудсманът заключи, че твърдението относно преднамерено неточна информация е необосновано, но прие, че отговорите на Комисията до жалбоподателя са били недостатъчни. Тъй като Комисията предостави съответната информация по време на проверката, омбудсманът счете, че не са необходими

<sup>16</sup>. Относно достъпа до досие по случай за установяване на нарушения вж. също случай 1059/2008/(WP)VL.

допълнителни действия от негова страна. По случай **443/2009/VL** Европейската полицейска служба (Европол) беше обвинена в неспазване на задължението си да отговори на писма, в които жалбоподателят я е информирал за една сериозна според него заплаха за международната сигурност. Службата освен това не е изпълнила задължението си да му предостави данните за контакт с бюрото за връзка на Европол в Германия. В своето становище Европол обясни, че проблемите, поставени от жалбоподателя, се отнасят до международни въпроси и че службата е препратила информация на бюрото за връзка на Европол в Германия, което се помещава в нейното седалище в Хага. Поради тази причина омбудсманът приключи случая.

### Защита на личните данни

По случай **3486/2006/(GK)(ID)RT** жалбоподателят поиска от Комисията да предостави служебни данни, отнасящи се до едно от нейните длъжностни лица. Тъй като длъжностното лице отказало да даде разрешение за това, Комисията отказала да разкрие датата на нейното назначаване на работа. Омбудсманът заключи, че Комисията не е изпълнила задължението си да предостави обосновани причини за отказа си и предложи доброволно уреждане, което Комисията прие. Засегнатото длъжностно лице обаче подаде междуременно жалба до Енозд срещу намерението на Комисията да разкрие информацията. Когато Енозд потвърди, че въпросната дата може да бъде разкрита, длъжностното лице заведе дело пред Общия съд. С оглед на това предстоящо производство омбудсманът приключи проверката. Той отправи допълнителна забележка, че Комисията трябва да уведоми жалбоподателя относно изхода от съдебното дело.

Случай **672/2007/(WP)PB** се отнася до въпроси, свързани с обработката на заявленията за достъп и приложимостта на Регламент 1049/2001 относно правилата за защита на лични данни. Омбудсманът констатира, че в този случай обработването от страна на Комисията на искането е белязано с големи и неоправдани забавяния, представляващи лошо администриране. Той отправи критична забележка. Относно приложимостта на Регламент 1049/2001 омбудсманът се позова на съдебната практика, последвала подаването на жалбата, която, както изглежда, е била негласно призната от Комисията. Той заключи, че поставените правни въпроси не са вече спорни.

→→→ Случай **2346/2007/JMA** се отнася до отказа на EPSO да уведоми издържалите кандидати за техните оценки при различните тестове. Омбудсманът заключи, че отказвайки да направи това, службата EPSO е пренебрегнала основния принцип на прозрачност, заложен в член 1 от ДЕС (сега член 10, параграф 3 от ДЕС) и в член 22 от Европейския кодекс за добро поведение на администрацията. Той освен това се консултира по въпроса с Енозд, който изрази становище, че резултатите от тестовете трябва да се разглеждат като лични данни, до които жалбоподателите трябва да имат право на достъп. Въпреки че първоначално отклони предложението на омбудсмана за доброволно уреждане и разкриване на данните, EPSO реши да промени своята политика и да даде на всички кандидати възможност за достъп до техните оценки, след като се консултира с управителния съвет на EPSO. ←←←

## ■ Комисията като пазител на Договорите

Принципът за правовата държава е основополагащ принцип на Европейския съюз. Едно от най-важните задължения на Комисията е да бъде пазител на Договорите<sup>17</sup>. Член 258 от ДФЕС (предишен член 226 от Договора за ЕО) предвижда обща процедура, по която Комисията да разследва и да сезира Съда на ЕС за предполагаеми нарушения на правото на ЕС от страна на държавите-членки. Комисията може да предприема разследвания по собствена

17. Член 17 от ДЕС (предишен член 211 от Договора за ЕО) изисква от Комисията да „следи за прилагането на Договорите и на мерките, приети от институциите по силата на тези Договори“.



инициатива, на основание на подадени жалби или в отговор на искане от Европейския парламент, във връзка с отправени до него петиции по член 227 от ДФЕС (предишен член 194 от Договора за ЕО). За определени въпроси, например незаконни държавни помощи, се прилагат други процедури.

Омбудсманът получава и разглежда жалби срещу Комисията в качеството ѝ на пазител на Договорите. Когато омбудсманът започва проверка по такава жалба, винаги когато е необ-

**Омбудсманът получава и разглежда жалби срещу Комисията в качеството ѝ на пазител на Договорите.**

ходимо той разяснява на жалбоподателя, че проверката няма да разследва дали е налице нарушение, тъй като Европейският омбудсман няма правомощия да разследва действията на компетентните органи на държавите-членки. Проверката

на омбудсмана има за цел само да установи по какъв начин Комисията анализира и обработва подадената пред нея жалба за нарушение. Омбудсманът може да разглежда както процедурни, така и материалноправни аспекти на действията на Комисията. При това проверките и заключенията на омбудсмана зачитат напълно признатата от Договорите и практиката на Съда на Европейския съюз оперативна самостоятелност на Комисията да решава дали да открие процедура за нарушение и да заведе дело в Съда на Европейския съюз срещу съответната държава-членка.

По отношение на процедурните задължения на Комисията спрямо жалбоподателите основен референтен документ за омбудсмана е съобщение на Комисията от 2002 г.<sup>18</sup> В съобщението са предвидени определен брой процедурни задължения, свързани с регистрирането на подадените пред Комисията жалби, както и изключения от това задължение, а също и срокове за разглеждане на жалбите и за информиране на жалбоподателите. Това съобщение беше прието през 2002 г. в отговор на извършени от омбудсмана проверки и отправена от него критика към Комисията във връзка с тези въпроси. Омбудсманът разглежда това съобщение като много важна стъпка напред за повишаване на доверието на гражданите към Комисията в качеството ѝ на пазител на Договорите. Извършеният през 2009 г. преглед от омбудсмана на начина, по който Комисията прилага собствените си правила, разкри известен брой слабости в прилагането на съобщението. В следващите редове е разгледан нагледен пример за тези слабости.

Въпросът за неадекватната информация на жалбоподателите е често възникващ проблем. По случай **80/2009/BU** Комисията потвърди първоначално получаването на писмо от чешка неправителствена организация по въпросите на околната среда, но едва когато беше даден вече ход на проверката на омбудсмана (т.е. повече от една година по-късно), тя уведоми жалбоподателя за намерението си да не регистрира писмото като жалба и изтъкна причини за своето действие. Омбудсманът отправи допълнителна забележка, че Комисията би могла да уведоми всички жалбоподатели, чиито писма не са били регистрирани отделно като жалби, а са били вместо това добавени към подобни неприключени случаи, за това как е обработила регистрираната жалба. Случай **1890/2008/(CHM)BU** се отнася до твърдение от три фирми, че Комисията не е действала с дължимата грижа, когато е изпратила писмата си за предварително приключване при една процедура за установяване на нарушение срещу Португалия. Тя освен това не е изпълнила задължението си да осигури адекватно издаване на своето решение за приключване на случая. Омбудсманът напомни, че точки 9 и 10 от съобщението на Комисията предвиждат задължение от нейна страна да уведоми жалбоподателя за окончателното си решение за приключване на жалбите за нарушения. Неизпълнението на това задължение е проява на лошо администриране, заради която омбудсманът отправи критична забележка. Той направи освен това три допълнителни забележки във връзка с процедурни аспекти на разглеждането на жалбите от страна на Комисията.

Друг често възникващ проблем, за който вече беше споменато, е свързан с регистрирането на жалбите. В съобщението на Комисията е предвидено задължението институцията

**18.** Съобщение до Европейския парламент и до Европейския омбудсман за отношенията с жалбоподателя във връзка с нарушения на правото на Общността, ОВ 2002 С 244, стр. 5.

да регистрира жалбите, които получава, в централен регистър (точка 3, параграф 1 от съобщението). Изключенията от това задължение са изброени в следния параграф: „когато възникне съмнение относно характера на дадено съобщение, което е част от кореспонденция, Генералният секретариат на Комисията се консултира с компетентния отдел (отдели) на Комисията в срок от 15 календарни дни от получаването му. Ако отделът (отделите) не изпратят отговор в срок от 15 работни дни, жалбата се регистрира официално в централния регистър на жалбите.“ Това ясно формулирано задължение поражда многобройни проблеми. Случай **2884/2008/(WP)GG** се отнася до германска козметичка, която поискала професионалната ѝ квалификация да бъде призната в Гърция. Тъй като процедура за установяване на нарушение във връзка с подобни проблеми е била вече в ход срещу Гърция, Комисията добавила новия случай към тази процедура. След това тя уведомила жалбоподателката, че възнамерява да приключи случая, тъй като жалбоподателката може да отправи искането си към компетентните национални органи. Омбудсманът констатира, че становището на Комисията е аргументирано и че тя е реагирала адекватно и е уведомила жалбоподателката за своето решение. Комисията обаче е регистрирала жалбата едва повече от пет месеца след получаването ѝ. Тъй като това не беше предмет на жалбата, омбудсманът направи допълнителна забележка, че Комисията трябва да преразгледа своята практика във връзка с подобни въпроси. Същите проблеми възникнаха по случай **1628/2008/TS**. Едва след като омбудсманът започна своята проверка, Комисията регистрира писмото като жалба и предостави на жалбоподателя поисканата от него информация. Омбудсманът отправи допълнителна забележка, че Комисията трябва да разграничава ясно процеса на идентификация, регистриране и потвърждаване на получаването на жалбите от процеса на вземане на решение как да бъде разгледана всяка отделна жалба.

Подобни проблеми във връзка с регистриране и уведомяване за жалби бяха констатирани по случай **1174/2007/TN**, който се отнася до две жалби за предполагаемо неизпълнение от страна на Швеция на задължението да транспонира правото на ЕС относно свободното движение на лица. Едва след като омбудсманът направи предложение за доброволно уреждане, Комисията прие да регистрира втората жалба и да уведоми жалбоподателя относно начина, по който се обработват двете жалби. Същите проблеми във връзка с регистрирането бяха установени по случай **1087/2009/JMA**, който се отнася до отказа на италианските власти да регистрират двойното фамилно име на сина на жалбоподателя. Омбудсманът констатира, че Комисията е трябвало да регистрира писмото като жалба. Ако е имала друго становище, тя е била длъжна да уведоми съответно жалбоподателя. Омбудсманът направи допълнителна забележка, че Комисията трябва да уведоми жалбоподателя за резултатите от действията, предприети по отношение на италианските власти.

Случай **3303/2008/ELB** относно предполагаемо неправилно решение на Комисията да не регистрира жалба за нарушение срещу Белгия заради това, че не е изпълнила задължението си да признае френската диплома за медицинска сестра на жалбоподателката, беше приключен с констатацията, че не е налице лошо администриране. Омбудсманът се съгласи с Комисията, че няма нарушение на правото на ЕС, тъй като признаването на дипломите за академични цели е прерогатива на държавите-членки и няма разпоредба на правото на ЕС, която да урежда конкретно тези въпроси. Омбудсманът приключи с констатация за липса на лошо администриране и случай **1440/2008/(WP)OV** във връзка с твърдение на испански гражданин, че Комисията не е изпълнила задължението си да му предостави информация относно начините за оспорване на испанските митнически такси за някои продукти. Подробният анализ на омбудсмана показва, че Комисията е отговорила на въпросите на жалбоподателя и му е предоставила съответната информация във връзка с приложимите процедури. Тя го е държала също в течение на съответните обсъждания в Комитета по Митническия кодекс.

Ръководейки се от загрижеността си по повод на тези и други подобни случаи, през 2009 г. омбудсманът предприе проверка по собствена инициатива във връзка с практиките на Комисията относно регистрирането на писмата и жалбите (**OI/3/2009/MHZ**). Тази проверка беше все още в ход към края на годината.

Омбудсманът може също така да разглежда по същество анализите и заключенията на Комисията в рамките на извършваните от него проверки по жалби за нарушения. Настоящият преглед има за цел да установи дали формулираните от Комисията заключения са аргументирани и дали те са добре обосновани и подробно разяснени на жалбоподателите. Когато омбудсманът не може да приеме като цяло оценката на Комисията, той посочва този факт, но подчертава, че органът с най-висока компетентност да тълкува правото на ЕС е Съдът на Европейския съюз. Разногласия от този вид обаче са редки. В по-голямата част от посочените по-горе случаи омбудсманът заключи, че позицията на Комисията по предмета на случаите е правилна<sup>19</sup>.

→→→ Случай **2980/2008/GG** се отнася до твърдение на германски гражданин, че Комисията е действала неадекватно във връзка с жалба за правилно прилагане от страна на държавите-членки на разпоредбите на ЕС относно правата на пътниците във въздушния транспорт. Проверката показва, че Комисията е работила активно по случая на жалбоподателя и е установила връзка със съответните френски власти. Омбудсманът счита, че Генерална дирекция „Енергетика и транспорт“ следва да бъде похвалена за своя активен подход и за оказаната от нея подкрепа на жалбоподателя в този случай. ←←←

Също и по случай **443/2008/JMA**, който се отнася до твърдение, че Комисията не е обработила както трябва една жалба срещу Испания и е взела неправилно решение да я включи в неприключена, единна хоризонтална процедура срещу Испания относно пречистване на градските води, омбудсманът заключи, че в съответствие със съдебната практика на Съда на Европейския съюз Комисията разполага със значителна оперативна самостоятелност да решава дали отделните жалби трябва да бъдат групирани в единна хоризонтална процедура, или не. Освен това Комисията е уведомила коректно жалбоподателя за предприетите от нея действия. От друга страна, по случай **706/2007/(WP)BEN** омбудсманът счете, че Комисията не е разгледала жалбата за нарушение на жалбоподателя колкото е възможно по-бързо и грижливо и че този пропуск представлява лошо администриране. Жалбата е била подадена през 2005 г. от австрийски гражданин срещу Австрия поради неизпълнение на законодателството на ЕС относно качеството на въздуха. Омбудсманът констатира, че въпреки достатъчно ясната предистория на фактите Комисията не е приела становище по жалбата до момента, в който жалбоподателят се обърна към омбудсмана през 2007 г.

→→→ Случай **791/2005/(IP)FOR** беше във връзка с предполагаемо несправедливо решение за приключване на жалба за нарушение срещу Италия относно сметище в Malagrotta в околностите на Рим. Жалбоподателят твърди, че решението на Комисията за приключване на случая е било несправедливо, тъй като е имало налице няколко нередности. Омбудсманът установи, че съответният срок за привеждане в съответствие е бил 16 юли 2009 г. и фактът, че сметището не е било още в съответствие с приложимите стандарти, когато Комисията е приключила процедурата за установяване на нарушение, не е неправилен, нито несправедлив. Все пак с оглед на съществената информация, доведена до негово знание от жалбоподателя, той настоя пред Комисията да провери, след изтичането на срока през юли 2009 г., дали сметището е било наистина приведено в съответствие с директивата. По-късно през 2009 г. Комисията възобнови процедурата за установяване на нарушение. ←←←

Случай **1532/2008/GG** се отнася до твърдение за неизпълнение на задължението за провеждане на процедура за нарушение срещу Австрия. Комисията е започнала разследване вследствие на жалби от 27 инициативи на австрийски граждани, че летището на Виена е претърпяло неколнократни разширения без задължителната оценка на въздействието върху околната среда (Овос). Комисията впоследствие е приела, че австрийските власти може да извършат Овос с обратно действие. Проверката на омбудсмана установи няколко проблема във връзка с тази Овос с обратно действие, включително евентуален конфликт на интереси в рамките на националните власти. Тъй като Комисията не е взела все още

19. Вж. например случай 822/2009/BU относно твърдение за нарушение на екологичните директиви на Чешката република и случай 2036/2008/(CD)BEN във връзка с твърдение за несъвместимост на австрийските пенсионни закони с разпоредбите на Договора за свобода на движението.

окончателно решение по този случай, омбудсманът приключи своята проверка, като даде израз на увереността си, че при вземането на своето окончателно решение Комисията ще вземе предвид неговите констатации и безпокойства.

## ■ Възлагане на договори по тръжни процедури и предоставяне на безвъзмездни средства

Омбудсманът разглежда жалби, свързани с възлагането или невъзлагането на договори и предоставянето на безвъзмездни средства. Той обаче застъпва мнението, че институциите

**Омбудсманът разглежда жалби, свързани с възлагането или невъзлагането на договори и предоставянето на безвъзмездни средства.**

и в частност комисиите за оценка и възлагащите органи по търгове разполагат с широка оперативна самостоятелност по отношение на факторите, които вземат предвид, когато вземат решение за възлагане на договор в рамките на прове-

дена процедура по набиране на предложения. Омбудсманът счита, че неговите проверки по подобни случаи следва да се ограничават до установяване дали са спазени правилата по съответната процедура, дали фактите са правилно отчетени и дали не е допусната явна грешка или злоупотреба с власт. Освен това, омбудсманът проверява дали институциите са изпълнили своето задължение да посочват основания и дали тези основания са последователни и аргументирани.

Омбудсманът приключи шест случая, в които жалбоподателите твърдяха за несправедливост при работата на комисиите за подбор поради конфликт на интереси или липса на безпристрастност от страна на някои от техните членове. По случай **3112/2007/MF** относно търг за рехабилитацията на национален парк в Чад омбудсманът счете, че обстоятелствата по случая може да хвърлят обективни съмнения върху безпристрастността на определен член на комисията за оценка и че, противно на становището на Комисията, декларацията за безпристрастност на въпросния член не е достатъчна за разсейването на тези съмнения. Той заключи, че Комисията не е предприела достатъчно действия за отстраняване на съмненията и не е доказала, че тези действия са били единствените, с които е разполагала. По случай **2400/2006/JF** консултантска фирма твърди, че нейната тръжна оферта е била отхвърлена поради указания, дадени от делегацията на Комисията в трета държава. Проверката на омбудсмана не откри доказателства за предполагаемите указания, които да подкрепят твърденията на жалбоподателя.

