



Европейски  
омбудсман

# Преглед **2010**

## Уважаеми читателю,

Добре дошъл в обновления *Преглед 2010* на омбудсмана.

Тази публикация съдържа информация за най-важните резултати, постигнати за жалбоподателите през изминалата година, и представя основните предизвикателства и възможности за институцията.

### Петнадесет години Европейски омбудсман

Тазгодишният *Преглед* отразява новата визуална идентичност на институцията, която беше лансирана във връзка с петнадесетата годишнина на нашата институция на 27 септември 2010 г. Уверен съм, че новата ни визуална идентичност ще ни помогне да популяризираме имиджа на достъпна, справедлива и ориентирана към гражданите институция. По време на честването на годишнината беше обявена и стратегията на омбудсмана за мандата 2009-2014 г. Стратегията очертава поредица от конкретни цели и приоритети за постигане на дългосрочните цели на омбудсмана: на първо място, да се гарантира на гражданите на ЕС възможност за пълноценно упражняване на техните права и на второ място, да се повиши качеството на административното обслужване в ЕС. Стратегията е публикувана на 23 езика на уебсайта на омбудсмана.



© Европейски съюз

### Резултати за жалбоподателите през 2010 г.

През 2010 г. реализирахме значителен напредък за постигане на тези цели – в повече от половината от приключените случаи институцията приема предложение за доброволно уреждане на спора или разрешава въпроса, а други седем случая са приключени, след като институцията приема отправена проектопрепоръка. Десет образцови случая, описани на следващите страници, са приведени като примери за най-добра практика при реагиране на жалби. Бих искал да поздравя институциите, които положиха усилия администрацията да вземе предвид поуките, извлечени в рамките на дейността по разглеждане на жалби. Показателен пример в това отношение през 2010 г. е Европейската агенция по лекарствата (ЕМА). Предприемайки важната стъпка да приеме и публикува нова политика за достъп до документи, ЕМА изпълни разширено две препоръки, които отправих към нея.

През 2010 г. внесох специален доклад в Европейския парламент относно неизпълнението от страна на Европейската комисия на нейното задължение за лоялно и добросъвестно сътрудничество с омбудсмана при разглеждането на съответния случай. През 2010 г. бяха отправени критични забележки само във връзка с 33 случая в сравнение с 35 през 2009 г. и 44 през 2008 г., което е положително развитие. Ще продължа да публикувам ежегодно проучване на последващите действия, предприети от институциите във връзка с критичните и допълнителните забележки, с оглед по-добро наблюдение на по-нататъшното задълбочаване на тяхното придържане към принципите на добрата администрация.



Повече от 19 000 души използваха интерактивното ръководство на нашия уебсайт, за да бъдат насочени към най-подходящата процедура за защита на правата им. Тъй като нараства броят на гражданите, които се ориентират самостоятелно към кого да адресират жалбите си, броят на получените жалби „извън мандата“ намаля с 409. В резултат на това общият брой на жалбите намаля от 3 098 през 2009 г. на 2 667 през 2010 г. В повече от 70 % от случаите имахме възможност да помогнем на жалбоподателя чрез предприемане на проверка по случая, прехвърляне на случая или предоставяне на съвет. Повече от 50 % от случаите бяха от компетентността на членове на Европейската мрежа на омбудсманите, което отново потвърди полезността на нашето сътрудничество на това равнище. Освен това, през 2010 г. лансирахме нова визуална идентичност на мрежата, за да повишим осведомеността относно важните услуги, които националните и регионалните омбудсмани предоставят на гражданите.

#### Договорът от Лисабон – една година по-късно

При преизбирането ми за омбудсман през януари 2010 г. обях, че един от основните ми приоритети ще бъде да съдействам за гарантиране на ползите за гражданите, обещани от страна на ЕС с Договора от Лисабон. В началото на 2010 г. взех участие в обществената консултация относно начина на функциониране на Европейската гражданска инициатива. Освен това

омбудсманът насърчаваше прилагането от институциите на Хартата на основните права, и по-специално посредством проверки по теми, включващи основното право на добра администрация, което обхваща важния принцип на справедливост; правата на лицата с увреждания и правото на достъп до документи. По повод на последното споменато право през 2010 г. за пореден път прозрачността беше най-значимата категория, що се отнася до предмета на проверките, на която са посветени 33 % от всички проверки.

