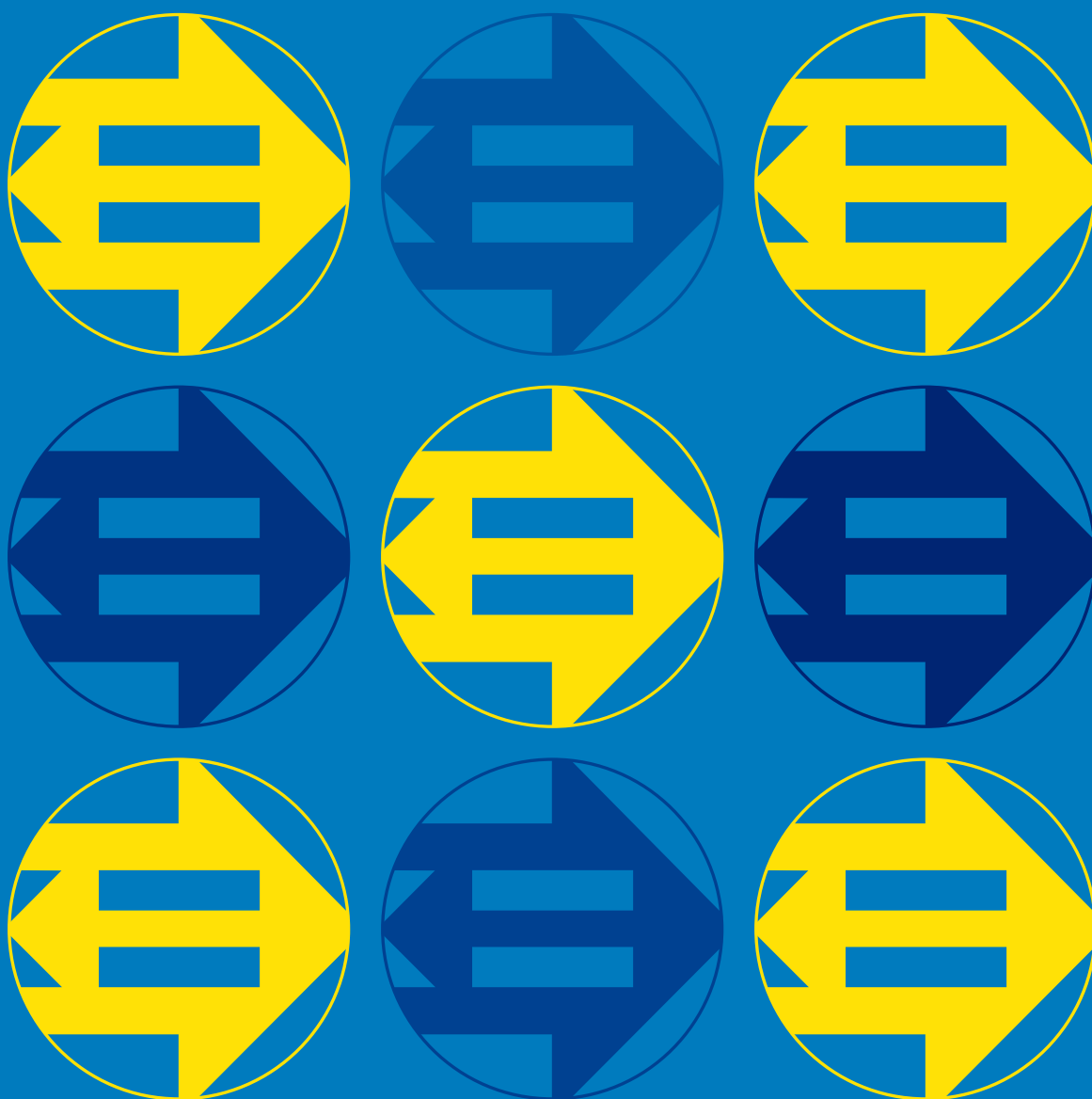




Европейски
омбудсман

Годишен доклад
2012

BG



Декларация за мисията 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.