По случай **491/2007/PB** във връзка с покана за представяне на предложения, отправена от представителството на Комисията в Берлин, и по-конкретно със справедливостта на състезателния характер и прозрачността на процедурата, омбудсманът установи, че в тръжното досие са налице необосновано ограничителни изисквания и че Комисията не е реагирала адекватно на исканията на жалбоподателя за информация. Той изрази освен това загриженост във връзка с липсата на правила и практики относно въпроса за конфликт на интереси в случая с настоящи или предишни вътрешни доставчици на услуги или други продукти, които участват в тръжни процедури. В допълнителна забележка той прикани Комисията да проучи възможността за приемане на такива правила или указания.

По случай **1270/2007/(ET)(ID)(DK)CK** жалбоподателят, който първоначално е получил възлагателно писмо за договора, е бил уведомен от Комисията, че тръжната процедура е отменена поради процедурни нередности и поради възможно нарушение на поверителността и безпристрастността, както и възможно външно влияние по време на процедурата за оценка. Омбудсманът издаде проектопрепоръка, призоваваща Комисията да предостави по-конкретни и основателни основания за отмяната на тръжната процедура. След като извърши проверка на досието, омбудсманът потвърди, че то съдържа доказателства в подкрепа на обяснението, изтъкнато от Комисията в отговор на проектопрепоръката. Поради тази причина той приключи случая на основание, че проектопрепоръката е била изпълнена.

В проверка по собствена инициатива (**01/4/2005/GG**) омбудсманът извърши допълнителна проверка относно твърдението на германска неправителствена организация, че Комисията ѝ е нанесла преднамерено щети и е действала по измамен начин, когато е отхвърлила нейното заявление да подпише рамково споразумение за партньорство. Омбудсманът установи сериозни действия на лошо администриране. Освен недостатъците, които беше вече посочил при по-раншни подобни проверки (случаи 1702/2001/GG и 2862/2004/GG), той констатира, че Комисията е скрила преднамерено истината и с това е подвела неправителствената организация. Начинът, по който Комисията е обработила заявлението на неправителствената организация, е ощетил сериозно жалбоподателя. В отговор на проектопрепоръката на омбудсмана тя призна, че е трябвало да се отнесе по-грижливо към заявлението. Комисията обаче не се извини на жалбоподателя, а подчерта, че оттогава съответните процедури са подобрени. Омбудсманът заключи, че признанието на Комисията не е достатъчно за разсейване на сериозната загриженост, изразена в тази проектопрепоръка. Все пак с оглед на това, че лошото администриране датира от доста отдавна и че сега е в сила ново споразумение за партньорство, той приключи случая с критична забележка.

Накрая, по случай **1192/2008/BU** срещу Европейския парламент, жалбоподателят беше недоволен от резултатите от тръжна процедура за извършване на ремонтни работи в информационната служба на Парламента в Малта. Той изрази съмнение в точността на установените критерии за оценка. Омбудсманът не установи наличие на лошо администриране от страна на Европейския парламент и прие неговите обяснения за аргументирани. Той се позова на съответната съдебна практика, съгласно която институциите разполагат с широка оперативна самостоятелност при оценка на факторите, които трябва да се вземат предвид за целите на възлагане на договор, и констатира, че няма доказателства институцията да е направила явна грешка при оценката.

Втора група жалби се отнася до твърдения за неправилно или несправедливо изключване на тръжни досиета или оферти на жалбоподателите<sup>20</sup>. Случай **1928/2008/TS** е свързан с отхвърлянето на заявление за стипендия за турски кипърски студенти. Комисията прие, че обясненията на комисията за оценка биха могли да бъдат по-ясни. Омбудсманът заключи, че решението на комисията да изключи заявлението не отговаря на изискванията на съответната покана за изразяване на интерес. Той отбеляза обаче съгласието на Комисията, че жалбоподателят ще бъде допустим по програмата за стипендии за учебната 2009-2010 година. Случай **2576/2008/(AF)GG** се отнася до твърдение за неправилно изключване на тръжната оферта на жалбоподателя, тъй като не е приложил съответния документ за ДДС. Омбудсманът проучи заявлението и констатира, че жалбоподателят не е могъл да докаже, че е представил изисквания документ. Не беше установено лошо администриране, но омбудсманът отправи допълнителна забележка с оглед избягването на подобни проблеми в бъдеще.

По случай **3222/2005/IP** жалбоподателят твърди, че решението на Комисията да не избере неговата оферта, е било необосновано. Комисията за оценка изчислила отново офертата по собствена инициатива, защото погрешно сметнала, че съдържа аритметични грешки. Тези неоснователни изменения довели до това, че офертата надхвърлила максималния бюджет от 4 милиона EUR с 21 EUR. Омбудсманът заключи, че в разглеждания случай едно искане за пояснение щеше да даде на жалбоподателя възможността да изясни своята оферта. Непълнението на задължението да се поиска обяснение е довело до лошо администриране. Комисията отхвърли предложението на омбудсмана за доброволно уреждане, според което да се опита да постигне споразумение за подходяща компенсация за загубената възможност. След като жалбоподателят обяви, че възнамерява да отнесе въпроса до съда, омбудсманът приключи случая с критична забележка.

→→→ Случай **1537/2008/(T)GG** се отнася до отхвърлянето от страна на Изпълнителната агенция за образование, аудиовизия и култура (ЕАСЕА) на заявление за отпускане на

20. Вж. също случай 1414/2007/IP.



безвъзмездни средства от сдружение на побратимени градове поради липсата на важен документ. Жалбоподателят посочи редица грешки в процедурите и практиките на агенцията. В отговор на проверката на омбудсмана агенцията поднесе извинения на жалбоподателя и съобщи, че е предприела стъпки за коригиране на посочените проблеми. Тя прие да преразгледа заявлението съгласно съответните критерии за отпускане. Предложението отново не се квалифицира за безвъзмездната помощ. Омбудсманът прегледа досието и установи, че в него не може да се намери явна грешка във връзка с оценката. Той направи обаче допълнителна забележка, в бъдеще агенцията да предоставя по-подробна информация за резултатите на извършените от нея оценки на кандидати, оспорващи оценките на своите кандидатури. <<<<

Два случая предложиха възможност да бъде изяснена разликата между незаконност и лошо администриране: по случай **1561/2008/RT** омбудсманът изрази мнение, че информацията, предоставена в поканата за тръжно участие, не е била достатъчно точна и изчерпателна за тези участници в тръжната процедура, които решили да изпратят офертите си по куриер (частна поща) или да ги доставят на ръка. Омбудсманът направи предложение за доброволно уреждане, което Комисията отхвърли, заявявайки, че предоставената информация е в съответствие с приложимите разпоредби на Финансовия регламент. Омбудсманът приключи случая с критична забележка, като напомни, че терминът „лошо администриране“ представлява по-широко понятие от „незаконност“. Фактът, че едно решение се приема без закононарушение не означава непременно, че то е прието в съответствие с принципите на доброто администриране. Случай **271/2009/VL** представлява жалба, подадена от служителка в офис на Европейския потребителски център в Германия. Нейният договор не можал да бъде подновен навреме, тъй като Комисията, която финансира центъра с отпускане на безвъзмездни средства, не успяла да приключи навреме необходимите процедури за подновяване на субсидията. Омбудсманът прие, че Комисията не е нарушила своите законни задължения. Той не беше обаче убеден, че Комисията е обработила заявлението за отпускане на безвъзмездни средства достатъчно бързо, за може да бъде прието, че тя е действала в съответствие с добрата административна практика. Тъй като Комисията прие, че заявленията за отпускане на безвъзмездна помощ е най-добре да се разглеждат преди края на годината, предшестваща тази, за която се иска безвъзмездната помощ, омбудсманът приключи случая с критична забележка.

## ■ Изпълнение на договори

Омбудсманът приема, че лошо администриране е налице, когато публичен орган не действа в съответствие с правило или принцип, които са задължителни за него. По този начин лошо администриране може да е налице и в случаи, свързани с изпълнението на задължения, произтичащи от договори, сключени от институции на ЕС.

Обхватът на правомощията на омбудсмана за преглед в подобни случаи обаче е по необходимост ограничен. Омбудсманът застъпва становището, че той не е компетентен да преценява дали е налице нарушение на договора от страните по него, когато е възникнал спор по този въпрос. Такъв спор може да бъде ефективно разгледан само от компетентен съд, който е оправомощен да изслуша аргументите на страните, засягащи приложимото национално законодателство, и да оцени представените доказателства по всички спорни фактически въпроси.

Що се отнася до споровете по договори, омбудсманът счита за обосновано да ограничи своите проверки до установяване дали институцията, органът, службата или агенцията на Съюза са представили последователен и аргументиран отчет на правните основания за действията си и за причините, поради които смятат за оправдано становището си по договорната позиция. Когато случаят е такъв, омбудсманът заключава, че проведената от него проверка не е разкрила случай на лошо администриране. Такова заключение не засяга правото на

страните договорният спор помежду им да бъде разгледан и уреден от компетентен съд. Когато страните решат да отнесат спора си до съда, омбудсманът приключва незабавно своята проверка, без да извършва допълнителна преценка, в съответствие с разпоредбата на член 2, параграф 7 от своя Устав.

На основание на споменатата по-горе оценка, през 2009 г. омбудсманът приключи няколко проверки с констатации за липса на лошо администриране или заключи, че не са необходими по-нататъшни проверки. Те включваха спорове относно закъснения при извършване на авансови плащания, дължими за работата по някои проекти<sup>21</sup>, неизпълнение на дължимо плащане на лихви за просрочено плащане на фирма<sup>22</sup>, спорове относно допустими разходи и/или подлежащи на възстановяване или изплащане суми след извършени одити<sup>23</sup>, спорове относно неизпълнение на задължението за представяне на причини в отговор на въпрос във връзка с освобождаването от работа на лица, работещи за изпълнители на институциите, и нарушение на правото на изслушване<sup>24</sup>.

За разлика от предходните години омбудсманът не е приключвал случаи, свързани със закъснения на изплащания. Както изглежда, Комисията или подобрява своята система на изплащане, или полага усилия за уреждане на съответните проблеми преди нейните изпълнители да подадат жалба до омбудсмана. Трябва да се отбележи, че през 2009 г. омбудсманът предприе последващи действия по предишна своя проверка по собствена инициатива (OI/5/2007/GG) във връзка със закъсняло плащане от страна на Комисията. Тази проверка (OI/1/2009/GG) трябва да покаже дали наистина е постигнат напредък.

Често възникващ проблем, разгледан от омбудсмана по случаи, свързани с договори, се отнася до договорите, които Комисията използва във връзка с изпълнението на финансирани от ЕС действия или програми. По принцип Комисията встъпва в договорни отношения с определено дружество или консорциум, което изпълнява проекта, като ангажира подизпълнители, експерти или свои служители. Някои от тези договори и съответните рамкови програми дават на Комисията определени права по отношение на експертите или служителите на изпълнителите. Тези специфични договорни отношения могат да породят спорове между изпълнителите на Комисията и техните служители или експерти, по отношение на които омбудсманът счита, че Комисията носи определена отговорност. Случай 2449/2007/VIK се отнася до освобождаване от работа на ръководител на екип, след като Комисията е изразила неудовлетвореността си от неговата работа. Въпреки че омбудсманът не е установил случай на лошо администриране по същество, т.е. във връзка с причините, посочени от Комисията, той стигна до заключение, че по отношение на процедурата Комисията не е изпълнила задължението си да действа в съответствие с принципите на добро администриране, когато не е дала на жалбоподателя възможност да отговори на критиката. Приносът на омбудсмана към консултациите с обществеността относно преразглеждането на Финансовия регламент съдържа конкретни предложения за уреждане на този вид проблеми<sup>25</sup>.

Омбудсманът иска да подчертае, че през 2009 г. много от случаите, които е разгледал във връзка с договорни въпроси, са приключени с констатации за липса на лошо администриране.

Омбудсманът иска да подчертае, че през 2009 г. много от случаите, които е разгледал във връзка с договорни въпроси, са приключени с констатации за липса на лошо администриране.

В един случай, при който той установи възможно наличие на лошо администриране, Комисията положи сериозни усилия да приеме неговото предложение за доброволно уреждане.

➡➡➡ По случай 2119/2007/ELB Комисията стигна до заключение, че някои разходи за персонала, заявени от въпросната фирма, не могат да бъдат изплатени, тъй като последната е възложила работата на подизпълнители без предварително разрешение за това. Комисията поиска връщане на цялата сума за трите проекта, възлизаща

21. Случаи 177/2008/RT и 670/2009/(BU)RT срещу Европейската комисия.

22. Случай 1264/2008/MF срещу Европейския парламент.

23. Случаи 2119/2007/ELB, 2781/2007/(BEH)OV, и 1462/2007/DK срещу Комисията.

24. Случаи 226/2007/MHZ, 2449/2007/VIK, 2910/2008/TN, и 582/2008/MF срещу Комисията.

25. Този принос може да бъде намерен на уебсайта на омбудсмана.

на почти 500 000 EUR. Омбудсманът изтъкна, че Комисията не е изпълнила задължението си да отговори ясно на точни въпроси, които са ѝ били поставени във връзка с използването на подизпълнители. Той отбеляза освен това, че работата на жалбоподателя е била извършена по удовлетворителен за Комисията начин. Комисията прие да разгледа достойнствата на искането на фирмата за използване на подизпълнители и заяви, че ако то е обосновано и жалбоподателят представи доказателства за разходите за подизпълнителите, тя може да анулира заповедта си за възстановяване. <<<

При следните проверки не беше установен случай на лошо администриране<sup>26</sup>: по случай **2492/2008/VL** жалбоподателят твърди, че правилата на Комисията за набиране на персонал относно декларацията за изключителност и разполагаемост (SEA), изисквана от външни експерти, нарушава основното право на трудова заетост на експертите. Омбудсманът отбеляза, че SEA ограничава възможностите на ключовите експерти да кандидатстват за други длъжности. Тъй като тези експерти обаче изпълняват основна роля при възлагането и изпълнението на договорите, преследваната от Комисията цел е легитимна. Освен това омбудсманът отбеляза, че след измененията на SEA за ключовите експерти съществува възможността да изпълняват своите задължения на непълен работен ден. По този начин те могат да работят по други проекти, при условие че тези допълнителни ангажименти са съвместими със задълженията им по съществуващия проект. По случай **183/2008/MF** омбудсманът не установи наличие на лошо администриране в поведението на Комисията във връзка с жалба относно твърдение за нарушение на авторското право на фирма. По случай **1906/2007/VIK** американски гражданин твърди, че процедурата по оценяване, установена от Комисията за оценка на проекти, които се подпомагат финансово от програма на ЕС за укрепване на правата на човека и демокрацията в цял свят, страда от редица проблеми и недостатъци. След задълбочена проверка омбудсманът установи, че няма случай на лошо администриране и заключи, че не е оправдано да се извършват допълнителни проверки. Той по-специално отбеляза, че междувременно ОЛАФ са проучили твърденията на жалбоподателя за измама и лошо администриране.

## ■ Администрация и Правилник за длъжностните лица

Всяка година омбудсманът получава определен брой жалби, отнасящи се до административните дейности на институциите (52 проверки или 16 % от всички проверки, приключени през 2009 г.). Тези дейности са свързани с прилагането на Правилника за длъжностните лица и на други приложими текстове. Характерът на тези случаи варира в широки граници и те се отнасят до почти всички институции, органи, служби и агенции.

Омбудсманът с удоволствие констатира, че по отношение на жалбите, подадени от служители, значителен брой от разгледаните през 2009 г. случаи завършиха с положителни

**Омбудсманът с удоволствие констатира, че по отношение на жалбите, подадени от служители, значителен брой от разгледаните през 2009 г. случаи завършиха с положителни решения благодарение на проактивното отношение на администрацията.**

решения благодарение на проактивното отношение на администрацията<sup>27</sup>.



Омбудсманът успешно приключи случай относно бивш служител, който подаде жалба до него за несправедливи заповеди за възстановяване на суми, неправомерно изплатени от институцията. Подходът на омбудсмана в такива случаи се основава на практиката на Съда на

Европейския съюз<sup>28</sup> и на съображения за справедливост и обоснованост. Фактът, че се извършват недължими плащания в полза на длъжностни лица или на трети лица, които

26. Същото може да се каже за случаи 771/2007/(TN)DK, 834/2007/TN, 870/2007/TN, 1895/2007/ELB и 01/1/2008/(VIK)JMA, всички срещу Комисията.

27. Случай 495/2009/ELB относно трансфера на пенсионни права от пенсионната схема на Съюза към националните схеми представлява добър пример.

28. Дело T-205/01 *Ronsse срещу Комисията* [2002 г.] Сборник практика на Съда на ЕО, SC II-1065.



са по-малко запознати с правилата и разпоредбите на ЕС, очевидно има значение в това отношение. По случай **1908/2007/JF** срещу Комисията, институцията прие предложение за доброволно уреждане, при което да отмени заповед за възстановяване на средства, като отчете, че възстановяването на средствата би поставило жалбоподателката в много тежко финансово положение. Омбудсманът приветства Комисията за отказа ѝ от възстановяване на средствата и за демонстрираната готовност да проявява разбиране в трудни лични ситуации. <<<

Комисията демонстрира същия вид отзивчивост в два други случая. По случай **2991/2008/(WP)GG** жалбоподателят е бил бивш служител, който е имал право на обезщетение при прекратяване на трудовия договор. Той подал заявление за това, но десет месеца по-късно обезщетението не било все още изплатено. Комисията призна, че тя е отговорна за закъснението и прие да плати лихва за забавяне на плащането на сума 6 400 EUR. По случай **2248/2009/MF** жалбоподателката отбелязва, че изплатените ѝ семейни обезщетения са твърде малко. Когато се обърнала към Комисията, не получила обяснение. Омбудсманът реши да приложи бързата процедура и се обърна към службата „Управление и плащане“. Комисията реагира бързо и изплати сумата от 2 400 EUR, представляваща дължимите обезщетения. Тя освен това даде пълни обяснения в отговор на искането за информация от страна на жалбоподателката.