Омбудсманът предприе 323 проверки въз основа на жалби в сравнение с 335 проверки през 2009 г. Предприети бяха шест проверки по собствена инициатива, посветени на системни проблеми, засягащи Европейския парламент, Съвета, Комисията и Европейската служба за подбор на персонал (EPSO). Очаквам да получа конструктивни реакции от институциите през 2011 г. по важните въпроси, повдигнати в тези проверки.

Страсбург, 31 януари 2011 г.

П. Никифорос Диамандурос

Европейският омбудсман извършва проверки по жалби относно случаи на лошо администриране в институциите, органите, службите и агенциите на ЕС. Всеки гражданин на ЕС или лице, пребиваващо на територията на Съюза, както и предприятия или асоциации в държави-членки могат да подават жалби пред омбудсмана. Омбудсманът предлага бърз, гъвкав и безплатен способ за уреждане на проблеми с администрацията на ЕС. Повече информация на 23-те официални езика на ЕС можете да намерите на адрес: <http://www.ombudsman.europa.eu>, където са поместени също настоящият Преглед, случаите, цитирани в тази публикация, както и пълният текст на Годишния доклад за 2010 г., достъпен на английски език от май 2011 г. и на всички официални езици от юли 2011 г.

## Избрани случаи, разрешени през 2010 г.

Следните случаи обхващат основните категории жалби, разгледани през 2010 г., и включват всички образцови случаи, разрешени през годината, които са цитирани в син шрифт.

### Прозрачност

Европейската агенция по лекарствата (ЕМА) предостави публичен достъп до документи във връзка с две лекарства против затлъстяване, след което прие и публикува нова политика за предоставяне на много по-широк достъп до съхраняваните от Агенцията документи (2560/2007/ВЕН).

Вследствие на жалба, подадена от журналист, Парламентът се съгласи да предостави достъп до документи относно начина на финансиране на придобиваните от него сгради в Брюксел, и предостави допълнителна информация относно процедурата, чрез която е осигурено външно финансиране (793/2007/ВЕН).

Европейската инвестиционна банка (ЕИБ) се свърза с властите в Таджикистан по повод поискан от неправителствена организация достъп до рамково споразумение. Властите в Таджикистан публикуваха споразумението и на следващия ден ЕИБ уведоми жалбоподателя за това (2145/2009/РТ).

По случай, отнасящ се до документи, свързани с изграждане на промишлено пристанище в Гранада, Испания, омбудсманът посочи, че когато държавите-членки отправят към Комисията искания да не предоставя документи, които е получила от тях, те трябва да привеждат убедителни доводи, основани на правилата на ЕС относно прозрачността. Омбудсманът приветства решението на Комисията да предостави достъп до своите вътрешни документи в рамките на този случай (355/2007/FOR).

### Случаи, свързани с нарушения на правото на ЕС

Омбудсманът разкритикува Комисията, че не е предоставила обосновани, ясни и разбираеми мотиви за упражняването на своята оперативна самостоятелност, когато е приключила процедурата за установяване на нарушение срещу Австрия във връзка с пълната забрана за държане на диви животни в цирковете (3307/2006/ЈМА).

### Договори и тръжни процедури

Комисията изплати на германска асоциация сумата от 6 025 EUR плюс 1 586 EUR лихви, след като омбудсманът я призова да преразгледа твърдението на жалбоподателя, че е намалила неправомерно размера на окончателното плащане по проект (3249/2008/КМ).

### Права на хората с увреждания

Комисията предостави запазено място за паркиране на длъжностно лице с увреждане за оставащите две години до приключване на професионалната ѝ кариера. Жалбоподателката, която е претърпяла тежка злополука, твърди, че Комисията не е разгледала справедливо и целесъобразно молбата ѝ за предоставяне на място за паркиране (1226/2008/OV).

По случай, свързан с помощ за страдащи от увреждания членове на семейства на издръжка на длъжностни лица на Съвета, омбудсманът констатира, че Съветът е приложил напълно съответните законови права, осигурил е подходящи вътрешни мерки за упражняването им и е приел допълнителни мерки, надхвърлящи обхвата на правата, предоставени с Правилника за длъжностните лица на ЕО (129/2009/VL).