Европейски
омбудсман

Годишен доклад
2012





Съдържание

Въведение от омбудсмана	4
1 Жалби и проверки	11
1.1 Правомощия и процедури на омбудсмана	12
1.2 Общ преглед на жалбите, разгледани през 2012 г.	18
1.3 Анализ на предприетите проверки	24
1.4 Констатации от проверките на омбудсмана	29
1.5 Водещи случаи – примери за най-добра практика	36
1.6 Тематичен анализ на приключените проверки	38
1.7 Пренасочване и съвети	58
2 Връзки с други институции, омбудсмани и заинтересовани участници	63
2.1 Връзки с институциите, органите, службите и агенциите на ЕС	64
2.2 Връзки с омбудсмани и други сходни институции	65
2.3 Връзки с други заинтересовани участници	68
2.4 Правата на хората с увреждания	73
3 Ресурси	75
3.1 Екип	76
3.2 Бюджет	78
3.3 Използване на ресурсите	79
Как да се свържем с Европейския омбудсман	80

Въведение от омбудсмана

За мен е удоволствие да ви представя *Годишния доклад* на Европейския омбудсман за 2012 г. На тези страници ще намерите изчерпателен отчет за нашите дейности по разглеждане на жалбите, преглед на усилията ни за насърчаване на доброто администриране в институциите, органите, службите и агенциите на Европейския съюз, както и представяне на нашия обхват от дейности, имащи за цел да гарантират, че гражданите могат да упражняват пълноценно правата си.



Докладът започва с настоящия преглед, в който привличам вниманието върху важните събития за институцията през 2012 г. Глава 1 съдържа изчерпателно изложение на работата на омбудсмана по разглеждане на жалби и провеждане на проверки, както и разяснение на правомощията и процедурите на омбудсмана. Глава 2 разглежда отношенията на омбудсмана с други институции, органи, служби и агенции на ЕС,¹ с националните, регионалните и местните омбудсмани в Европа, както и с други ключови заинтересовани страни. В нея за първи път е включен и раздел относно правата на хората с увреждания. И накрая, глава 3 предоставя данни за персонала и бюджета на омбудсмана.

Рекордна година за жалбите и проверките

2012 г. беше особено натоварена за омбудсмана и неговия персонал с рекорден брой започнати и приключени проверки. Започнатите 465 проверки представляват ръст от 18 % в сравнение с 2011 г.² Броят на приключените проверки нарасна с 23 % спрямо предходната година и достигна нов връх от 390 случая. В по-общ план, както и през 2011 г., омбудсманът помогна на повече от 22 000 граждани с разглеждане на техните жалби (2 442 случая), предоставяне на отговор на исканията им за информация (1 211) или предлагане на съвет посредством интерактивното ръководство, поместено на нашия уебсайт (19 281).

Общият брой на жалбите, подадени до омбудсмана, намаля за четвърта поредна година, което е още едно свидетелство за успеха на интерактивното ръководство. Броят на жалбите намаля от върховата стойност 3 406 през 2008 г. на 2 442 през 2012 г., основно благодарение на факта, че по-малко хора подават жалби до омбудсмана на недопустими основания. В случаите, когато граждани погрешно се обръщат към нас, вместо да подадат своите жалби пред компетентната в техния случай институция, ние полагаме усилия да ги насочим или да прехвърлим случая. Най-честият съвет, даван от моята служба, е да се обърнат към член на Европейската мрежа на омбудсманите³. Почти 60 % от разгледаните жалби през 2012 г. бяха от компетенцията на член на тази мрежа. Малко повече от половината от тези случаи (30 % от общия брой) попадаха в правомощията на Европейския омбудсман. Що се отнася до жалбите извън рамките на правомощията, броят им (1 720) е най-ниският през последните десет години.

В резултат на по-ускореното разглеждане от наша страна на жалбите, попадащи извън правомощията на институцията, стана възможно през 2012 г. да се справим с тях много по-бързо. Поради увеличения обем на работата обаче беше необходимо средно малко повече време за приключване на проверките – единадесет месеца през 2012 г. в сравнение с десет месеца през 2011 г. Въпреки това ние продължихме да приключваме повечето проверки (69 %) в рамките на една година, което

1. За краткост в текста на настоящия доклад е използван терминът „институция“, който обозначава всички институции, органи, служби и агенции на ЕС.

2. Както бе обяснено в *Годишния доклад за 2011 г.*, процедурите на омбудсмана бяха изменени през 2011 г., което доведе до рекорден брой от 396 проверки, предприети през тази година. Допълнителното увеличение през 2012 г. представлява продължение на тази тенденция.

3. Понастоящем мрежата включва 99 служби в 35 европейски държави. Тя включва националните и регионалните омбудсмани, както и сходни органи в държавите членки на ЕС, страните кандидатки за членство в ЕС и други страни от Европейското икономическо пространство и/или Шенгенското пространство, както и Европейския омбудсман и Комисията по петициите към Европейския парламент..