Други институции също реагираха много положително на предложенията и препоръките в тази област на омбудсмана. Европейският парламент прие да коригира изчисленията за отпуска по майчинство на една от своите служителки, след като омбудсманът предприе своя проверка (случай **2123/2008/ELB**). Европейската агенция за авиационна безопасност (ЕААБ) прие да коригира класа на един от своите служители<sup>29</sup> в резултат на проектопрепоръката на омбудсмана (случай **3567/2006/JF**).

По няколко други случая омбудсманът приключи проверките си с констатации за липса на лошо администриране. По случай срещу Европейския икономически и социален комитет (Еиск) относно твърдение за неоправдано решение да не се открива дисциплинарна процедура срещу едно от бившите му длъжностни лица (случай **1016/2008/JMA**) омбудсманът прие, че няма основания за допълнителни проверки, но направи критична забележка по повод неизпълнението от страна на Комитета на задължението да отговори на писмото на жалбоподателя. По случай **572/2008/OV** омбудсманът потвърди становището на Парламента относно спирането на секретарска премия съгласно новия Правилник за длъжностните лица. По случай **2791/2007/(ВЕН)КМ** омбудсманът потвърди тълкуването от страна на Комисията на член 45, параграф 2 от Правилника за длъжностните лица и на общите правила относно езиковото обучение. По случай **1179/2008/JF** относно несправедливо предизвестие за освобождаване от длъжност, дадено на жалбоподателя, омбудсманът подкрепи аргумента, че даденото му едномесечно предизвестие не е позволило на жалбоподателя да приключи лизинга на своя апартамент навреме, за да си възстанови изплатените авансови суми. Омбудсманът направи допълнителна забележка относно този процедурен въпрос. Той не подкрепи обаче иска за щети, тъй като жалбоподателят е останал в апартамент до края на лизинговия срок и всъщност не е понесъл щети. Омбудсманът потвърди също поведението на Комисията по случай **699/2007/(WP)ВЕН** относно достъп до медицинското досие на бивше длъжностно лице; по случай **2518/2008/(NM)GG** относно дискриминация въз основа на възраст и неизпълнение на задължението за правилно разглеждане на заявление за работа; и по случай **2793/2007/WP** относно отказа да се даде здравно застрахователно покритие на пенсиониран договорно нает служител.

Омбудсманът желае също да спомене две жалби, подадени от лица с увреждания. По случай **2631/2007/JMA** служител на Комисията, използващ инвалидна количка, твърди, че Комисията не е изпълнила задължението си да му предостави подходящ достъп до сградата, за която се говори в жалбата. Комисията обясни, че е публикувала покана за представяне на оферти и че рамков договор ще бъде подписан през първото тримесечие на 2009 г.,

29. Относно класирането на длъжностни лица вж. също случай 3199/2007/(WP)(VL)ВЕН.

като строителните работи ще бъдат завършени до септември 2009 г. Тя се извини за неудобствата, причинени на жалбоподателя. Омбудсманът поиска от Комисията да му докладва до 31 октомври 2009 г. за въпросните работи и да го уведоми допълнително за напредъка, постигнат при привеждане на няколко сгради на Комисията в съответствие с проекта за осигуряване на подходящ достъп за лица с увреждания. Случай **2350/2007/RT** срещу Европейския парламент се отнася до твърдение за неизпълнение на задължението да се осигури на жалбоподателката стажът, за който е подала заявление, и да се гарантира, че тя ще бъде третирана правилно по време на стажа. Парламентът призна някои пропуски, но подчерта ангажираността на своите служби да предложат на жалбоподателката същите възможности за обучение, както и по стандартната стажантска програма. В отговор на проектопрепоръка Парламентът отново отхвърли твърденията на жалбоподателката, но ѝ поднесе извинения и обяснения за мерките, които е предприел за изправяне на установените слабости. Жалбоподателката не прие извиненията на Парламента, но омбудсманът счете, че няма основания за допълнителни проверки предвид ангажиментите на Парламента за бъдещето и факта, че той се е извинил. Омбудсманът направи допълнителна забележка, напомняйки, че Парламентът и другите институции на ЕС трябва да съзнават необходимостта да се зачита достойнството на хората с увреждания.

Случай **OI/6/2007/MHZ** относно управлението на човешките ресурси в научните институти на Съвместните научноизследователски центрове (JRC) на Комисията е свързан с предишна съвместна проверка на омбудсмана на отделни жалби относно вътрешни конкурси, водещи да установяване на временно наети служители като длъжностни лица на постоянна работа. Проверката имаше за цел да даде на Комисията възможност да обясни своето управление на човешките ресурси в JRC, включително професионалното положение на временно наетите служители. Омбудсманът прецени като удовлетворително представянето от Комисията на нейната политика за човешките ресурси в JRC. Що се отнася до положението на временно наетите служители, омбудсманът направи проектопрепоръка Комисията да организира вътрешни конкурси. Комисията отказа, но уведоми омбудсмана за своята по-широка инициатива да организира вътрешни конкурси в рамките на ЕС-27. Тя посочи, че временно наетите служители могат също да участват в тези конкурси, при условие че отговорят на критериите за допустимост. Омбудсманът счете, че допълнителни действия са неоправдани и приключи случая.

Омбудсманът желае също да привлече вниманието към някои случаи, при които отрицателната и неотзивчива реакция на неговите констатации беше особено разочароваща. Случай **344/2007/БЕН** се отнася до неизпълнение на задължението на Парламента да завърши правилно процедура за оценка на персонала<sup>30</sup>, преди всичко във връзка с точките за заслуги. Въпреки определението на Съда на публичната служба, отменящо едно по същество идентично решение на Парламента във връзка с 2003 г., Парламентът не е изпълнил задължението си да преразгледа своето решение за 2004 г. Омбудсманът счете, че установеният от него случай на лошо администриране е бил вече представен на вниманието на Парламента посредством посоченото по-горе определение на Съда. Той заключи, че специален доклад до Парламента няма да свърши полезна работа и приключи проверката си с критична забележка.

Друг случай се отнася до проблеми, срещани при процедурата за оценка на персонала от служебни лица, които се преместват от една институция в друга. Жалбоподателят по случай **2007/2008/ELB** твърди, че политиката на Комисията да дава определен брой точки за заслуги на длъжностни лица, преместени от други институции, независимо от тяхната работа в институциите им по произход, ограничава мобилността между институциите. Действащите правила на Комисията бяха изменени преди приключването на проверката на омбудсмана.

Реакцията на Комисията на проверката на омбудсмана беше особено разочароваща по случай **OI/7/2006/JF**. Той се отнася до освобождаването от длъжност на местна служителка в една делегация, която подаде жалба до омбудсмана заради „нечовешкото и унижително“

30. Също по въпроси относно оценката на персонала вж. случай 3004/2007/БЕН.

освобождаване от длъжност, на което е била подложена от службата. Тя твърди, че Комисията трябва да поднесе извинения. Комисията изрази само съжаление за впечатленията и чувствата, оставени у жалбоподателката в резултат на начина на нейното освобождаване от длъжност, настоявайки, че процедурите, следвани от службата, са били коректни. Омбудсманът отправи критика към институцията, че не е поднесла искрени, пълни и съдържателни извинения на жалбоподателката, посочвайки, че това е особено жалко с оглед на това, че тя не е искала нищо повече от едно извинение.

## ■ Конкурси и процедури по подбор

От създаването на Европейската служба за подбор на персонал (EPSO) по-голямата част от провежданите от омбудсмана проверки, отнасящи се до открити конкурси и други процедури по подбор, са насочени срещу нея. С оглед на очевидния потенциал на EPSO да служи като видима и привилегирована точка за контакт със значителен брой граждани на ЕС, е особено важно службата да се придържа твърдо към култура на обслужване, насочена към гражданите, и да функционира прозрачно.

Много проблеми, установени в организирани от EPSO конкурси, бяха разрешени по бързи процедури, което показва готовността на EPSO да се намерят бързи и справедливи решения

**Много проблеми, установени в организирани от EPSO конкурси, бяха разрешени по бързи процедури, което показва готовността на EPSO да се намерят бързи и справедливи решения на проблемите. Това е доказателство за културата на обслужване и за истинска воля да се търсят подобрения.**

на проблемите. Това е доказателство за културата на обслужване и за истинска воля да се търсят подобрения. От 15-те пълни проверки на омбудсмана по отношение на EPSO в шест беше установена липса на лошо администриране и при тях омбудсманът подкрепи позицията на EPSO. Омбудсманът установи наличие на лошо администриране в три случая и приключи проверката с критична забележка или с подразбираща се критика. В шест други случая, при които омбуд-

сманът направи предварителна констатация за наличие на лошо администриране, EPSO прие неговите предложения за решаване на проблема. Тези данни потвърждават, че EPSO разполага с поле за маневриране при опитите си да разреши жалбите, подадени от неудовлетворени кандидати. Дори когато възниква известно напрежение при опитите да се балансира между необходимостта върху комисиите за подбор да няма неправомерна намеса, нито натиск и не по-малко важната необходимост да се гарантира прозрачност и отчетност на тяхната дейност, тези два проблема могат да се решават адекватно чрез подхода на EPSO, основаващ се на култура на обслужването и справедливост. Омбудсманът е насърчен от резултатите на своето сътрудничество с EPSO и възнамерява да го засили, с оглед по-нататъшно внедряване на постигнатите досега резултати. Голяма част от следващите примери илюстрират положителния подход на EPSO.

Шест случая бяха приключени с констатиране на липса на лошо администриране, включително случай **1245/2007/JF** относно формуляра на EPSO за онлайн регистрация и отговорите, дадени чрез уебсайта на службата. Три други случая се отнасяха до решения, взети от комисията за подбор за отхвърляне на заявления поради недостатъчна академична квалификация (трудов стаж или дипломи), изисквана за достъп до съответния конкурс. По случаи **1569/2007/IP**, **2965/2008/(VL)ВЕН** и **2116/2007/IP** омбудсманът се позова на широките правомощия на комисиите за подбор при оценка на квалификацията на кандидатите и на обхвата на прегледа на омбудсмана, който е сведен до проверка дали оценката на комисията не е белязана с явна грешка.

Случай **1943/2008/BB** включваше твърдения за несправедливост и дискриминация при организирането на тестовите за кандидат, който е бил изпитван в Малта. Омбудсманът констатира, че EPSO се е придържала изцяло към формулировката на обявата за конкурс и е оправдала политиката си с икономическата ефективност и пропорционалността. Той направи обаче допълнителна забележка, че в следващите обяви за конкурс EPSO трябва да

обясни добре пред кандидатите своята политика. Случай **3035/2008/(MHZ)RT** се отнася също до твърдение за дискриминация, този път въз основа на езика. Жалбоподателят твърди, че кандидатите, чийто майчин език е английски, френски или немски, имат предимство при тестовете за приемане. Омбудсманът се съгласи с EPSO, че в хода на процедурата кандидатите трябва да покажат познаване както на основния си, така и на своя втори език. Освен това той счете, че терминът „основен език“ отговаря по-добре на изискванията на Правилника за длъжностните лица, отколкото термина „майчин език“.

Както беше посочено по-горе, EPSO показва голяма откритост при разглеждане на констатациите на омбудсмана за наличие на лошо администриране и се опитваше истински да намери решения. В този дух службата може по този начин да уреди или да приеме изцяло или частично предложенията за доброволно уреждане в следващите шест случая. Случаи **2893/2008/WP** и **3024/2008/DK** се отнасят до недопускане на кандидати до писмени тестове на конкурс за лекари. След неуспешните си опити да разрешат проблема с комисиите за подбор, кандидатите се обърнаха към омбудсмана. И в двата случая EPSO уведоми омбудсмана, че комисиите за подбор са допуснали кандидатите до конкурса. Случай **1135/2006/(GK)(ID)MF** беше свързан със спор относно точността на корекциите, направени от комисията и нейните оценители в превод от гръцки на италиански език. Жалбоподателят твърди, че оригиналният гръцки текст е бил с лошо качество и е съдържал грешки. Той твърди освен това, че членовете на комисията не говорят гръцки и че тя не е използвала независим оценител. Омбудсманът поиска от EPSO да осигури трета корекция на отговорите на теста на жалбоподателя от нов оценител. EPSO прие предложението на омбудсмана.

→→→ Случай **2346/2007/JMA** се отнася до отказа на EPSO да уведоми издържалите кандидати за техните оценки при различните тестове (вж. по-горе в раздел „Защита на личните данни“). След консултации със своя управителен съвет EPSO реши да промени политиката си и да даде на всички кандидати достъп до техните оценки. ←←←

По случай **397/2009/CK** EPSO поднесе извинения на жалбоподателя за забавянето на изплащането на пътните разходи, направени при участието му в конкурса, и се ангажира да преразгледа настоящата си процедура за възстановяване на такива средства. Омбудсманът направи допълнителна забележка, като прикани EPSO да го държи в течение на резултата от преразглеждането на тези процедури. По случай **1566/2007/DK** EPSO прие предложението на омбудсмана да обясни на жалбоподателя причината за техническите проблеми, срещнати от него при провеждане на тестовете за предварителен подбор, и да му даде възможност да се яви повторно на тези тестове. EPSO прие предложението за доброволно уреждане, но жалбоподателят след това реши, че не е вече заинтересован да се яви повторно на тестовете.

Омбудсманът изрази критика по отношение на практиките на EPSO само в три случая. Първият (случай **1303/2007/(WP)(BEH)KM**) се отнася до твърдение за неизпълнение на задължението за насрочване на интервю преди датата, на която кандидатката се е очаквало да роди. Въпреки че не можа да бъде намерено напълно задоволително решение, омбудсманът призна готовността на EPSO да реши общия проблем. Вторият случай беше във връзка с проверка по негова собствена инициатива, предприета през 2007 г. и приключена през 2009 г. (**OI/4/2007/(ID)MHZ**). Той се отнася до достъп на неуспешните кандидати, участвали в компютърни тестове, до въпросите и дадените от тях отговори. След като получи значителен брой жалби, отнасящи се до тази практика, и заключи, че тя представлява случай на лошо администриране<sup>31</sup>, омбудсманът предприе тази проверка. По този въпрос бяха подадени по-късно много други жалби<sup>32</sup>. Омбудсманът не прие аргументите на EPSO относно административните и финансовите трудности, които вероятно ще възникнат, ако предостави такъв достъп на кандидатите. Той заяви, че принципът на прозрачност, както и напредъкът, постигнат от институциите в това отношение, не могат да бъдат пренебрегнати заради

31. Случай 370/2007/MHZ.

32. Случаи 3492/2006/(WP) BEH, 1312/2007/IP, 7/2007/PB и 801/2007/ELB.

подобни трудности. EPSO се позова също на правилата за достъп до документи и съответната съдебна практика относно тайната на работата на комисиите за подбор и принципа за равно третиране на кандидатите. Имайки предвид редица висящи пред съда дела, в които се оспорва отказът на EPSO, омбудсманът счете, че продължаването на настоящата проверка е неоправдано. В очакване на решенията на Съда на Европейския съюз във връзка с разкриване на въпросите по компютърните тестове омбудсманът напомни критичните забележки, които направи в предишните си проверки по отделни жалби. Омбудсманът направи също критична забележка по случай **99/2008/VIK** относно сбърканото съдържание на въпрос за логично мислене. Той изтъкна, че формулировката на отговора, счетен от EPSO за правилен, може да буди известни съмнения и че това представлява случай на лошо администриране.

Макар че основната част от жалбите, свързани с процедурите по назначаване на служители, са подадени срещу EPSO, от време на време омбудсманът получава и жалби срещу други институции, и най-вече срещу новосъздадени агенции, които все още отработват своите процедури по назначаване. Омбудсманът желае да подчертае като цяло положителния подход на агенциите към неговите проверки и даваните от него препоръки.

→→→ Този поход беше отново проявен по случай **2003/2008/TS** срещу Изпълнителната агенция Европейски изследователски съвет (ЕРСЕА), който се отнася до твърдение за неизпълнено задължение за адекватен отговор на многократни въпроси във връзка със заявленията за работа. В резултат на проверката на омбудсмана Изпълнителната агенция на ЕРСЕА реши да вземе предвид заявленията от кандидати, чийто профил е еднакъв с този на жалбоподателя. Агенцията покани освен това жалбоподателя на интервю. Тя призна също така, че в своето първоначално решение за изключване на кандидата не е изпълнила задължението си да му предостави ясна и разбираема информация относно възможните начини за компенсация. Агенцията увери омбудсмана, че в бъдеще кандидатите ще получават адекватна информация. ←←←

→→→ Изпълнителната агенция за конкурентоспособност и иновации поднесе извинения и представи допълнителни обяснения на неуспешен кандидат за длъжност. Тя посочи също ангажимента си да набележи допълнителни мерки в своите служби за повишаване на информираността на служителите си относно приложимите административни стандарти (случай **1562/2008/BB**). ←←←

Две проверки бяха извършени по жалби срещу Съвета на ЕС (случаи **296/2008/RT** и **945/2008/(DK)RT**) относно твърдение за неправилно отхвърляне на задължения за открити конкурси и несправедливо забавяне на отговора на искане за интервю. Проблемът в двете жалби се отнася до стойността и еквивалентността на някои френски дипломи. Омбудсманът прие, че комисията за подбор, която е влязла във връзка с Постоянното представителство на Франция в ЕС и е потвърдила равнището на въпросната диплома, не е надхвърлила възможностите си за оперативна самостоятелност, когато е оценявала дали жалбоподателят отговаря на условията за допускане. Той прие също, че не са оправдани допълнителни проверки във връзка с твърдението за закъснения при отговора до жалбоподателя.

Омбудсманът приключи три проверки по жалби срещу Европейския парламент. По случай **502/2008/VIK** жалбоподателят твърди за нарушаване на вътрешните правила на институцията при процедура на назначаване. Омбудсманът прие, че Парламентът е действал правилно. Случай **3348/2008/GG** се отнася до твърдение за неизпълнение на задължението за предоставяне на официална и своевременна информация относно решение за назначаване. И тук омбудсманът не установи случай на лошо администриране. И накрая, случай **2909/2007/JMA** се отнася до отказ на Парламента да приеме заявления, изтеглени от интернет или представени на фотокопия на формуляр за заявления, публикуван в Официален вестник. Омбудсманът не прие твърдението на Парламента, че проверката на фотокопия или изтеглени от интернет формуляри ще изисква много работа от неговите служби. Той приветства по-гъвкавите практики, обявени от Парламента в това отношение, подчерта, че в миналото Парламентът наистина е бил по-гъвкав по този въпрос и изтъкна гъвкавостта, показана от EPSO в организираните от тази служба конкурси.