### Набиране на персонал

Европейският икономически и социален комитет прие да изплати на жалбоподателката сумата от 3 965 EUR като финансово обезщетение за материалните вреди, които тя е понесла, след като е била погрешно уведомена, че е избрана да заеме длъжността (2924/2007/ТС).

### Справедливост

Изпълнителната агенция за образование, аудиовизия и култура оттегли своето искане за възстановяване на сумата от 2 364 EUR и изплати на жалбоподателя допълнителна сума в размер на 2 722 EUR, след като омбудсманът посочи, че неправителствената организация е допуснала очевидна грешка при попълването на формуляра за кандидатстване за безвъзмездна помощ (255/2009/ЈГ).

Комисията оттегли искането си за възстановяване на плащане в полза на служителка от помощния персонал, след като омбудсманът я призова да поеме отговорност за грешки, които е допуснала. Освен това жалбоподателката е изтъкнала своето затруднено финансово положение (906/2009/ЈГ).

### Институционални и политически въпроси

Европейската агенция за авиационна безопасност (EASA) се извини на жалбоподателя и преразгледа отправените от нея официални предупреждения, след като омбудсманът констатира, че с оглед на обстоятелствата по случая такова предупреждение е непропорционално, оскърбително и дори потенциално неправомерно. Наред с горното EASA уведоми омбудсмана, че възнамерява да предложи изменения в действащото законодателство (1182/2009/ЈГ).

## Колко жалби и проверки?

През 2010 г. омбудсманът регистрира 2 667 жалби, от които 744 попадат в неговия мандат (в сравнение с 3 098 жалби, регистрирани през 2009 г., от които 727 в мандата). През годината той предприе 335 проверки (в сравнение с 339 проверки през 2009 г.) и приключи 326 проверки (318 през 2009 г.). Омбудсманът разгледа общо повече от 3 700 жалби и искания за информация.

### Какви действия е предприел омбудсманът?

В повече от 70 % от разгледаните случаи (1 997) омбудсманът успя да помогне на жалбоподателя чрез образуване на проверка, прехвърляне на случая към компетентен орган или предоставяне на съвет към кого да се обърне. По отношение на прехвърляния и съвети 50 % от жалбоподателите са насочени към член на Европейската мрежа на омбудсманите, т.е. национален или регионален омбудсман в държавата-членка или Комисията по петиции към Европейския парламент. Общо 13 % са насочени към Европейската комисия, а 43 % са насърчени да се свържат с други органи като службата SOLVIT, която разглежда проблеми с трансграничен елемент, произтичащи от неправилното прилагане на законодателството на ЕС от публични органи в държавите-членки.

Забележка: В някои случаи на жалбоподателя е даден повече от един тип съвет. Поради това сборът от процентите надхвърля 100 %.

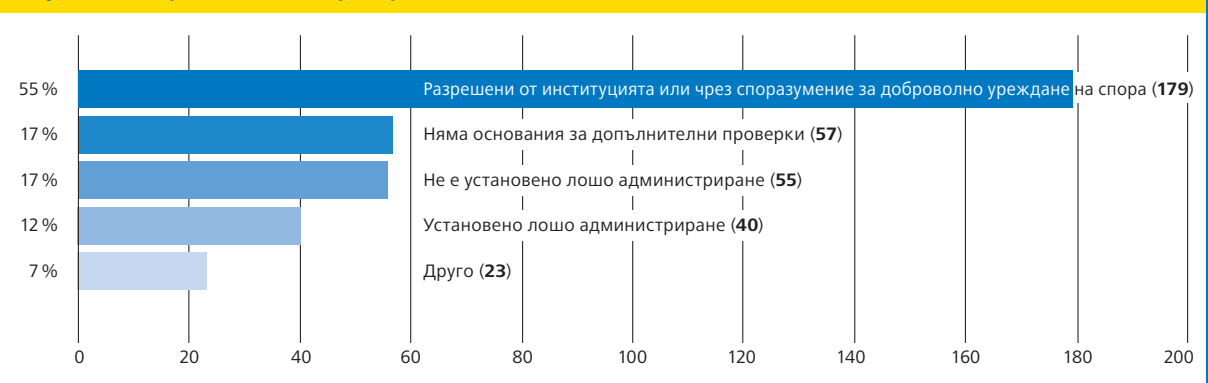
### Податели на жалби, въз основа на които са предприети приключените проверки

|                       |            |
|-----------------------|------------|
| Отделни граждани      | 78 % (254) |
| Дружества и асоциации | 22 % (72)  |