Въведение от омбудсмана

е известно подобрене на резултата ни от 2010 г. (66 %). Постигнахме всичко това с щатно разписание от общо 66 длъжности през 2012 г. и бюджетни кредити в размер на 9 516 500 EUR.

Натоварена година по надзора върху администрацията на ЕС

Както всяка година, по-голямата част от предприетите от омбудсмана проверки през 2012 г. се отнасят до Европейската комисия (245 проверки или 53 % от общия брой на проверките). Тъй като Комисията е основната институция на ЕС, която взема решения с пряко отражение върху гражданите, нормално е тя да бъде основният обект на техните жалби. Към Европейската служба за подбор на персонал (EPSO), чиито решения засягат гражданите, желаещи да работят в администрацията на ЕС, бяха насочени 78 проверки (17 %). Това представлява не само удвояване на броя на проверките спрямо предходната година (42 проверки), но трябва със съжаление да заявя, че отговорите на EPSO на някои от въпросите, поставени през 2012 г., дадоха повод за безпокойство.

Общо 24 проверки, предприети през 2012 г. (5 %), се отнасяха до Европейския парламент, 14 – до Европейската служба за външна дейност (3 %) и седем – до Европейската инвестиционна банка (1,5 %). Други 97 проверки (21 % от общия брой) се отнасяха до институциите, органите, службите и агенциите на ЕС. От тези проверки 58 се отнасяха до агенции на ЕС. Продължих своята програма за посещения в агенциите, като направих общо осем посещения през годината.

Както всяка година и в настоящия доклад открийх водещи случаи, които да служат като образец за начина, по

който следва да се реагира на въпросите, поставени от омбудсмана. Шест от десетте водещи случаи тази година се отнасят до Комисията, а по един водещ случай засяга Европейския съвет, Съвета на ЕС, Европейската централна банка и Европейската агенция по лекарствата. Шест случая се отнасят до прозрачността, а един засяга Хартата на основните права на ЕС. Сред засегнатите теми са и наемането на работа, зачитането на правата на гражданите и обезщетенията.

Тези случаи са разгледани в раздел 1.5 от настоящия доклад. Следващият раздел представя тематичен анализ, в който са разгледани най-важните правни и фактически констатации, съдържащи се в решенията на омбудсмана за приключване на проверките през 2012 г. Основните теми, разгледани в този анализ, са: (i) откритост, публичен достъп и лични данни (22 % от общия брой на приключените проверки); (ii) Комисията като пазител на Договорите (22 %); (iii) възлагане на договори по тръжни процедури и предоставяне на безвъзмездни средства (7 %); (iv) изпълнение на договори (4 %); (v) администрация и Правилник за длъжностните лица (17 %); (vi) конкурси и процедури по подбор (21 %) и (vii) институционални и политически въпроси, и други (12 %). Заслужава да се отбележи, че за първи път досега броят на проверките, отнасящи се до Комисията като пазител на Договорите, е равен на броя на проверките във връзка с прозрачността. С оглед на важната роля, която омбудсманът играе в тази област, за съжаление новото Съобщение на Комисията относно отношенията с жалбоподателите при нарушения на правото на ЕС не е адресирано до омбудсмана, за разлика от неговия предшественик. През юни 2012 г. писах до главния секретар на Комисията по този въпрос.



От 390 проверки, приключени през 2012 г., десет бяха проверки, които омбудсманът проведе по собствена инициатива. Констатирах наличие на лошо администриране в 56 случая (повишение в сравнение с нивото от 47 случая през 2011 г.) и успях да обезпеча положителен изход за жалбоподателя в девет от тези случаи (в сравнение с 13 случая през 2011 г.), като отправих проектопрепоръки, които бяха приети. Омбудсманът отправи критични забележки в 47 случая през 2012 г., което е с дванадесет повече в сравнение с 2011 г. Това също е причина за безпокойство и аз ще следя отблизо последващите действия, предприети от институциите по тези забележки, в моето ежегодно проучване на тази тема. През 2012 г. отправих допълнителни забележки в 30 случая с оглед повишаване на качеството на администрацията.