Омбудсманът приключи освен това два случая за подбор на персонал, засягащи Комисията. Случай **2851/2008/TN** се отнася до неправилно разглеждане на искане за възстановяване на транспортните разходи на кандидат. Омбудсманът приключи случая с критични забележки, тъй като Комисията не обясни както трябва своето закъснение от много месеци при изплащането на тези разходи. Той отправи освен това допълнителна забележка, предлагайки Комисията да обясни на кандидатите какъв вид удостоверителни документи са нужни за възстановяването. Случай **224/2005/ELB** беше подаден от неуспешен кандидат в тестове за подбор, организирани от Комисията. Общият съд е решил, по отношение на двама други кандидати в същата процедура за подбор, че в устните тестове е имало грешки. Подалата жалба до омбудсмана твърди, че Комисията трябва да разгледа нейния случай по начин, съответстващ на определението на Съда. Омбудсманът предложи Комисията да изплати компенсация на жалбоподателката за пропусната възможност. Комисията настоячиво поддържаше, че единствената последица от съдебните дела за другите двама кандидати е анулиране на индивидуалните решения, отнасящи се до тях. След допълнителни писма на омбудсмана Комисията обясни, че жалбоподателката е получила вече компенсация от Комисията за пропусната възможност за назначаване в контекста на друга процедура за подбор. При това положение Комисията не може да я компенсира два пъти за една и съща загуба. Омбудсманът прие това, но изтъкна, че е трябвало Комисията да поднесе извинения на жалбоподателката за допуснатите грешки и да ѝ обясни подробно защо счита, че конкретно в нейния случай предоставянето на допълнителна компенсация не може да бъде обосновано. Той приключи случая с критична забележка.

## ■ Институционални, политически и други въпроси

Тази последна категория обхваща различни жалби срещу институции, отнасящи се до техните дейности по определяне на политиката или тяхното общо функциониране. Приключените случаи ще бъдат представени в четири категории.

Тази последна категория обхваща различни жалби срещу институции, отнасящи се до техните дейности по определяне на политиката или тяхното общо функциониране.

Първите три се отнасят до дейностите на Комисията във връзка с (i) нейната роля като инициатор на законодателството, (ii) областта на правото на конкуренция и (iii) нейните административни дейности. В четвъртата са включени случаи, засягащи други институции, органи, служби или агенции.

Случай **1102/2008/(SL)OV** се отнася до твърдение за неизпълнение на задължението за коригиране на административна грешка в регламент. Жалбоподателят е белгийска фирма, която изнася определена категория отпадъци. Тя протестира срещу грешка, допусната в Регламент (ЕО) 1013/2006, която неправилно възпрепятства износа на някои категории отпадъци за Малайзия. Комисията призна грешката, но нейното коригиране ѝ отне дълго време. Тя поднесе извинения за грешката и закъснението и обеща да потърси по-експедитивни начини за коригиране на такива административни грешки в бъдеще. Случай **3594/2006/PB** се отнася до твърдение за лошо администриране в отговора на Комисията на писмо относно твърдение за технически дефекти във вентили, пуснати на пазара на ЕС/Еип от производител на вентили от трета държава. Омбудсманът – който по очевидни причини не е в състояние да прецени техническите констатации в подобни случаи – установи, че Комисията е могла да отговори по-добре на жалбоподателя във връзка с резултатите от изпитванията, които той ѝ е представил. Омбудсманът насърчи Комисията да уведоми жалбоподателя защо, какъвто изглежда е случаят, тя счита резултатите от изпитванията за неуместни. Омбудсманът установи, че последващият отговор на Комисията изяснява по подходящ начин тези въпроси. Случай **1289/2008/MHZ** е във връзка с класификацията на никелови вещества и контактите с промишлеността в това отношение. В хода на проверката на омбудсмана някои от подадените жалбата предявиха искове пред английски и европейски съдилища относно класификацията на Комисията на никеловите вещества и посочените от нея мотиви. Ето защо,

в съответствие с член 195 от ДЕС (сега член 228 от ДФЕС) и член 2, параграф 7 от своя Устав, омбудсманът регистрира резултата от своите проверки. По отношение на „процедурните аспекти“ на случая омбудсманът установи, че Комисията е предоставила задоволителни обяснения по всички аспекти, с изключение на един въпрос, свързан с разпространението на документ, поверен ѝ от жалбоподателя, без съгласието на последния. Омбудсманът заключи, че в това отношение Комисията е действала несправедливо, и отправи критична забележка. Случай **406/2008/(WP)VIK** се отнася до твърдение за неизпълнение на задължение от страна на Комисията да се консултира с гражданското общество и да спази срока за публикуване на своя пети доклад във връзка с европейското гражданство. Омбудсманът отбелязва, че Комисията не е задължена по закон да се консултира с гражданското общество, преди да публикува докладите си относно европейското гражданство. Той посочи обаче, че консултациите със заинтересованите страни преди публикуването на въпросните доклади ще бъде без съмнение добра административна практика. В хода на проверката Комисията се ангажира да провежда такива консултации в бъдеще. Случай **97/2008/(ВЕН)JF** се отнася до твърдения, че работата на един комитет по комитологията не е била проведена правилно от Комисията. Омбудсманът заключи, че данните, с които разполага, са достатъчни, за да свидетелстват, че заседанията на съответния комитет са провеждани в съответствие с приложимите процедурни правила и общите принципи на добра администрация. Той все пак посочи, че ако жалбоподателката желае да предложи изменения в комитологичната система, тя може да обмисли възможността за подаване на петиция пред Европейския парламент. Случай **1520/2008/RT** е във връзка с твърдение за неизпълнение на задължението на Комисията да спазва Регламента относно регистрацията, оценката, разрешаването и ограничението на химикали (Регламента за REACH) и твърдение за злоупотреба с фондове на ЕС. Жалбоподателят се обърнал към Комисията от името на 140 други европейски сдружения, действащи в областта на защита на животните. Той поискал от нея да забрани опитите с животни и в съответствие с разпоредбите на Регламента за REACH да въведе алтернативни методи на изпитване. Според Комисията новите методи, предложени от жалбоподателя, не са още напреднали до стадий, когато могат да бъдат използвани с регулаторни цели съгласно Регламента за REACH. След пълен анализ на документацията, предоставена от двете страни, омбудсманът счел, че жалбоподателят не е успял да докаже, че констатациите на Комисията относно тези нови методи не се основават на висококвалифицирано и независимо научно становище или са били опорочени от явна грешка на оценката. Следователно той не установи случай на лошо администриране.

Омбудсманът разгледа няколко случая, свързани с дейностите на Комисията в областта на закона за конкуренцията. Случай **2015/2008/GG** се отнася до твърдение за неправилно решение да не се открива процедура в резултат на жалба срещу антиконкурентни практики на нидерландски производители на тухли. Омбудсманът установи, че Комисията е действала в границите на своята оперативна самостоятелност, когато е решила да не провежда разследване. Тя е проучила твърденията, изказани от жалбоподателя, и не е намерила достатъчно доказателства в тяхна подкрепа. Той освен това не откри явна грешка на преценката. Случай **1142/2008/(ВЕН)KM** беше също свързан с твърдение за неправилно решение да не се открива процедура по нарушение на конкуренцията срещу две дружества. В своето становище Комисията твърди по същество, че (i) поведението на въпросното дружество за комунални услуги не е довело до последици за трансграничната търговия и (ii) що се отнася до поведението на другото дружество, Комисията има правото да дава приоритет на други опции, насочени към засилена конкуренция на съответния национален енергиен пазар, вместо предложените от жалбоподателя. Омбудсманът прие, че становището на Комисията относно поведението на дружеството за комунални услуги е правилно. Той установи освен това, че Комисията е права да твърди, че в нейните правомощия е да реши дали да започне процедура, или не, въз основа на жалбата срещу антиконкурентни практики. Комисията е действала в границите на своята оперативна самостоятелност, когато е решила да не открива разследване срещу другото дружество, заключи омбудсманът.

Случай **2967/2008/FOR** се отнася до твърдения за неправилно разкриване на силно чувствителна информация в хода на разследване на твърдения за незаконна държавна помощ, оказана на дружество в контекста на споразумение относно летищните такси между това дружество и контролирания от държавата оператор на аерогара. Омбудсманът установи, че Комисията е публикувала в Официален вестник на ЕС точни подробности относно някои намаления, дадени на дружеството от аерогарата, въпреки че е поела ясен писмен ангажимент към националните органи да не прави това. Той установи, че разкриването на информацията е грешка и че това представлява случай на лошо администриране. С оглед на това, че преди предприемането на проверката от страна на омбудсмана Комисията е признала, че е допуснала грешка и се е извинила, омбудсманът не смята за необходимо да отправи критична забележка. Той приветства новите мерки, предприети от Комисията с оглед да се гарантира, че този вид грешки няма да бъдат допуснати повторно. По случай **1342/2007/FOR** (вж. също раздел 3.3) Комисията беше отново обвинена, че неправилно е разкрила силно чувствителна информация в условията на процедура за сливане. Омбудсманът установи, че наистина е било налице сериозно нарушение на поверителността. Той отбелязва обаче, че не може да се предполага, че Комисията е източникът на изтичане на информацията, тъй като към съответния момент двете засегнати дружества и националното Министерство на транспорта също са имали копия от въпросния документ. Освен това омбудсманът заключи, че Комисията е разследвала, в границите на своите правомощия, твърдението на жалбоподателя, че другото дружество е източникът на изтичане на информация към пресата. Следователно той не установи наличие на лошо администриране във връзка с този аспект на твърдението. Омбудсманът обаче отбелязва, че декларацията за поверителност, използвана от Комисията, не е напълно редовна и направи критична забележка в това отношение. Той приветства факта, че Комисията впоследствие е изменила своята декларация за поверителност с оглед да бъде коригирана тази грешка. Случай **1935/2008/FOR** се отнася до твърдение за процедурни грешки в разследване за нарушаване на правилата за конкуренция (вж. също раздел 3.3). Жалбоподателят твърди, че Комисията не е изпълнила задължението си да води протокол за заседанието, въпреки че то се е отнасяло непосредствено до предмета на разследването от страна на Комисията за нарушаване на правилата за конкуренция. Омбудсманът установи, че заседанието наистина се отнасяло до предмета на разследването на Комисията и Комисията е пропуснала да изготви съответна паметна бележка за това заседание. Омбудсманът заключи, че това представлява лошо администриране. Той не констатира наличие на лошо администриране във връзка с второто твърдение на жалбоподателя, според което Комисията е насърчила споразумение за обмен на информация и така според жалбоподателя е дала неправомерен достъп до информацията, съдържаща се в досието за разследване на Комисията. Омбудсманът установи обаче, че Комисията е пропуснала да изготви съответна паметна бележка за един телефонен разговор, при който е било обсъждано споразумението за обмен на информация. Ето защо той препоръча, в допълнителна забележка, в бъдеще да се изготвят съответните паметни бележки на всички срещи или телефонни разговори с трети страни във връзка с важни процедурни въпроси.

По случай **1341/2008/MHZ** относно приемането на подаръци и жестове на любезност от длъжностни лица Комисията призна, че не е трябвало да разрешава на двама свои високоставени служители, които са се занимавали със случаи за налагане на антидъмпингови мерки, да приемат VIP билети за мач по ръग्би от доставчик на спортно облекло. Неправителствена организация твърди, че е възможно това да е довело до конфликт на интереси.

Други случаи във връзка с Комисията се отнасяха до включването в „черен списък“ на неправителствена организация<sup>33</sup>, предлагането на вегетарианска храна в стола на европейско училище<sup>34</sup> и твърдението за неправилно затваряне на европейска база данни<sup>35</sup>.

33. Случай 01/3/2007/GG.

34. Случай 2530/2008/TS.

35. Случаи 814/2008/IP, 277/2008/(IG)IP и 472/2008/IP.



Използването на различни азбуки в публикациите на Службата за публикации на ЕС<sup>36</sup> бе също проучено от омбудсмана през 2009 г.

Омбудсманът разгледа също случай **107/2009/(JD)OV** срещу Съвета на ЕС във връзка с твърдение за неизпълнение на задължението за информиране на гражданите относно изискванията за входна виза за Швейцария. Тъй като първото твърдение на жалбоподателя поставя въпрос под въпрос дали датата, избрана в решението на Съвета, е подходяща, омбудсманът се съгласи със Съвета, че твърдението се отнася до качествата на решението и поради остава извън обхвата на неговите правомощия. Колкото до твърдението за неизпълнение на задължението за адекватно информиране на хората, омбудсманът счете, че той трябва да провери единствено дали самият Съвет е длъжен да предостави информация, в случай че информацията, предоставена от швейцарските и британските власти, е недостатъчна. Стана ясно, че швейцарските власти са предоставили достатъчно информация на съответните авиолинии. Ето защо омбудсманът не установи случай на лошо администриране.

Случай **244/2006/JMA** срещу Европейската инвестиционна банка (ЕИБ) се отнася до рецензията от страна на банката на оценката на въздействието върху околната среда (Овос) на проекта за високоскоростна железопътна връзка между Мадрид и френската граница през Барселона. След обстоен преглед на документа за Овос, ЕИБ заключи, че оценката е била извършена правилно. Фактът, че алтернативни трасета са били разгледани от отговорните национални органи, е бил част от тази оценка. След като проучи досието, омбудсманът не намери документ, който да удостоверява тази рецензия. Той направи проектопрепоръка. В отговора си ЕИБ отбеляза, че е дала указание на своите служби да изготвят паметна бележка за досието, в която да изложат актуалното положение на проекта. Омбудсманът заключи, че паметната бележка за досието се позовава изрично на „анализ на алтернативи“. По негово мнение това изявление изрично потвърждава, че ЕИБ е проверила факта, че Овос е взела под внимание алтернативни варианти. В него не е обаче изрично посочено, че ЕИБ е проверила дали в Овос-а са били дадени основания за решението на националните органи. Тъй като ЕИБ все още има избор да потвърди изрично, преди изплащането, че в Овос-а са били наистина дадени основания за решението на националните органи относно избраното трасе, омбудсманът отправи допълнителна забележка, предлагайки ЕИБ да документира своята рецензия за Овос-а по по-систематичен начин, като използва подробен контролен списък на условията, които трябва да бъдат спазени в Овос-а.

Случай **310/2009/ELB** се отнася до твърдение за неправилен отказ от страна на Европейския парламент да разреши на едно сдружение да използва помещенията на Парламента въз основа на правила, според които на негова територия не могат да бъдат провеждани семинари, ако се събират такси за регистрация. Омбудсманът посочи, че достъпът до помещенията на Парламента попада в обхвата на правомощията на институцията за вътрешна организация и в това отношение не установи наличие на лошо администриране. Той обаче отправи критична забележка във връзка с неизпълнение на задължението на институцията да предостави на жалбоподателя информация относно възможностите за обжалване на нейното решение.

Освен това омбудсманът разгледа два случая, отнасящи се до ОЛАФ. Случай **2930/2008/JMA** относно твърдение за неизпълнение на задължението за правилно провеждане на разследване беше приключен, тъй като в хода на своята проверка омбудсманът научи, че испанският Регионален икономически и административен съд е постановил решение по дело, заведено от жалбоподателя срещу решението на испанските митнически власти. Омбудсманът заключи, че възраженията на жалбоподателя в неговия иск пред испанския съд са идентични с твърденията, направени в жалбата му. С оглед на определението на испанския съд и въз основа на член 195 от ДЕС (сега член 228 от ДФЕС) и член 2, параграф 7 от своя Устав, омбудсманът реши да приключи случая. Случай **1748/2006/JMA** се отнася до жалбоподател, който

е работил за редица фирми по различни проекти, финансирани от ЕС, и който е научил, че един от бившите му работодатели е получил писмо от ОЛАФ, твърдящо, че е извършил сериозни нередности и искащо информация от него по този повод. Жалбоподателят писал до ОЛАФ няколко пъти. Тъй като според него отговорът на ОЛАФ не е задоволителен, той подаде жалба до омбудсмана. Омбудсманът отбеляза, че за да проведе разследванията си ефективно, ОЛАФ може да поиска информация от трети страни. Той счете обаче, че ОЛАФ не е спазил принципите на справедливост и пропорционалност, както и принципа на презумпцията за невиновност. Ето защо той отправи критична забележка до ОЛАФ. Омбудсманът направи освен това други критични забележки и една допълнителна забележка във връзка с няколко аспекта на разследванията и поведението на ОЛАФ.

## 3.6 Пренасочване и съвети

В почти 80 % от всички разгледани случаи през 2009 г. Европейският омбудсман е успял да помогне на жалбоподателя чрез предприемане на проверка по случая, пренасочване на

**Жалби, които са извън правомощията на омбудсмана, често съдържат твърдения за нарушения на правото на ЕС от страна на държавите-членки. Много от тези случаи могат да бъдат разрешени най-добре от националния или регионалния омбудсман в рамките на Европейската мрежа на омбудсманите.**

случая към компетентен орган или предоставяне на съвет към кого да се обърне. Жалби, които са извън правомощията на омбудсмана, често съдържат твърдения за нарушения на правото на ЕС от страна на държавите-членки. Много от тези случаи могат да бъдат разрешени най-добре от националния или регионалния омбудсман в рамките на Европейската мрежа на омбудсманите. Комисията по петициите към Европейския парламент също участва в мрежата като пълноправен член. Една от целите на мрежата е да улеснява бързото

пренасочване на жалбите към компетентния национален или регионален омбудсман или към сходен орган (вж. раздел 4.2 по-долу).

Общо за 55 % (1 704) от жалбите, разгледани от Европейския омбудсман през 2009 г., беше установено, че попадат в обхвата на правомощията на член на Европейската мрежа на омбудсманите (727 от тези случаи бяха в обхвата на правомощията на Европейския омбудсман). Както е видно на фигура 3.12, в 977 случая жалбата е пренасочена<sup>37</sup> към член на Европейската мрежа на омбудсманите или жалбоподателят е посъветван да се обърне към член на мрежата (792 случая са пренасочени към национален или регионален омбудсман, а 185 случая са пренасочени към Комисията по петициите към Европейския парламент).