### Какви са резултатите от извършените проверки?

В 179 случая, приключени през 2010 г., е постигнат положителен изход, а съответната институция е приела споразумение за доброволно уреждане или е разрешила спора. В 55 случая не е установено лошо администриране. В 40 случая е установено лошо администриране: в седем случая институцията е приела проектопрепоръки (в сравнение с два случая през 2009 г.), а 33 случая са приключени с критични забележки, включително един случай, във връзка с който омбудсманът е внесъл специален доклад в Парламента. В 14 случая омбудсманът е отправил допълнителни забележки, за да съдейства за подобряване на работата в бъдеще.

### Резултати от приключените проверки



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

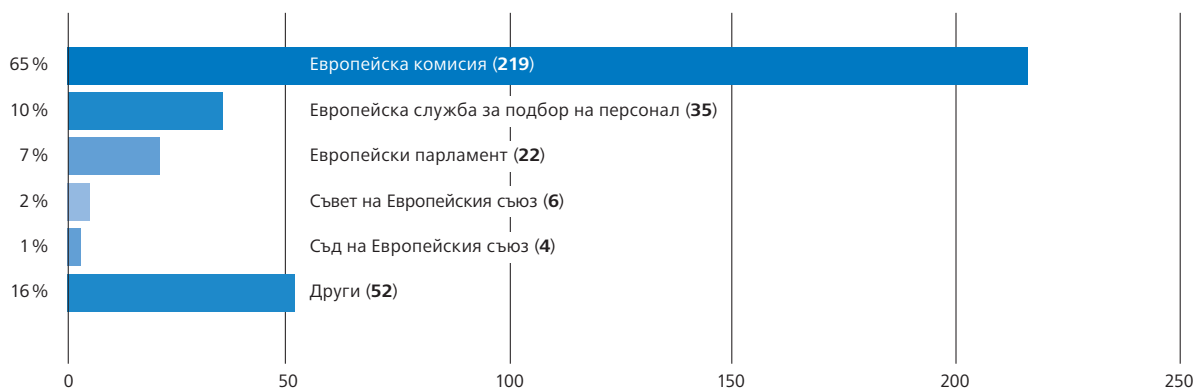
### Кои институции, органи, служби или агенции са обект на проверките?

Повечето проверки, предприети през 2010 г. (219 случая), засягат Европейската комисия (65 %). Съответният брой за 2009 г. е 191. Тъй като Комисията е главната институция на Съюза, която взема решения с пряко въздействие върху гражданите, нормално е тя да бъде основен обект на подадените жалби. На второ място е EPSO с 35 проверки (30 през 2009 г.). Броят на предприетите проверки на Европейския парламент, Съвета и Съда на ЕС намаля приблизително наполовина в сравнение с 2009 г. Трябва да споменем, че омбудсманът може да предприема проверки, засягащи само несъдебните правомощия на Съда.

### За какъв вид лошо администриране се отнасят проверките?

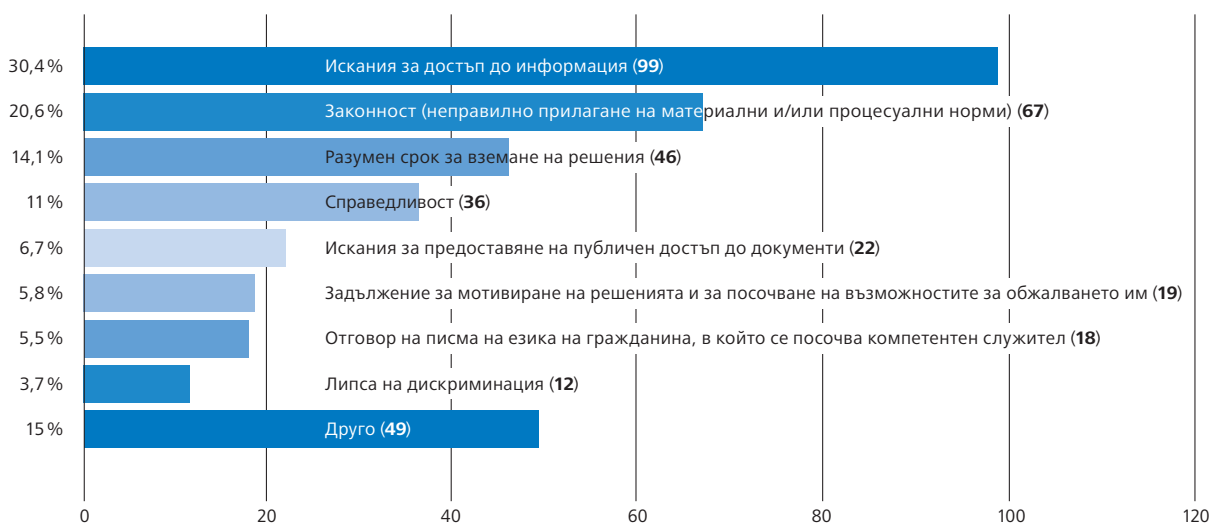
Лошо администриране е налице, когато дадена институция не действа съгласно разпоредбите на закона, не зачита принципите на добрата администрация или нарушава основни права. Основните видове лошо администриране, разследвани от омбудсмана през 2010 г., са (i) нарушения на законността или справедливостта, (ii) нарушения на задължения, свързани с искания за достъп до информация, и срокове за вземане на решения.