В някои случаи омбудсманът счита за уместно да пренасочи жалбата към Европейската комисия или към SOLVIT – мрежа, създадена от Комисията с цел да оказва съдействие на граждани, които се сблъскват с препятствия, когато се опитват да упражняват правата си на вътрешния пазар на Съюза. Преди да пренасочат жалба или да дадат съвет на жалбоподателя, службите на омбудсмана правят всичко възможно, за да гарантират предоставянето на най-подходящите съвети. През 2009 г. 222 жалбоподатели са пренасочени към Комисията<sup>38</sup>, а 824 случая са пренасочени към други институции и органи, включително мрежата SOLVIT и специализирани омбудсмани или апелативни органи в държавите-членки.

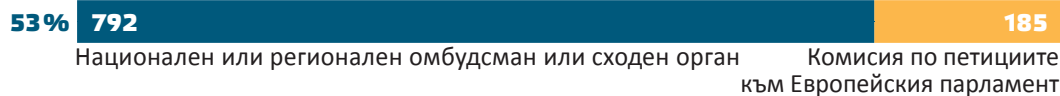
Общо в 67 % от всички случаи, разгледани през 2009 г., са дадени съвети или случаите са пренасочени. Останалата част от настоящата глава съдържа примери за такива случаи.

37. Дадена жалба се пренасочва само с предварителното съгласие на жалбоподателя и при условие че жалбата изглежда основателна.

38. Тази цифра включва някои случаи, в които жалби срещу Комисията са обявени за недопустими, тъй като не са предприети подходящи административни постъпки пред съответните институции преди подаването на жалбите пред омбудсмана.

### Фигура 3.12: Жалби, пренасочени към други институции и органи; жалбоподатели, посъветвани да се обърнат към други институции и органи

#### Член на Европейската мрежа на омбудсманите



#### Други институции и органи



#### Европейска комисия



- ЗАБЕЛЕЖКА 1 Тези данни включват 215 жалби, регистрирани в края на 2008 г., които са обработени през 2009 г., и изключват 94 жалби, регистрирани в края на 2009 г., които към края на годината все още се обработват с цел да се определи какви действия следва да се предприемат.
- ЗАБЕЛЕЖКА 2 В някои случаи на един жалбоподател е даден повече от един вид съвет. Поради това сборът от процентите надхвърля 100 %.

#### Ролята на членове на Европейската мрежа на омбудсманите

Румънски гражданин, който купил малък фургон в Австрия за ползване в Румъния, твърди, че националната такса за заявление, определена от румънското правителство, е несъразмерно висока. Той освен това се жалва, че собствеността му е била предмет на корумпираното управление и произвола на кмет. Жалбоподателят твърди също така, че ЕС „търпи“ корумпираното поведение на румънското правителство.

Във връзка с твърденията, отнасящи се до практиките на румънското правителство и публичните органи, омбудсманът посъветва жалбоподателя да се обърне евентуално към румънския омбудсман. Що се отнася до твърдението, че ЕС не е изпълнил задължението си да действа, омбудсманът посъветва жалбоподателя да се обърне към Европейската комисия, ако желае да се жалва срещу евентуално нарушение на правото на ЕС. Освен това той беше посъветван да потърси информация на уебсайта на Комисията относно таксите за автомобили в Румъния.

2326/2009/CH ■

Съпругът на жалбоподателката има тежки увреждания. Специално разрешение му позволява да паркира автомобила си на определени места, където паркирането по принцип е забранено. Това разрешение е валидно в няколко германски провинции. Според жалбоподателката, която е германка, то се признава също в Белгия и Люксембург и е било прието във Veere, нидерландска община недалеч от Middelburg. Жалбоподателката и съпругът ѝ били обаче глобени с повече от 50 eur, когато паркирали автомобила си в Middelburg. Освен това общинският съвет на Middelburg настоява, както изглежда, жалбите да бъдат подадени на нидерландски, въпреки че жалбоподателката и съпругът ѝ не владеят нидерландски. Омбудсманът се обърна към нидерландския омбудсман, който поиска жалбата да бъде пренасочена към него на немски език.

2168/2009/FS ■

Жалбоподателят твърди, че Агенцията за лицензи към Германското радио и телевизия (GEZ) може да предявява искания и да ги събира принудително, дори с обратното действие, без необходимостта от съдебно решение. Освен това поведението на GEZ не подлежи на публичен надзор. Жалбоподателят твърди, че задължението да плаща такси за радио и телевизия противоречи на основното право на свобода на информацията. Той твърди, че GEZ трябва или да бъде премахната, или да бъде предмет

на ефикасен публичен надзор, за да се даде възможност на гражданите да се защитават срещу несправедливи решения. Освен това GEZ трябва да има нужда от съдебна заповед, за да събира принудително вземанията си. Жалбоподателят прие жалбата му да бъде пренасочена към Комисията по петициите към Бундестага.

2851/2009/FS ■

### **Жалбоподателката е посъветвана да се обърне към Европейската комисия**

Жалбоподателката твърди, че трета страна е подала заявление за безвъзмездна субсидия на ЕС за нейна собственост, парцел в Полша. Жалбоподателката поставила въпроса пред съответната агенция, която ѝ заявила, че това е нормална процедура. Неудовлетворена от отговора, тя подаде жалба до Европейския омбудсман с искане ЕС да не търпи подобно поведение. Доколкото нейната жалба се отнася до ЕС, омбудсманът посъветва жалбоподателката да се обърне първо към Комисията и към полския омбудсман с по-конкретна информация, ако иска да се жалва от съответната агенция.

2699/2009/CH ■

### **Жалба, пренасочена към Solvit**

Британски гражданин, постоянно пребиваващ в Кипър, подаде жалба до Европейския омбудсман, твърдейки, че съпругата му, гражданка на държава извън ЕС, има разрешение за пребиваване, което ѝ дава възможност да живее с него в Кипър, но не и да работи. Случаят беше пренасочен към центъра Solvit на Обединеното кралство, чиято намеса доведе до положителен изход. Съпругата на жалбоподателя е получила право на пребиваване преди Кипър да стане член на ЕС и именно поради тази причина са били в сила ограничения във връзка с работата. Жалбоподателят беше осведомен как да подаде заявление за ново разрешение за пребиваване, което да даде възможност на неговата съпруга да работи в Кипър.

765/2009/EC ■

Връзки  
с други институции,  
омбудсмани  
и заинтересовани  
участници



**Т**АЗИ глава съдържа преглед на усилията на омбудсмана за сътрудничество с институциите на ЕС<sup>1</sup>, неговите колеги омбудсмани и други важни заинтересовани участници. Тези дейности се провеждат с цел ефективно разглеждане на жалбите, осъществяване на обмен на най-добра практика и повишаване на осведомеността относно ролята на омбудсмана за насърчаване на добро администриране, прозрачност и култура на обслужване.

## 4.1 Връзки с институциите на ЕС

Конструктивните връзки с институциите и органите на ЕС са от голямо значение за Европейския омбудсман, за да се постигнат възможно най-високи стандарти на управление.

Омбудсманът провежда редовни срещи с членове и длъжностни лица от институциите на ЕС, за да обсъжда подходи за повишаване качеството на администрацията и да обезпечи подходящи последващи действия в отговор на отправените от него забележки, препоръки и доклади.

Омбудсманът провежда редовни срещи с членове и длъжностни лица от институциите на ЕС, за да обсъжда подходи за повишаване качеството на администрацията и да обезпечи подходящи последващи действия в отговор на отправените от него забележки, препоръки и доклади. Неговите дейности в тази област са разгледани подробно по-долу.

### ■ Европейски парламент

Европейският парламент избира омбудсмана, който от своя страна се отчита пред Парламента, по-конкретно като предоставя настоящия годишен доклад, а също и специални доклади. Омбудсманът поддържа отлични делови отношения с Комисията по петициите към Парламента, която отговаря за връзките на Парламента с омбудсмана и подготвя доклад относно изготвения от него годишен доклад. Омбудсманът се среща с новия председател на Комисията по петициите г-жа Ерминия Мацони, член на ЕП, на 2 септември 2009 г.

Омбудсманът предостави своя *Годишен доклад 2008* на тогавашния председател на Парламента г-н Ханс-Герт Пьотеринг, член на ЕП, и на тогавашния председател на Комисията по петициите г-н Марчин Либицки, член на ЕП, на 23 април 2009 г. Докладът беше представен пред Комисията по петициите на 14 септември. Г-жа Хрисула Палиадели, член на ЕП, изготви доклада на Комисията по петициите, посветен на доклада за дейностите на омбудсмана през 2008 г. На своето заседание на 12 ноември, проведено след представянето на доклада на омбудсмана в пленарно заседание и проведения същия ден дебат, Парламентът прие резолюция въз основа на доклада на г-жа Палиадели. В приетата резолюция Парламентът изрази задоволството си от дейността на омбудсмана, неговото конструктивно сътрудничество с инсти-

1. Член 228 от Договора за функционирането на Европейския съюз (ДФЕС) разширява мандата на омбудсмана, като разглежданите от него жалби за лошо управление вече се отнасят до дейността не само на „институциите или органите на Общността“, а на „институциите, органите, службите или агенциите на Съюза“. В текста на този раздел в предишните издания на годишния доклад използвахме термина „институции и органи“, заменен тук за краткост с термина „институции“, който се отнася до всички институции, органи, служби и агенции на ЕС.



туциите и неговия публичен профил, като приветства по-специално неговата нова интернет страница и включеното в нея интерактивно ръководство.



Годишното обсъждане на дейността на омбудсмана в Парламента е едно от най-важните събития в календара на омбудсмана. На снимката г-н **Диамандурос** отговаря на въпроси, свързани с неговия *Годишен доклад 2008*, на пленарното заседание на Парламента на 12 ноември в Страсбург. По-късно същия ден Парламентът прие резолюция относно дейността на омбудсмана през 2008 г. въз основа на доклада, изготвен от члена на Комисията по петициите г-жа **Хрисула Палиадели**, член на ЕП.

По искане на комисията омбудсманът беше представляван от член на неговия персонал на всички заседания на комисията, проведени през 2009 г. През годината, предмет на настоящия доклад, комисията обсъди един специален доклад на омбудсмана: специалният доклад за дискриминацията по възраст беше обсъден на 10 февруари. Омбудсманът отбеляза с удовлетворение, че докладът на Парламента, изготвен от г-н Мигел МАРТИНЕЗ, член на ЕП, който отразяваше изцяло съображенията, които омбудсманът беше поставил на вниманието на Парламента, беше приет на пленарното заседание през май без нито един глас против.

Текущото преразглеждане на Регламент № 1049/2001 относно публичния достъп до документи на Европейския парламент, Съвета и Комисията<sup>2</sup> също заемаше важно място в отношенията на омбудсмана с Парламента през 2009 г. На 27 април г-н Диамандурос се среща с Комисията по граждански свободи, правосъдие и вътрешни работи, за да обсъди доклада на Парламента, посветен на текущата процедура на преразглеждане. Преди това, на 20 януари той участва в съвместно заседание на Комисията по граждански свободи към Европейския парламент и националните парламенти, за да вземе отношение по въпроса „Как институциите на ЕС могат да използват най-добрите практики на държавите-членки в областта на прозрачността и доброто управление?“. Накрая, на 16 февруари омбудсманът взе участие в организирано от Комисията публично изслушване относно „проблемите и перспективите, свързани с европейското гражданство“.

### Избор на Европейски омбудсман

Съгласно член 228, параграф 2 от ДФЕС Европейският омбудсман се избира след избора на Европейския парламент за срока на мандата на Парламента. Процедурата на избор е подробно уредена в Правилника за дейността на Европейския парламент.

Европейският парламент публикува покана за издигане на кандидатури за поста омбудсман в Официален вестник на Европейския съюз на 10 септември 2009 г.<sup>3</sup> и определи срок за представяне на кандидатурите до 9 октомври 2009 г.

Подробна информация за избора на Европейският омбудсман може да се намери на интернет страницата на Парламента:

<http://www.europarl.europa.eu/electionombudsman/> ■

2. Регламент (ЕО) № 1049/2001 на Европейския парламент и на Съвета от 30 май 2001 година относно публичния достъп до документи на Европейския парламент, на Съвета и на Комисията, ОВ L 145, 2001, стр. 43.

3. ОВ C 216, 2009, стр. 7.

## ■ Съвет на ЕС

През годината, предмет на настоящия доклад, омбудсманът взе участие в организиран от шведското председателство на ЕС семинар на тема „Прозрачност и разбираем правен език в Европейския съюз“. Той говори за своя опит от разследване на жалби за лошо управление, по-специално отнасящи се до достъпа до документи.

Особено значение за деловите отношения на омбудсмана със Съвета през 2009 г. имаше въпрос произтичащ от прилагането от страна на Съвета на Устава на омбудсмана. Този въпрос последва преразглеждането на устава през 2008 г.<sup>4</sup> На 14 октомври 2009 г. омбудсманът взе участие в заседание на Работната група за информацията към Съвета, за да обмени мнения по въпроса. Срещата с групата беше изключително полезна и в резултат се стигна до бързо и удовлетворително за всички страни решение на въпроса (вж. глава 2).

## ■ Европейска комисия

Европейската комисия е институцията, която е обект на най-голям брой проверки на омбудсмана.

Европейската комисия е институцията, която е обект на най-голям брой проверки на омбудсмана. Поради това редовните срещи между омбудсмана и Комисията са важни, за да

се гарантира удовлетворителна реакция на жалбите на гражданите. През 2009 г. омбудсманът проведе редица срещи с генералния секретар на Комисията г-жа Катрин Дей. На 28 май той говори за трети път пред генералните директори

на Комисията след предишните му срещи с тях, проведени през 2005 и 2007 г. На 2 февруари членове на екипа на омбудсмана се срещнаха с длъжностни лица на Комисията, за да обсъдят регистрирането от Комисията на жалби и проверки, отнасящи се до процедури за нарушения, и прегледа на правилата относно публичния достъп до документи. Началникът на правния отдел към омбудсмана проведе ежесмесни срещи с директора, отговарящ за отношенията между институциите в Генералния секретариат на Комисията, с цел осъществяване на последващи действия по проверки, засягащи Комисията. Накрая, омбудсманът проведе две срещи с медиатора по въпросите на персонала към Комисията г-жа Мерседес де Сола, за да обсъди въпроси от общ интерес.

През 2009 г. беше осъществено и по-интензивно сътрудничество със SOLVIT, мрежа, създадена от Европейската комисия с цел да оказва помощ на лицата, които срещат трудности при упражняването на правата си на вътрешния пазар на Съюза. За първи път представител на SOLVIT взе участие в двугодишния семинар на националните омбудсмани на държавите-членки на ЕС и страните кандидатки, проведен през април в Кипър. След проведена на 17 февруари среща с длъжностни лица от ГД „Вътрешен пазар и услуги“ членовете на екипа на омбудсмана се срещнаха с екипа SOLVIT на Комисията на 17 юни и отново на 7 декември. Двете служби бяха съвместно представлявани на семинар, проведен в Стокхолм на 9 октомври в рамките на годишния конгрес на мрежата *Enterprise Europe*. Омбудсманът положи всички усилия за повишаване на осведомеността за ролята на мрежата SOLVIT в рамките на своите информационни посещения в държавите-членки и покани SOLVIT да вземе участие в организирана от него проява, която се проведе на 13 март под надслов „Решаване на проблеми в ЕС – към кого да се обърнем?“ (вж. по-долу).

4. Решение 2008/587 на Европейския парламент от 18 юни 2008 г. за изменение на Решение 94/262 относно правилата и общите условия за изпълнението на функциите на Омбудсмана, ОВ L 189, 2008, стр. 25.



През 2009 г. се реализира по-ефективно сътрудничество между омбудсмана и спонсирани от Европейската комисия мрежи в услуга на гражданите, организациите и предприятията. На снимката г-н ДИАМАНДУРОС изнася програмна реч пред годишното общо събрание на мрежата Europe Direct в Талин на 23 септември.

Важно значение за повишаването на осведомеността за пълния набор услуги, достъпни за гражданите, организациите и предприятията, и за изясняване на въпроси и проблеми, свързани с техните права съгласно законодателството на ЕС, имаха усилията на омбудсмана за интензифициране на сътрудничеството с Europe Direct. Бяха предприети дейности, за да се гарантира, че мрежата Europe Direct и информационните центрове Europe Direct са цялостно информирани за работата на Европейския омбудсман и Европейската мрежа на омбудсманите. Това е важно, за да се гарантира, че гражданите ще бъдат насочени още при първата си консултация към подходящия механизъм за правна защита. През декември омбудсманът се среща с генералния директор на ГД „Комуникации“ в Комисията г-н Клаус СЪОРЕНСЕН, с когото обсъди тези и други инициативи.

## ■ Европейски икономически и социален комитет

На 13 май омбудсманът говори пред Европейския икономически и социален комитет (Еиск) на пленарно заседание в Брюксел след проведената един ден преди това среща с председа-

На 13 май омбудсманът говори пред Европейския икономически и социален комитет (Еиск) на пленарно заседание в Брюксел. На втора среща, проведена на 9 ноември, г-н ДИАМАНДУРОС говори пред персонала на Комитета.

теля на Комитета г-н Марио Сепи, заместник-председателя г-жа Ирини Ивони ПАРИ, председателя на Групата на работниците г-н Жорж Дасис, председателя на Групата за различни интереси г-н Стафан Нилсон и генералния секретар г-н Мартин Уестлейк. На заседанието г-н ДИАМАНДУРОС говори основно за своя опит във връзка с очакванията на гражданите към институциите на ЕС. На втора среща, проведена на

9 ноември, г-н ДИАМАНДУРОС говори пред персонала на Комитета. В своето изказване той засегна видовете жалби, които разглежда, правомощията на омбудсмана в съпоставка с компетентността на съдилищата, неговата проактивна работа и начините, по които той може да бъде полезен на администрацията. В цялото си изказване той се позоваваше на Европейския кодекс за добро поведение на администрацията, приет от комитета през юли 2009 г. Омбудсманът приветства ентусиазирано тази стъпка.

## ■ Европейска инвестиционна банка

През 2009 г. омбудсманът положи много усилия за повишаване на осведомеността относно своите правомощия за надзор на работата на Европейската инвестиционна банка (ЕИБ). Тази

дейност се основава на Меморандума за разбирателство<sup>5</sup> между омбудсмана и ЕИБ, сключен през 2008 г. На 1 декември той организира проява с участието на заинтересованите страни с цел да привлече вниманието към този аспект на своята работа. Тази проява, която събра повече от 30 заинтересовани страни, се проведе в рамките на обществена консултация на ЕИБ относно механизма за обжалване на банката<sup>6</sup>. В проявата взеха участие представители на банката, които дадоха ценни пояснения за процедурата на ЕИБ за разглеждане на жалби. Омбудсманът беше представляван и на срещите, проведени от банката през годината в рамките на организирана от нея обществена консултация.



**В помощ на усилията за повишаване на осведомеността относно неговите функции по надзор на дейността на Европейската инвестиционна банка (ЕИБ) на 1 декември омбудсманът организира в Брюксел проява с участието на заинтересованите страни. Тази проява се проведе в рамките на обществена консултация на ЕИБ относно механизма за обжалване на банката. В проявата взеха участие повече от 30 заинтересовани страни (на снимката).**

## ■ Европейска служба за подбор на персонал

С оглед на нейната централна роля в дейностите на ЕС по подбор на персонал и съответно в отношенията с европейските граждани, Европейската служба за подбор на персонал (EPSO) е предмет на относително голям дял от проверките, извършени от омбудсмана. Благодарение на положените значителни усилия през последните години, обаче, беше постигнато значително подобрене по отношение както на прозрачността на процеса на подбор, така и на готовността на EPSO да отговаря на въпросите и жалбите на кандидатите. Текущите усилия за модернизиране на процедурите на ЕС за подбор на персонал следва да доведат до допълнителни подобрения. На 4 март 2009 г. EPSO организира проява, с която отбеляза реализацията на няколко действия в рамките на своята програма за развитие, включително откриване на нова интернет страница, система за онлайн регистриране за участие в конкурси, ново лого и ново обявление за конкурси. Омбудсманът беше представляван на проявата от главния секретар г-н Иън Хардън.

На 1 юли 2009 г. се проведе среща между г-н Диамандурос и директора на EPSO г-н Дейвид БЕЪРФИЙЛД, на която бяха обсъдени тези и други подобрения и бяха започнати разговори за възможно сключване на Меморандум за разбирателство между двата органа.

5. Меморандум за разбирателство между Европейския омбудсман и Европейската инвестиционна банка относно информацията за политиките, стандартите и процедурите на банката и разглеждането на жалби, включително на жалби от лица, които не са граждани на ЕС и нямат местожителство в ЕС; ОВ С 244, 2008, стр. 1.

6. Информация за политиката относно механизма за обжалване на ЕИБ е публикувана на следния адрес: <http://www.eib.org>



## ■ Други институции на ЕС

През 2009 г. омбудсманът проведе редица други срещи с представители на институциите на ЕС. На 24 юни той се срещна в Люксембург с председателя на Европейската сметна палата г-н Витор да Силва Калдейра и по-късно взе участие в работен обяд с всички членове на Палатата. През същия ден той се срещна с председателя на Съда на Европейския съюз г-н Василиос Скурис. На 25 септември г-н Диамандурос взе участие в тържества по случай двадесетата годишнина на Първоинстанционния съд, а на 29 ноември се срещна с председателя на Съда г-н Марк Йегер, който посети Страсбург, за да говори пред екипа на омбудсмана. На 22 октомври г-н Диамандурос проведе в Брюксел среща и разговор с Групата за размисъл за бъдещето на Европа. И накрая, на 11 май той се срещна с директора на Европейската служба за борба с измамите (ОЛАФ) г-н Франц-Херман Брюнер, а на 29 юни с новия заместник на Европейския надзорен орган по защита на данните (ЕНОЗД) г-н Джовани Бутарели.

## 4.2 Връзки с омбудсмани и други сходни институции

С цел да окаже помощ на възможно най-много жалбоподатели, Европейският омбудсман си сътрудничи тясно с колегите си на национално, регионално и местно равнище. Това сътруд-

**С цел да окаже помощ на възможно най-много жалбоподатели, Европейският омбудсман си сътрудничи тясно с колегите си на национално, регионално и местно равнище.**

ничество е не по-малко важно и за осъществяване на обмен на информация относно законодателството на ЕС, за проследяване на важни процеси в професионалната област на омбудсманите и за обмен на най-добри практики. Това сътрудничество се развива в повечето случаи под егидата на Евро-

пейската мрежа на омбудсманите. Наред с това Европейският омбудсман участва в конференции, семинари и срещи извън мрежата.

## ■ Европейска мрежа на омбудсманите

Понастоящем Европейската мрежа на омбудсманите обхваща 94 служби в 32 страни, като обхваща националното и регионалното ниво в Съюза, както и националното ниво в страните кандидатки за членство в ЕС плюс Норвегия, Исландия и отскоро Швейцария.

Мрежата функционира като ефективен механизъм за сътрудничество в работата по случаи. Тя е не по-малко активна и в обmena на опит и най-добри практики – цели, които мрежата осъществява чрез семинари и срещи, редовен бюлетин, електронен дискуссионен форум и служба за ежедневен електронен обмен на новини.

### Сътрудничество в работата по случаи

Много жалбоподатели се обръщат към Европейския омбудсман, когато срещат проблеми в отношенията си с националната, регионалната или местната администрация. В много

**Много жалбоподатели се обръщат към Европейския омбудсман, когато срещат проблеми в отношенията си с националната, регионалната или местната администрация. В много случаи член на Европейската мрежа на омбудсманите може да предостави ефективна защита.**

случаи член на Европейската мрежа на омбудсманите може да предостави ефективна защита. Когато е възможно, Европейският омбудсман пренасочва случаите, които са допустими за разглеждане в рамките на мрежата, директно към националните или регионалните омбудсмани или предоставя съответни съвети на жалбоподателите. По-подробна информация за това сътрудничество е дадена в глава 3.

За да подпомогне популяризирането на европейското измерение на работата на омбудсманите и да предостави повече информация за услугите, които те предоставят на гражданите, които подават жалби в приложното поле на законода-

телството на ЕС, през октомври 2007 г. мрежата прие изявление. В текста на това изявление, което е достъпно на интернет страницата на омбудсмана на 23 езика, бяха внесени малки корекции по време на Седмия семинар на националните омбудсмани на държавите-членки на ЕС и страните кандидатки, проведен в Кипър през април 2009 г. Ревизираното изявление отразява факта на включването в интернет страницата на Европейския омбудсман на интерактивно ръководство, което помага на гражданите да се ориентират кой омбудсман или друг орган е най-компетентен да разгледа техните жалби или да удовлетвори тяхното искане за достъп до информация. Освен това беше постигната договореност текстът на изявлението да се ревизира винаги, когато е необходимо.

Също с оглед повишаване на осведомеността за ролята на мрежата за оказване на помощ на гражданите във връзка с упражняването на техните права съгласно законодателството на ЕС, през 2009 г. Европейският омбудсман засили своето сътрудничество с Europe Direct (вж. раздел 4.1). Тази инициатива на омбудсмана е свързана с обявеното по-рано проучване на възможностите за създаване на единен телефонен номер за контакт с Европейската мрежа на омбудсманите. След внимателно проучване на различните варианти омбудсманът заключи, че вместо да се създава нова служба, би било по-ефективно и икономично да се развие съществуващата дейност на информационните центрове Europe Direct, като се превърнат в единна входна точка, където гражданите да отправят своите въпроси, свързани с ЕС. Омбудсманът пое задължение да предостави на информационните центрове информация и материали за мрежата, с оглед гражданите да бъдат правилно ориентирани при необходимост.

Националните и регионалните омбудсмани могат да искат от Европейския омбудсман писмени отговори на запитвания относно законодателството на ЕС и неговото тълкуване, включително по въпроси, възникнали в хода на работата им по конкретни случаи. Европейският омбудсман отговаря пряко или, ако е уместно, препраща запитването към друга институция на Общността, за да му бъде даден отговор. През 2009 г. беше отправено едно запитване от регионалния омбудсман на регион Емилия-Романя, Италия. То се отнасяше до правилата на ЕС относно схеми за социално осигуряване, които се прилагат към заети лица и техните семейства, които се движат в границите на Съюза.

## Семинари

Семинари за националните и регионалните омбудсмани се провеждат в последователни години и се организират съвместно от Европейския омбудсман и негов колега с национални или регионални правомощия.

Седмият семинар на националните омбудсмани на държавите-членки на ЕС и страните кандидатки се проведе в Пафос, Кипър между 5 и 7 април 2009 г. Домакини на семинара бяха комисарят за администрацията (омбудсман) на Кипър г-жа Елиана Николану и Европейският омбудсман. На семинара бяха представени службите на национални и регионални омбудсмани от общо 29 страни. В проявата участваха и представители на Европейския парла-



Седмият семинар на националните омбудсмани на държавите-членки на ЕС и страните кандидатки се проведе в Пафос, Кипър през април 2009 г. Служби на национални и регионални омбудсмани от общо 29 страни бяха представени на семинара, който беше посветен на: свободното движение на европейските граждани, равното третиране на европейските граждани, допускането, интеграцията и уреждането на статута на имигранти, процедурата за предоставяне на убежище и правото на убежище.

мент, Европейската комисия, Агенцията на Европейския съюз за основните права, Съвета на Европа и кипърски публични органи.

Семинарът на тема „Миграцията и нейното отражение върху работата на омбудсманите“ беше проведен в четири тематични сесии. Програмни речи изнесоха г-н Жак Баро, заместник-председател на Европейската комисия и комисар за правосъдието, свободата и сигурността, който говори чрез видео послание за европейската политика за имиграцията и убежището, г-жа Елспет Гилд, професор „Жан Моне“ по миграционно право в Университета на Ниймеген в Нидерландия, която представи обстойно и проникновено миграцията в Съюза.

### Европейските омбудсмани — информационен бюлетин

Европейските омбудсмани — информационен бюлетин отразява работата на членовете на Европейската мрежа на омбудсманите и по-широкото членство на европейския регион на Международния институт на омбудсманите (IOI). Бюлетинът се издава на английски, френски, немски, италиански и испански език и е предназначен за над 400 служби на европейско, национално, регионално и местно ниво. Европейският омбудсман публикува бюлетина два пъти годишно – през април и октомври. През 2009 г. двете му издания обхванаха широк кръг от теми, включително статии, посветени на правото на гражданите на свободно движение, въпросите на миграцията и убежището, ролята на омбудсманите в областта на надзора на затворите, нарушенията на правата на здравни грижи, публичния достъп до документи и прехвърлянето на функции от публичния към частния сектор. Други статии бяха посветени на защитата на най-уязвимите членове на обществото и по-специално децата, хората с увреждания, бездомните и възрастните хора. Обща тема, застъпена в много от тези статии, е ролята на омбудсманите за гарантиране на пълното прилагане на законодателството на ЕС.

### Инструменти за електронна комуникация

Интернет дискусиата и форумът за обмяна на документи от омбудсманите и техните екипи в Европа, осъществявани по инициатива на омбудсмана, функционират като изключително полезен инструмент за мрежата. До форума имат достъп над 260 лица, което предлага възможности за ежедневно сътрудничество между службите.

Най-популярната част от форума е услугата за Ежедневни новини от омбудсмана (*Ombudsman Daily News*), които се публикуват всеки работен ден и съдържат новини от службите на омбудсманите, както и новини от Европейския съюз. Почти всички служби на националните и регионалните омбудсмани в Европа дават редовно своя принос или се консултират с Ежедневните новини.

През 2009 г. службите на омбудсманите продължиха да обменят информация, публикувайки въпроси и отговори чрез полезния дискуссионен форум. Обхванатите през годината, предмет на настоящия доклад, въпроси включват трансграничните здравни грижи, непридружаваните непълнолетни лица с чуждо гражданство, религиозната дискриминация и свободата на съвестта, националните агенции за сигурност, жалби срещу централните банки и контакти с националните центрове SOLVIT.

В дискуссионния форум се съдържа и официален списък на националните и регионалните омбудсмани в държавите-членки на ЕС, Норвегия, Исландия, Швейцария и страните кандидати. Списъкът се актуализира при всяка промяна в информацията за контакт на служба на омбудсман, благодарение на което представлява незаменим ресурс за омбудсманите в Европа.



## ■ Срещи на омбудсманите

През годината усилията на омбудсмана за сътрудничество с неговите колеги надхвърлиха дейностите на Европейската мрежа на омбудсманите. С оглед популяризиране на ролята

Една от значимите прояви, на която омбудсманът присъства през 2009 г., беше Деветата световна конференция на Международния институт на омбудсманите (IOI), организирана през юни в шведската столица, в рамките на която беше отбелязана и двестагодишнината от създаването на шведския парламентарен омбудсман.

на омбудсмана и обмен на най-добри практики, г-н Диамандурос и неговият персонал присъстваха на прояви, организирани от национални и регионални омбудсмани в цяла Европа, включително в Албания, Гърция, Ирландия, Италия, Норвегия, Испания, Швеция и Обединеното кралство. Една от значимите прояви, на която омбудсманът присъства през 2009 г., беше Деветата световна конференция на Международния институт на омбудсманите (IOI), организирана през юни в шведската столица, в рамките на която

беше отбелязана и двестагодишнината от създаването на шведския парламентарен омбудсман. Конференцията, с която беше отбелязано това важно събитие, проследи еволюцията на институцията на омбудсмана от нейния исторически произход в Швеция до разнообразните ѝ съвременни форми. Европейският омбудсман говори и на годишното събрание на Асоциацията на британските и ирландските омбудсмани, проведена в Уоруик, Обединеното кралство през май, както и пред общото събрание на Европейския институт на омбудсманите, проведено във Флоренция, Италия през октомври. Главният секретар на омбудсмана г-н Иън Хардън представляваше институцията на третата среща на Асоциацията на омбудсманите от средиземноморските страни, проведена в Атина, Гърция през декември.

## 4.3 Връзки с други заинтересовани участници

Европейският омбудсман се е ангажирал да гарантира, че всички граждани или организации, които срещат проблеми в отношенията си с администрацията на ЕС, са информирани за правото да се обърнат към него с жалба относно случаи на лошо администриране. Наред с това той е ангажиран с повишаване на общата осведоменост за усилията му за подобряване на прозрачността, отчетността и културата на обслужване в администрацията на ЕС. Дейностите за повишаване на осведомеността бяха допълнително развити през 2009 г., като омбудсманът и неговият екип направиха около 145 презентации.

В настоящия раздел са разгледани множеството различни начини, използвани от омбудсмана през годината за повишаване на осведомеността относно неговата работа.

## ■ Конференции и срещи

### С участието на омбудсмана

През 2009 г. омбудсманът отдели значително време за срещи с важни заинтересовани участници, на които разясняваше предлаганите от неговата институция услуги и се запозна

През 2009 г. омбудсманът отдели значително време за срещи с важни заинтересовани участници, на които разясняваше предлаганите от неговата институция услуги и се запозна с техния опит от контактите им с администрацията на ЕС.

с техния опит от контактите им с администрацията на ЕС. Той представи работата си на повече от 60 прояви пред юристи, стопански сдружения, организации за политически изследвания, неправителствени организации, представители на регионални и местни администрации, лобисти и заинтересовани групи, научни работници, високопоставени политически представители и държавни служители.

Тези конференции, семинари и срещи бяха организирани в Брюксел и в държавите-членки, в много случаи в рамките на информационните посещения на омбудсмана (вж. по-долу). По-специално трябва да се отбележи сесията за решаване на проблеми, проведена в Евро-

пейския парламент през март, и работната среща за малките и средните предприятия (МСП), проведена в рамките на седмицата на МСП през май 2009 г.

### С участието на персонала на омбудсмана

Служителите на омбудсмана са не по-малко активни в усилията за повишаване на осведомеността за институцията. През 2009 г. членовете на екипа направиха повече от 85 презентации пред около 2 600 граждани от всички страни в ЕС. Най-многобройни бяха посетителите от Германия, следвани от тези от Франция, Австрия и Гърция. Участниците в тези презентации включваха студенти и стажанти, юристи и съдии, журналисти, предприемачи и лобисти, длъжностни лица от държавни администрации и държавни служители, служители от служби на омбудсмани и военнослужещи.

Европейският омбудсман полага много усилия, за да гарантира, че гражданите, които се сблъскват с проблеми при упражняването на своите права съгласно законодателството на ЕС, са информирани към кого могат да се обърнат за помощ. През март 2009 г. той организира в Брюксел семинар на тема „Решаване на проблеми в ЕС — към кого да се обърнем?“.

Повече от 100 души присъстваха на тази проява, за да получат информация за услугите, предоставяни от Европейския омбудсман, Комисията по петициите към Европейския парламент, мрежата SOLVIT и Европейската служба за гражданско действие (ECAS).



Макар че броят на презентациите, изнасяни всяка година, е ограничен от наличните ресурси, омбудсманът полага усилия да приема, доколкото е възможно, покани и искания от заинтересовани страни. Всички тези презентации са изключително важни в контекста на усилията за представяне на администрацията на ЕС „с човешко лице“.

## ■ Информационни посещения

С цел да се разшири осведомеността на гражданите относно неговата работа, както и за по-нататъшното развиване на деловите му отношения с колеги на регионално и местно

През 2009 г. информационните посещения на омбудсмана го отведоха в Словакия и Чешката република през май и във Финландия и Естония през октомври.

ниво, през 2003 г. омбудсманът започна изпълнението на интензивна програма от информационни посещения в държавите-членки и в страните кандидатки. Тези посещения продължиха с висок темп. През 2009 г. информационните посещения на омбудсмана го отведоха в Словакия и Чешката

република през май и във Финландия и Естония през октомври. Той посети и Италия през юни, за да участва в редица прояви за повишаване на осведомеността.