#### Институции и органи, обект на проверки



Забележка: Две от предприетите през 2010 г. проверки са по собствена инициатива и засягат повече от една институция. Поради това сборът от процентите надхвърля 100 %.

#### Видове лошо администриране, предмет на жалби - (i) нарушения на, или (ii) нарушения на задължения, свързани със:



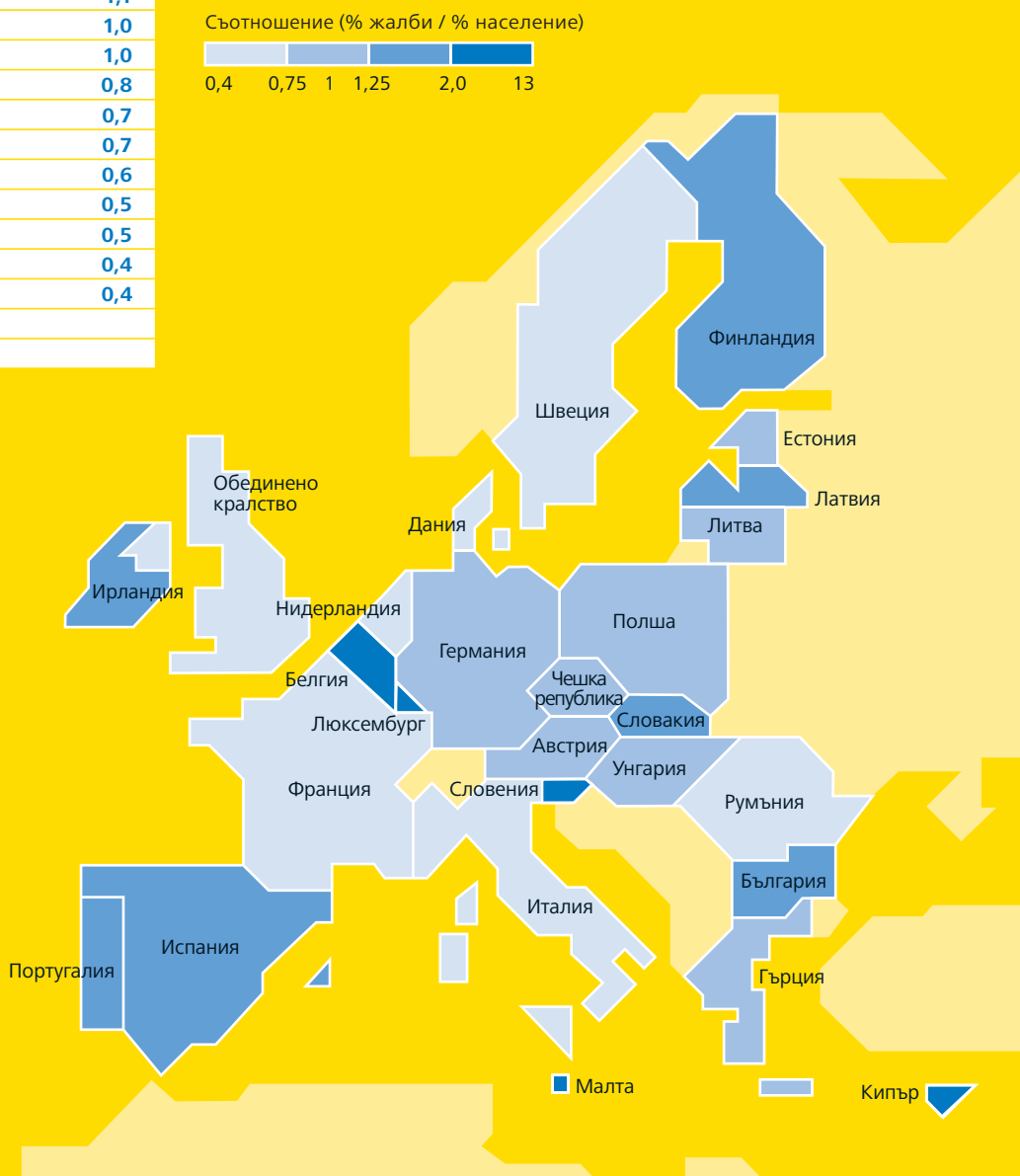
Забележка: В някои случаи при една проверка са проучвани два или повече вида предполагаемо лошо администриране. Поради това сборът от процентите надхвърля 100 %.