Словакия — От 13 до 15 май 2009 г. Европейският омбудсман посети Словакия. Посещението беше организирано от службата на словашкия омбудсман г-н Павел КАНДРАЧ. Г-н ДИАМАНДУРОС имаше срещи с президента на Словакия д-р Иван ГАШПАРОВИЧ, мистър-председателя г-н Роберт ФИЦО и заместник-председателя на парламента г-н МИРОСЛАВ ЧИЖ. Той се срещна и със Словашката асоциация на адвокатите, Словашката търговска камара и с представители на мрежите SOLVIT и *Enterprise Europe*, участващи в тези срещи. Омбудсманът изнесе лекция в Университета по икономика в Братислава, където присъстваха и представители на неправителствени организации. След проведената пресконференция посещението на омбудсмана беше обширно отразено от словашките вестници, радио и телевизионни станции.

**Словакия** — По време на информационното си посещение в Словакия, което се проведе между 13 и 15 май, омбудсманът се срещна със словашкия президент, министър-председателя и заместник-председателя на парламента, а също така проведе поредица от прояви за повишаване на осведомеността. На снимката г-н ДИАМАНДУРОС е заедно със словашкия омбудсман г-н Павел КАНДРАЧ, чиято служба организира посещението.



**Чешката РЕПУБЛИКА** — Службата на общественения правозащитник (омбудсмана) в Чешката република организира информационното посещение на Европейския омбудсман в Бърно и Прага от 17 до 20 май. В Бърно г-н ДИАМАНДУРОС проведе обстойни разговори с омбудсмана г-н Отакар МОТЕЙЛ и неговия екип. Той имаше срещи с най-висшите представители на чешката съдебна система, включително председателя на Върховния съд г-жа Ива БРОЖОВА. Омбудсманът се срещна и с представители на неправителствени организации и на регионалния съвет на Югоизточния регион за сближаване в рамките на информационна проява, организирана като част от посещението. В Прага г-н ДИАМАНДУРОС се срещна с чешкия президент г-н Вацлав КЛАУС, министър-председателя г-н Ян ФИШЕР и Министъра за правата на човека г-н Михаел КОЦАВ. Той проведе разговори и с Чешката търговска камара и представители на мрежите SOLVIT и *Enterprise Europe* в Чешката република.

**ЧЕШКАТА РЕПУБЛИКА** — Службата на общественения правозащитник (омбудсмана) в Чешката република организира информационното посещение на Европейския омбудсман в Бърно и Прага от 17 до 20 май. Посещението беше широко отразено от чешките медии след проведената съвместна пресконференция на г-н ДИАМАНДУРОС и г-н МОТЕЙЛ, които са на снимката заедно с журналисти.



**Финландия** — Европейският омбудсман посети Финландия от 25 до 28 октомври. Посещението беше проведено по покана от министъра по европейските въпроси г-жа Астрид ТОРС. Преди посещението г-н ДИАМАНДУРОС имаше среща с комисаря по разширяването г-н Оли РЕН, с когото обсъди въпроси на Европейския съюз, засягащи Финландия. По време на престоя си в Хелзинки омбудсманът се срещна с парламентарния омбудсман г-жа Рита-Лена ПАУНИО и с нейния екип и представи своята работа пред неправителствени организации, представители на бизнеса, студенти и медиите. Той проведе срещи с президента на Финландия г-жа Таря ХАЛОНЕН, председателя на Върховния административен съд г-н Пека ХАЛБЕРГ и министъра по европейските въпроси г-жа Астрид ТОРС. Г-н ДИАМАНДУРОС се срещна също и със



заместник-канцлера по правосъдието г-н Мико Пумалайнен, омбудсмана по защита на данните г-н Рейо Арнио, както и с редица парламентарни комисии.



**Финландия — Европейският омбудсман посети Финландия от 25 до 28 октомври.** Финландският парламентарен омбудсман съдейства за организацията на посещението заедно с информационната служба на Европейския парламент и с представителството на Европейската комисия. От програмата на посещението следва да се отбележи по-специално срещата с първия Европейски омбудсман г-н Якоб СЪОДЕРМАН, член на финландския парламент, който представи г-н ДИАМАНДУРОС на лекцията на омбудсмана в Университета в Хелзинки и взе участие в срещата с журналисти.

Естония — Омбудсманът пътува в Естония на 29 и 30 октомври в рамките на информационно посещение, организирано от канцлера по правосъдието г-н Индрек ТЕДЕР. Омбудсманът говори пред екипа на канцлера по правосъдието и проведе обстоятелни разговори с канцлера и неговия заместник г-н Мадис ЕРНИЦ. По време на посещението си той имаше срещи с президента на Естония г-н Томас ХЕНДРИК ИЛВЕС, председателя на Парламента г-жа Ене ЕРГМА и министъра на правосъдието г-н Рейн ЛАНГ. Освен това омбудсманът изнесе публична лекция в Университета на Тарту и се срещна с представители на естонския бизнес, както и на Асоциацията на съдиите в Естония. Преди да замине за Талин, г-н ДИАМАНДУРОС се срещна със заместник-председателя на Комисията, отговарящ за административните въпроси, одита и борбата с измамите, г-н Сийм КАЛАС, с когото обсъди целта на информационното посещение.



**Естония — В рамките на информационното посещение на омбудсмана в Естония** информационната служба на Европейския парламент в Талин организира информационна среща за НПО и журналисти, както и редица интервюта за медиите, с което помогна за повишаване на осведомеността за посещението на омбудсмана. На снимката г-н ДИАМАНДУРОС участва в информационната среща заедно с ръководителя на информационната служба на Парламента г-жа Кади ХЕРКЮЛ.

Италия — ANCI (Националната асоциация на италианските общини) покани Европейския омбудсман да посети Палермо, за да вземе участие в проява за повишаване на осведомеността за неговата работа. По време на посещението си в Палермо, проведено на 2 и 3 юни, г-н ДИАМАНДУРОС имаше срещи с представители на регионалната администрация, включително председателя на Регионалния съвет г-н Алберто КАМПАНИЯ и кмета на Палермо г-н Диего КАМАРАТА. След престоя си в Палермо омбудсманът посети Рим, където проведе няколко срещи, включително с президента на републиката г-н Джорджо НАПОЛИТАНО. Той се изказа на проява, организирана от италианската асоциация на адвокатите и разговаря с г-н Сабино КАСЕЗЕ, съдия в италианския конституционен съд, както и с г-н Сандро ГОЦИ, член

на италианския парламент, автор на проектозакон за въвеждане на институцията национален омбудсман в Италия. Г-н Диамандурос се среща и с ръководителя на италианския Отдел за общностните политики г-н Роберто Адам, както и с представителите на мрежата SOLVIT в Италия.

**Италия — г-н Диамандурос посети Италия между 2 и 5 юни по покана на генералния секретар на Националната асоциация на италианските общини (ANCI) – Сицилия г-н Андреа Пираино, за да произнесе слово пред членовете на ANCI. На снимката г-н Диамандурос участва в проявата в Палермо, където той представи своята работа и видовете жалби, които разглежда. Омбудсманът на Мисилмери г-н Пиеранджело Бонано оказва съдействие за организирането на посещението на омбудсмана в Палермо.**



Всички тези посещения бяха изключително полезни за повишаването на осведомеността относно правата на гражданите съгласно законодателството на ЕС и за информиране на обществото относно институцията на Европейския омбудсман и неговите колеги национални омбудсмани, както и за правото на жалба.

## ■ Медийни дейности

Омбудсманът отчита важната роля на медиите за информиране на общественото мнение, обогатяване на разискванията и повишаване на осведомеността за неговите услуги във

**Активната медийна политика е централен елемент в неговите дейности и усилията му да насърчава спазване на правата съгласно законодателството на ЕС и повишаване на качеството на администрацията.**

всички държави-членки на ЕС. Активната медийна политика е централен елемент в неговите дейности и усилията му да насърчава спазване на правата съгласно законодателството на ЕС и повишаване на качеството на администрацията.

През 2009 г. основните медийни дейности на омбудсмана включваха пресконференции в Брюксел, за представяне на неговия годишен доклад, както и в Братислава, Прага, Хелзинки и Талин в рамките на споменатите по-горе информационни посещения в тези градове. Брифингите със заинтересовани

**През 2009 г. работата на омбудсмана беше широко отразена в медиите, като най-голям интерес предизвикаха жалбата, подадена от производителя на микропроцесори Intel, въпросът за прозрачността и Годишният доклад 2008. На снимката омбудсманът дава интервю пред europarl tv след обсъждането в Парламента на неговата дейност през 2008 г.**



журналисти от редица вестници и информационни агенции също дадоха възможност на Европейския омбудсман да разясни своята работа за гражданите и възгледите си по въпроси, представляващи интерес. И накрая, през 2009 г. г-н Диамандурос даде около 40 интервюта за журналисти от печатните и електронните медии и радиостанциите в Страсбург, Брюксел и на други места, най-вече в рамките на информационните посещения.

През 2009 г. бяха изготвени двадесет и едно съобщения за пресата, разпратени до журналисти и заинтересовани страни в цяла Европа. Обхванатите в тях въпроси включват преразглеждането на правилата на ЕС за публичния достъп до документи, правата на пътниците във въздушния транспорт, забавените плащания от страна на Европейската комисия, финансирането на сградите на Европейския парламент и жалба, подадена от производителя на микропроцесори Intel.

Отразяването в медиите на работата на омбудсмана нарасна значително между 2008 и 2009 г., като през този период беше отчетено нарастване с 85 % на броя на публикациите. Това се дължи в голяма степен на обширното отразяване на споменатата по-горе жалба на Intel (вж. раздел 3.3).

## ■ Публикации

През годината бяха широко разпространени материали за работата на омбудсмана, по-специално в рамките на откритите дни, организирани от Европейския парламент в Брюксел и Страсбург през май.

Особен интерес, изразен в броя на публикациите, през 2009 г. предизвика *Годишният доклад* с нова структура и новият обобщен документ *Общ преглед 2008*. Омбудсманът получи

Всички публикации на омбудсмана могат да се намерят на неговата интернет страница: <http://www.ombudsman.europa.eu> или да бъдат получени безплатно от Европейската книжарница: <http://bookshop.europa.eu>

много положителни отзиви за тези две публикации, които бяха основно преработени, за да бъдат по-удобни за използване и достъпни. Двете публикации бяха издадени на 23-те официални езика на ЕС и разпространени сред важни заинтересовани участници, както и сред обществеността. Всички публикации на омбудсмана могат да се намерят на неговата

интернет страница: <http://www.ombudsman.europa.eu> или да бъдат получени безплатно от Европейската книжарница: <http://bookshop.europa.eu>

Наред с горното през 2009 г. службата на омбудсмана приключи подготовката за създаване на нова визуална идентичност на институцията, включваща ново лого за Европейския омбудсман и за Европейската мрежа на омбудсманите. Новата визуална идентичност ще бъде представена през 2010 г.

## ■ Електронни съобщения

### Съобщения чрез електронната поща

Почти 60 % от всички жалби, получени от омбудсмана през 2009 г., бяха подадени чрез интернет. Голяма част от тези жалби (72 %) бяха получени чрез електронния формуляр за подаване на жалба, наличен на интернет страницата на омбудсмана на 23 езика.

През 2009 г. основният адрес на електронната поща на омбудсмана беше използван, за да бъдат изпратени отговори на над 1 850 електронни писма, съдържащи искания за информация. За сравнение броят на писмата през 2008 г. е около 4 300, през 2007 г. – 4 100, а през 2006 г. – 3 500. Значителното намаляване на броя на исканията за информация, получени през 2009 г., се дължи в голяма степен на изключителния успех на новото интерактивно ръководство на омбудсмана, публикувано на неговата интернет страница. То дава възможност на гражданите да получат необходимата им информация самостоятелно, без да се налага да подават искания. Приблизително 1 600 от общо 1 850 получени електронни писма бяха инди-

видуални искания за информация, като на всички беше изпратен индивидуален отговор от съответния член на екипа на омбудсмана. Около 250 от получените писма бяха свързани предимно с масова кампания за изпращане на писма относно твърдения за затруднения, които телевизионни станции на каталонски език срещат при излъчването в регион Валенсия.

### Разработване на интернет страницата

На 5 януари 2009 г. Европейският омбудсман откри своята нова интернет страница. Целта на страницата е да предостави на потребителите ясно, стегнато и достъпно поднесена информация за правомощията на Европейския омбудсман. На страницата е поместен преглед на постиженията на омбудсмана до момента, както и указания за подаване на жалби. Интернет страницата беше редовно актуализирана през годината с решения, резюмета на случаи, съобщения за пресата, информация за предстоящи събития и публикации.

Сред материалите, поместени на новата интернет страница особен интерес представлява интерактивното ръководство на омбудсмана, което е изготвено с цел да ориентира лицата

**През 2009 г. повече от 26 000 души потърсиха и получиха съвети от омбудсмана посредством интерактивното ръководство.**

кой е най-подходящият орган, към когото следва да отправят жалбата си. Практиката показва, че тази услуга е особено подходяща за гражданите, предприятията и други организации навсякъде в Европа. През 2009 г. повече от 26 000 души

потърсиха и получиха съвети от омбудсмана посредством интерактивното ръководство. Най-голям брой потребители бяха посъветвани да се обърнат с жалба към омбудсмана, следвани от потребителите, на които беше препоръчано да се свържат с мрежата Europe Direct, тези на които беше предоставена информация за ролята на Комисията за осигуряване прилагането на законодателството на ЕС, и потребителите, които бяха посъветвани да се обърнат към национален или регионален омбудсман.

От 1 януари до 31 декември 2009 г. интернет страницата беше посетена от около 340 000 уникални посетители, които прегледаха общо повече от 4 млн. страници. Най-многобройни бяха посетителите от Испания, следвани от тези от Италия, Германия, Франция и Белгия.

За да може интернет страницата на омбудсмана да остане измежду най-популярните интернет страници на ЕС, през цялата 2009 г. службата на омбудсмана участва в работата на Междунституционалния редакционен комитет по интернет (CEiii) на ЕС.





A large, stylized number '5' in a light beige color, positioned on the left side of the page. The number is composed of a thick vertical stroke and a curved horizontal stroke that forms the base and right side of the digit.

Ресурси



**Т**АЗИ глава съдържа преглед на ресурсите, които бяха предоставени на разположение на институцията на омбудсмана през 2009 г. Направено е описание на работата, извършена от различните отдели и секции в службата на омбудсмана, както и на усилията за осигуряване на безпрепятствен обмен на информация между персонала и за поощряване на възможностите за професионално развитие. Втората част от главата е посветена на бюджета на омбудсмана.

## 5.1 Персонал

За да гарантира, че институцията е в състояние да изпълнява по подходящ начин задачите, свързани с разглеждане на жалби за лошо администриране, съставени на 23-те офици-

В рамките на редовни събрания на персонала, съчетани с годишно обсъждане, всички служители биват информирани за новостите в службата на омбудсмана и биват насърчавани да обмислят как тяхната работа допринася за постигане на целите на институцията.

ални езика на Договора, както и да повишава осведомеността относно работата на омбудсмана, институцията разчита на подкрепата на висококвалифициран многоезичен екип. В рамките на редовни събрания на персонала, съчетани с годишно обсъждане, всички служители биват информирани за новостите в службата на омбудсмана и биват насърчавани да обмислят как тяхната работа допринася за постигане на целите на институцията.

### ■ Обсъждане с персонала

Обсъжданията с персонала на Европейския омбудсман са неразделна част от процеса на стратегическо планиране на омбудсмана, като по-специално дават вдъхновение и полезни

Обсъжданията с персонала са елемент от годишен цикъл прояви, които предоставят на персонала и стажантите възможност за обмен в неформална обстановка на идеи по теми, които са пряко свързани с работата на омбудсмана. Обсъждането през 2009 г. се проведе от 11 до 13 февруари и беше основно посветено на темата „Съвместна работа“. Бяха обсъдени следните теми: разглеждане на жалби, работа с институциите, използване на достъпен език и информиране, ангажиране и насърчаване на екипа.



насоки за определянето на политиката и изготвянето на годишния план за управление. Те са елемент от годишен цикъл прояви, които предоставят на персонала и стажантите възможност за обмен на идеи по теми, които са пряко свързани с работата на омбудсмана. Направените въз основа на тези обсъждания заключения са принос към формулирането на стратегическите цели на омбудсмана, които на свой ред са ръководни принципи за дейността на всяка от секциите.

Обсъждането с персонала през 2009 г. се проведе от 11 до 13 февруари и беше основно посветено на темата „Съвместна работа“. Доразвивайки темата на обсъждането през 2008 г., посветено на идентичността на институцията и концепцията за добро администриране, обсъждането през 2009 г. беше фокусирано в по-голяма степен върху вътрешното функциониране на службата. В рамките на подготовката за обсъждането членовете на екипа бяха поканени да попълнят повторно въпросника, използван в рамките на обсъждането през 2006 г. Целта на тази дейност беше да се направи пряко сравнение на получените резултати, за да се установи постигнатият напредък и областите, в които са необходими още усилия. Резултатите от въпросника и техният анализ бяха взети предвид при определяне на окончателната програма за презентациите и темите за обсъждане.

Както и през последните две години, обсъждането с персонала беше оценено като много полезна проява. Следващото обсъждане с персонала е планирано за февруари 2010 г.

## ■ Събрания на персонала

За да осигури безпрепятствен обмен на информация между персонала, както и за да поощрява възможностите за професионално развитие, омбудсманът свиква редовно събрания на персонала. По правило дневният ред на тези събрания включва обща информация, която омбудсманът предоставя по извършените и предстоящите дейности, както и новости по административни и правни въпроси и въпроси, свързани с политиката, имащи отношение към институцията. Главният секретар и ръководителите на секции също вземат активно участие в събранията на персонала. През годината, предмет на настоящия доклад, събрания на персонала се проведеха на 10 юли и 11 декември и предоставиха полезен форум за обсъждане и обмен на информация.



**В рамките на дейностите по информиране на персонала за новостите в другите институции на ЕС омбудсманът кани външни лектори, които правят презентации по актуални теми. На 20 ноември 2009 г. председателят на Първоинстанционния съд г-н Марк ЙЕГЕР посети Страсбург, за да изнесе лекция на тема „Принципът на добрата администрация в правото на Общността“. На снимката той е заедно с омбудсмана.**

В рамките на дейностите по информиране на персонала за новостите в другите институции на ЕС омбудсманът кани външни лектори, които правят презентации по актуални теми. На 20 ноември 2009 г. председателят на Първоинстанционния съд г-н Марк ЙЕГЕР посети Страсбург, за да изнесе лекция на тема „Принципът на добрата администрация в правото на

Общността“. Тази отлична презентация беше последвана от редица въпроси и коментари по тема, която има основно значение за работата на омбудсмана.

## Омбудсманът и неговият персонал

По-долу е направен преглед на структурата на службата на омбудсмана и е дадена информация за омбудсмана и неговия ръководен персонал. Разделът завършва с кратко описание на ролята на комитета на персонала на омбудсмана и на длъжностното лице за защита на данните.

### Европейски омбудсман

#### П. Никифорос ДИАМАНДУРОС — ЕВРОПЕЙСКИ ОМБУДСМАН

П. Никифорос ДИАМАНДУРОС е роден в Атина, Гърция на 25 юни 1942 г. Избран е за Европейски омбудсман на 15 януари 2003 г. Встъпва в длъжност на 1 април 2003 г., а на 11 януари 2005 г. е преизбран за нов петгодишен мандат.

От 1998 до 2003 г. той е първият национален омбудсман на Гърция. Той е също и професор по сравнителна политология в Катедрата по политически науки и публична администрация към Атинския университет от 1993 г. до август 2009 г. (в отпуск от 2003 до 2009 г.). От 1995 до 1998 г. е директор и председател на гръцкия Национален център за социални проучвания (ЕККЕ).

Получава бакалавърска степен по политически науки от Университета на Индиана (1963 г.), магистърска степен (1965 г.), степените доктор на философските науки (1969 г.) и доктор на науките (1972 г.) в същата област от Колумбийския университет. Преди да започне работа в Атинския университет през 1988 г., работи като преподавател и се занимава с научна работа в университета на щата Ню Йорк и в Колумбийския университет (1973-1978 г.). От 1980 до 1983 г. заема поста директор по развитието в Атинския колеж (Атина, Гърция). От 1983 до 1988 г. е програмен директор за Западна Европа, Близкия изток и Северна Африка на Изследователския съвет за социални науки — Ню Йорк. От 1988 до 1991 г. е директор на Гръцкия институт за международни и стратегически проучвания в Атина, център за анализи с политическа ориентация, основан с общи средства на фондациите „Форд“ и „Макартър“. През 1997 г. работи като гост-професор по политически науки в Центъра за задълбочени изследвания по обществени науки „Хуан Марк“ (Мадрид).

Заема поста председател на Гръцката асоциация за политически науки (1992-1998 г.) и на Американската асоциация за изследване на съвременна Гърция (1985-1988 г.). От 1999 до 2003 г. е член на Гръцката национална комисия по правата на човека, а от 2000 до 2003 г. е член на Гръцкия национален съвет за административна реформа. От 1988 до 1995 г. е съпредседател на подкомисията за Южна Европа към Съвета за обществени изследвания, Ню Йорк, чиято дейност се финансира с дарения на фондацията „Фолксваген“. Изпълнява също и длъжността на съвместен главен редактор на серията за новата Южна Европа и е стипендиант на „Фулбрайт“ и на Националния фонд за хуманитарни изследвания.

Има множество трудове в областта на политиката и историята на Гърция, Южна и Югоизточна Европа, и по-специално в областта на демократизацията, изграждането на държавата и нацията и връзките между култура и политика. ■

#### — Секретариат на Европейския омбудсман

Секретариатът на Европейския омбудсман отговаря за ръководенето на личния кабинет на омбудсмана и го консултира при необходимост. Секретариатът предоставя консултации във връзка с отношенията с другите институции на ЕС и по въпроси, свързани с работата на омбудсмана по случаи. Наред с това секретариатът изпълнява редица административни задачи, включително организиране на работната програма на омбудсмана, координиране на неговата входяща и изходяща кореспонденция, организиране на протоколните аспекти на работата на институцията и осъществяване на общо секретарско обслужване.

## Главен секретар

Главният секретар отговаря за стратегическото планиране в рамките на институцията и осъществява надзор върху общото администриране на службата. Той консултира омбудсман

Главният секретар отговаря за стратегическото планиране в рамките на институцията и осъществява надзор върху общото администриране на службата.

сман за структурата и управлението на службата, планирането на дейностите и мониторинга на работата и резултатите. По-конкретно, във връзка с работата на правния отдел, главният секретар съветва омбудсмана по въпросите на правната стратегия и го подпомага и съветва при разглеждане на жалби и при проверки. И накрая, главният секретар координира връзките между службата на омбудсмана и другите европейски институции и играе важна роля за развиване на връзките със службите на омбудсмани в цяла Европа и за комуникацията с европейските граждани.

### Иън Хардън — ГЛАВЕН СЕКРЕТАР

Иън Хардън е роден в Норич, Англия, на 22 март 1954 г. Учи право в Чърчил Колидж, Кеймбридж, където през 1975 г. получава бакалавърска степен с отличие и квалификация юрист през 1976 г. След дипломирането си работи като преподавател в Правния факултет на Шефилдския университет от 1976 до 1990 г., старши преподавател от 1990 до 1993 г., доцент от 1993 до 1995 г., а през 1995 г. става професор по публично право. През 1996 г. започва работа като главен юридически съветник в службата на Европейския омбудсман; от 1997 до 1999 г. заема длъжността началник секретариат, а от 2000 г. е началник правен отдел. Назначен е за главен секретар на службата на омбудсмана на 1 август 2006 г. Автор и съавтор на многобройни публикации по право на ЕС и публично право, включително „Договарящата държава“ (*The Contracting State*) (Buckingham: Open University Press, 1992); „Гъвкавата интеграция: към по-ефективна и демократична Европа“ (*Flexible Integration: Towards a more effective and democratic Europe*) (London CEPR, 1995) и „Европейският икономически и паричен съюз: институционална рамка“ (*European Economic and Monetary Union: The Institutional Framework*) (Kluwer Law International, 1997). Член е на *Association française de droit constitutionnel* и на *Study of Parliament Group* в Обединеното кралство; почетен професор на Шефилдския университет. ■

## Правен отдел

Правният отдел се състои предимно от юристи, чието главно задължение е да анализират жалбите, получени от Европейския омбудсман, както и да извършват проверки под ръководството на началника на правния отдел и четирима ръководители на правни екипи.

Правният отдел се състои предимно от юристи, чието главно задължение е да анализират жалбите, получени от Европейския омбудсман, както и да извършват проверки под ръководството на началника на правния отдел и четирима ръководители на правни екипи.

водството на началника на правния отдел и четирима ръководители на правни екипи. Началникът на правния отдел също така консултира омбудсмана по правната стратегия и действията на институцията, и ръководи отдела.

През 2009 г. общият състав на отдела наброява 25 души и включва началник на правния отдел, четирима ръководители на правни екипи, трима старши юридически съветници,

14 юридически съветници, двама юрист-лингвисти и сътрудник на началника на правния отдел. През същата година под ръководството на правния отдел са работили 21 стажанти.

### Жоао Сант'Ана — НАЧАЛНИК ПРАВЕН ОТДЕЛ

Жоао Сант'Ана е роден на 3 май 1957 г. в Сетубал (Португалия). Учи право в Университета в Лисабон от 1975 до 1980 г. и през 1981 г. става член на адвокатската колегия на Лисабон. От 1980 до 1982 г. работи като юрист в правно-административния отдел към Министерството на вътрешните работи на Португалия за региона на Лисабон. От 1982 до 1984 г. специализира в областта на правото на интелектуалната собственост в университета „Лудвиг-Максимилиан“ и в института „Макс Планк“ в Мюнхен. След завръщането си в Португалия през 1984 г. е назначен за началник на правно-административния отдел към Министерството на вътрешните работи на Португалия за региона на Лисабон. През 1986 г. става служител на Европейския парламент, работи в Генерални дирекции „Информация и връзки с обществеността“, „Изследвания“, „Персонал“ и „Финанси“, а след това — в правната служба на Европейския парламент. През 2000 г. започва работа в службата на Европейския омбудсман в качеството на началник отдел „Администрация и финанси“. Назначен е за началник на правния отдел на 1 юли 2007 г. ■



### — Ръководители на правни екипи

Всеки ръководител на правен екип ръководи екип от юридически съветници и стажанти с цел да гарантира високо качество на обработването на жалбите. Ръководителите на правни екипи подпомагат началника на правния отдел с цел да се гарантира прецизната, бърза и съгласувана работа на отдела. Това включва подобряване и мониторинг на спазването на вътрешните процедури, стандарти и срокове. Ръководителите на правни екипи имат също специфични правомощия, сходни с тези на юридическите съветници, описани по-долу. Освен това те представляват омбудсмана на някои публични прояви. Отчитат се пред началника на правния отдел, с когото се срещат редовно.

Понастоящем в службата работят четирима ръководители на правни екипи. Това са, изброени по азбучен ред: г-н Петер Боноф от Дания, който работи в службата на омбудсмана от 1998 г., г-н Герхард Грил, с германско гражданство, който постъпи в службата на омбудсмана през 1999 г., г-жа Марта Хирш-Зиембинска от Полша, която постъпи на работа през 2003 г., и г-н Фергал О'Риган от Ирландия, който постъпи на работа през 2006 г.

### — Юридически съветници

Юридическите съветници се занимават с жалбите, които могат да бъдат подадени пред омбудсмана на всеки от 23-те езика на Договора за ЕС. Юридическите съветници също така предлагат и извършват проверки по собствена инициатива, отговарят на молби на граждани за предоставяне на информация, оказват съдействие на омбудсмана по правни въпроси, дават консултации по правните процедури, новостите и традициите в своите държави-членки и правят презентации относно работата на омбудсмана.

### Отдел „Администрация и финанси“

Отдел „Администрация и финанси“ отговаря за работата на службата на омбудсмана, която не е свързана пряко с разглеждането на жалби и извършването на проверки. От 1 юли 2008 г.

**Отдел „Администрация и финанси“ отговаря за работата на службата на омбудсмана, която не е свързана пряко с разглеждането на жалби и извършването на проверки.**

отделът има четири секции, които са описани по-долу, както и секретариат за обработка на жалби. Началникът на отдел „Администрация и финанси“ координира цялата работа на отдела. В това си качество той отговаря за общата организация и работата на службата, за политиката спрямо персонала, за предлагането и изпълнението на бюджетната и финансовата стратегия на институцията и за представянето на омбудсмана на различни междуинституционални форуми. През 2009 г. в отдела работят общо 34 души.

### Жоао Сант'Ана

Началник отдел „Администрация и Финанси“ (ВРЕМЕННО) ■

### — Секретариат за обработка на жалби

Секретариатът за обработка на жалби отговаря за регистрирането, разпределянето и проследяването на хода на жалбите, подадени пред Европейския омбудсман. Секретариатът се грижи всички жалби да бъдат заведени в базата данни, потвърдени като приети и предадени на правния отдел. Той отговаря за управлението на цялата входяща и изходяща кореспонденция, свързана с жалбите, грижи се за обновяването на базата данни за жалбите на всички етапи на процедурата по тяхното разглеждане, следи за спазването на сроковете, съставя статистически данни и картотекира документите, свързани с жалбите. Началник на секретариата за обработка на жалби е г-н Петер Боноф.

### — Секция „Администрация и персонал“

Задачите на секция „Администрация и персонал“ са разнообразни. Те включват набиране и управление на персонала, обработване на входящата и изходящата кореспонденция, пренасочване на телефонни обаждания, офис инфраструктура на службата, координиране

на преводи на документи, организиране и управление на справочната библиотека с правна литература и политиката на институцията за документиране и архивиране. Секцията отговаря и за политиката на институцията по отношение на информационните технологии, както и за посрещането на информационно-технологичните нужди на службата, задача която секцията изпълнява в тясно сътрудничество с Европейския парламент. Секцията се оглавява от г-н Алесандро Дел Бон, който има двойно германско и италианско гражданство и работи в службата на омбудсмана от 1998 г.

#### — Секция „Бюджет и финанси“

Секция „Бюджет и финанси“ има за задача да гарантира, че службата на омбудсмана спазва всички приложими финансови правила и гарантира, че бюджетните ресурси се изразходват икономично и ефективно и са подходящо защитени. Секцията отговаря и за въвеждане и прилагане на подходящи механизми за вътрешен контрол, необходими за постигане на тези цели. Тези отговорности произтичат от обстоятелството, че Европейският омбудсман има независим бюджет. Под ръководството на оправомощения разпоредител с бюджетни кредити финансовите служители се занимават с изготвянето и изпълнението на бюджета. Ръководител на секцията е г-н Лоик Жулиен от Франция, който започна работа за омбудсмана през 2005 г.

#### — Секция „Комуникации“

Секция „Комуникации“ отговаря за изготвяне на публикациите на омбудсмана и на информационни материали, за поддръжката и развитието на интернет страниците на омбудсмана и за създаване на визуалната идентичност на институцията. Наред с това секцията координира Европейската мрежа на омбудсманите и по-общо отношенията с асоциациите на омбудсманите в Европа и извън континента. Ръководител на секцията е г-н Бен ХАГАРД, британски гражданин, който постъпи в службата на омбудсмана през 1998 г.

#### — Секция „Медии, предприятия и гражданско общество“

Секция „Медии, предприятия и гражданско общество“ помага на омбудсмана да достигне до гражданите и организацияте, които се нуждаят от неговите услуги. Секцията работи за повишаване на осведомеността за работата на омбудсмана на цялата територия на Съюза. Секцията поддържа и стимулира отношенията с медиите, организира информационните посещения и прояви на омбудсмана и осъществява връзки с други институции на ЕС в рамките на инициативи за осъществяване и поддържане на контакти. Служителите ѝ отговарят също за изготвяне на публикациите и речите на омбудсмана. Ръководител на секцията е г-жа Росита Аню от Ирландия, която започна работа за омбудсмана през 2001 г.

#### — Комитет на персонала

Комитетът на персонала на омбудсмана представлява интересите на персонала и насърчава непрекъснатия диалог между институцията и служителите. Комитетът има голям принос за нормалния ход на работата на службата, като предоставя на служителите възможност да изразяват мненията си и поставя на вниманието на администрацията всякакви трудности, свързани с тълкуването и прилагането на съответните нормативни разпоредби. Комитетът излиза с предложения относно организацията и работата на службата и относно подобряване на условията на живот и труд на служителите. В този контекст комитетът има важна роля в провеждането на ежегодните обсъждания с персонала от 2006 г. насам.

Понастоящем комитетът включва трима избираеми членове: председателят г-н Даниел Кобленц, г-жа Елоди Белфи и г-н Кристофър Милнс.

#### — Длъжностно лице за защита на данните

Всяка от институциите на ЕС има длъжностно лице за защита на данните, което осъществява координация с Европейския надзорен орган по защита на данните и гарантира, че

правата и свободите на съответните физически лица няма да бъдат засегнати неблагоприятно от действията по обработка на личните данни. Длъжностното лице за защита на данните гарантира също, че администраторите на данни и физическите лица, за които се отнасят данните, са наясно със своите права и задължения съгласно Регламент № 45/2001<sup>1</sup>. От март 2006 г. длъжностно лице за защита на данните в службата на Европейския омбудсман е г-н Лоик Жулиен.

## 5.2 Бюджет

### ■ Бюджетът за 2009 г.

От 1 януари 2000 г. бюджетът на омбудсмана представлява самостоятелен раздел от бюджета на Европейския съюз (понастоящем раздел VIII)<sup>2</sup>. Бюджетът е разпределен в три дяла. Дял 1 съдържа заплати, надбавки и други разходи, свързани с персонала. Дял 2 обхваща сгради, обзавеждане, оборудване и разни оперативни разходи. Дял 3 съдържа разходите, произтичащи от общите функции, изпълнявани от институцията.

Бюджетните кредити през 2009 г. възлязоха на 8 906 880 eur.

### ■ Междуинституционално сътрудничество

За да гарантира възможно най-ефективно използване на ресурсите и да избегне ненужно дублиране на персонал, когато е възможно омбудсманът си сътрудничи с други институции

**За да гарантира възможно най-ефективно използване на ресурсите и да избегне ненужно дублиране на персонал, когато е възможно омбудсманът си сътрудничи с други институции на ЕС.**

на ЕС. Макар че тези услуги не се предоставят безплатно на Европейския омбудсман, това сътрудничество позволи реализиране на значителни икономии за бюджета на Общността. По-конкретно, омбудсманът си сътрудничи със:

(i) Европейския парламент, във връзка с вътрешен одит и счетоводство, технически услуги, включително сгради,

информационни технологии, комуникации, здравни услуги, обучение, писмени и устни преводи;

(ii) Службата за публикации на Европейския съюз във връзка с различни аспекти на публикациите;

(iii) Центъра за преводи за органите на Европейския съюз, който предоставя голяма част от преводите, необходими на омбудсмана в работата му за гражданите.

### ■ Бюджетен контрол

С цел да се гарантира ефективно управление на ресурсите вътрешният одитор на омбудсмана г-н Робърт Галвин извършва 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 предмет и на одити, извършвани от Европейската сметна палата.

1. Регламент (ЕО) № 45/2001 от 18 декември 2000 г. относно защитата на лицата по отношение на обработката на лични данни от институции и органи на Общността и за свободното движение на такива данни, ОВ L 8, 2001, стр. 1.

2. Регламент (ЕО, ЕОБС, Евратом) № 2673/1999 на Съвета от 13 декември 1999 г. за изменение на Финансовия регламент от 21 декември 1977 г., приложим към общия бюджет на Европейските общности, ОВ L 326, 1999, стр. 1.



## Как да се свържем с Европейския омбудсман

### По пощата

Европейски омбудсман  
1 Avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
67001 Strasbourg Cedex  
ФРАНЦИЯ

### По телефона

+33 3 88 17 23 13

### По факс

+33 3 88 17 90 62

### Чрез електронна поща

eo@ombudsman.europa.eu

### Интернет страница

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







Европейският омбудсман извършва  
проверки по жалби относно случаи  
на лошо администриране срещу  
институциите, органите,  
службите или агенциите на ЕС.

→→→ <http://www.ombudsman.europa.eu>

Европейски омбудсман  
1 Avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
67001 Strasbourg Cedex  
Франция