## От кого са подадени жалбите?

Картата по-долу показва колко често хората във всяка държава-членка подават жалби до Европейския омбудсман. Тя е изготвена въз основа на броя жалби от всяка държава-членка, съотнесен към нейното население. Посочен е също абсолютният брой жалби от всяка държава-членка.

| Страна             | Брой жалби | Съотношение |
|--------------------|------------|-------------|
| Люксембург         | 34         | 12,7        |
| Кипър              | 22         | 4,1         |
| Белгия             | 207        | 3,7         |
| Малта              | 9          | 3,4         |
| Словения           | 34         | 3,2         |
| Латвия             | 21         | 1,6         |
| България           | 63         | 1,5         |
| Словакия           | 43         | 1,5         |
| Испания            | 349        | 1,5         |
| Ирландия           | 32         | 1,3         |
| Финландия          | 39         | 1,3         |
| Португалия         | 71         | 1,3         |
| Естония            | 9          | 1,1         |
| Чешка република    | 63         | 1,1         |
| Литва              | 20         | 1,1         |
| Гърция             | 65         | 1,1         |
| Австрия            | 48         | 1,1         |
| Полша              | 214        | 1,0         |
| Унгария            | 51         | 1,0         |
| Германия           | 375        | 0,8         |
| Нидерландия        | 60         | 0,7         |
| Швеция             | 32         | 0,7         |
| Румъния            | 73         | 0,6         |
| Дания              | 16         | 0,5         |
| Франция            | 171        | 0,5         |
| Италия             | 132        | 0,4         |
| Обединено кралство | 132        | 0,4         |
| Други              | 131        |             |
| Липсват данни      | 151        |             |

Забележка: Съотношението на жалбите е изчислено чрез разделяне на процента на общия брой жалби, постъпили от всяка държава-членка, на дела ѝ в общото население на ЕС. Когато съотношението е по-голямо от 1, това показва, че въпросната страна е подала повече жалби до омбудсмана, отколкото може да се очаква предвид броя на населението ѝ.





Ако Ви е необходима версия на тази публикация, отпечатана с едър шрифт, обърнете се към службата на Европейския омбудсман. При поискване ще се опитаме да Ви предоставим и аудиоверсия на публикацията.

**Европейски омбудсман**

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

Тел.: + 33 (0)3 88 17 23 13  
Факс: + 33 (0)3 88 17 90 62  
eo@ombudsman.europa.eu

Този Преглед е публикуван в интернет на следния адрес:

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

© Европейски съюз, 2011

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

Подграфско оформление: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Дания и EntenEller A/S, Valby, Дания.

Шрифтове: FrutigerNext и Palatino.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-275-1 . ISSN 1831-3736 . doi:10.2869/36187 . QK-AD-11-001-BG-C



Служба за публикации



**Mixed Sources**  
Product group from well-managed  
forests and other controlled sources

Cert no. EUR-COC-051203  
[www.fsc.org](http://www.fsc.org)  
© 1996 Forest Stewardship Council