Броят на случаите, които бяха разрешени от институциите, или по които са се съгласили на доброволно уреждане, отбеляза малък спад до 80 (в сравнение с 84 случая през 2011 г.). В 197 случая (в сравнение със 128 случая през 2011 г.) омбудсманът заключи, че липсват основания за по-нататъшни проверки. Много от тях са резултат от измененията на опростената процедура, която омбудсманът въведе през 2011 г. Липса на лошо администриране констатирах в 76 случая (в сравнение с 64 случая през 2011 г.).

Положителна година за ролята на омбудсмана

За първи път през 2012 г. получихме конкретен отговор на въпроса: „Колко успешен е Европейският омбудсман?“. В две публикации от миналата година – проучването относно последващите действия,

предприети във връзка с критични и допълнителни забележки, и един нов доклад относно съответствието – бе констатирано, че в четири от пет случая (82 %) институциите на ЕС се съобразяват с предложенията на омбудсмана. С други думи, от общо 120-те пъти, когато омбудсманът беше призован да отправи забележки и да даде препоръки в контекста на случаи, приключени през 2011 г., институциите предоставиха 98 положителни отговори, било през 2011 г. или в течение на 2012 г. Проучването относно последващите действия и докладът относно съответствието, обхващащи случаи, приключени през 2012 г., в бъдеще ще бъдат обединени, с оглед да се предостави цялостен отчет за степента, в която институциите на ЕС се съобразяват с предложенията на омбудсмана. Нашето намерение е да публикуваме този нов, комбиниран доклад през ноември всяка година.

Обратната връзка, която получихме през годината за проучването относно последващите действия от председателя на Европейския съвет Херман Ван Ромпъой, ме убеди още повече в ползата от него и, още по-важно, в необходимостта да работим все така усилено за гражданите. Председателят Ван Ромпъой писа:

„Този документ е още един важен елемент, вдъхващ увереност на общественото мнение, че нашият Съюз има вградена система на взаимен контрол между властите. Дори за основната част от гражданите, на които не се налага да прибегват до омбудсмана, е важно да знаят, че такава система на предпазни мерки съществува и се прилага активно.“

Ще продължим усилията си за насърчаване на най-високи стандарти на поведение на институциите,

Въведение от омбудсмана

както е посочено в декларацията за мисията на омбудсмана. С оглед на тази цел през 2012 г. омбудсманът публикува на всички официални езици на ЕС сборник с принципи на работа като ръководство за служителите на европейската публична администрация. Петте принципа на обществените услуги са ангажираност към Европейския съюз и неговите граждани, честност, обективност, уважение към другите и прозрачност. Принципите са съобразени с най-добрата практика в държавите членки и бяха формулирани след първоначална консултация с Европейската мрежа на омбудсманите. Беше проведена и публична консултация по първия проект за принципите. След публикуването на тези принципи омбудсманът изготви насоки по етика и деонтология за своята собствена служба.

Успешна година за осъществяване на комуникация с гражданите

Обърнах внимание на тези принципи при срещата си с генералните директори на Комисията през март, като по-специално подчертах, че във време, когато ЕС е изправен пред тежка криза, принципите могат да помогнат да се изгради по-голямо доверие между гражданите и институциите. Нашата

най-голяма среща на заинтересованите страни досега даде на гражданите възможност да обсъдят темата: „Европа в криза: предизвикателството да спечелим доверието на гражданите“ с председателите на Парламента, на Комисията и на Съвета на ЕС. Събитието си постави за цел да проучи конкретни мерки, които европейските и националните институции могат да предприемат, за да спечелят доверието на гражданите – т.е. мерки, отразяващи един от водещите принципи в декларацията за мисията на омбудсмана, а именно изграждане на доверие чрез диалог между гражданите и Съюза. Интерактивният характер на тази среща даде възможност на публиката, която не беше в залата, да следи дебата на живо по интернет и да изпраща въпроси и мнения чрез Twitter. На специален панел на Twitter в семинарната зала се показваха въпросите на гражданите, което даваше възможност за отговор от страна на говорителите. Публикуваният от нас видеоклип на нашия уебсайт и по YouTube доказва още веднъж решителността ни да осъществяваме комуникация с гражданите както по съществуващите, така и по иновационни начини.

Друго важно събитие в годишния календар с тематични събития на омбудсмана е „Международният ден на правото да знам“, който се провежда на



Основното комуникационно събитие за 2012 г., организирано от омбудсмана, беше семинар под надслов „Европа в криза: предизвикателството да спечелим доверието на гражданите“. Жозе Мануел Барозу, председател на Европейската комисия, бе един от главните говорители на проявата.



Осмият регионален семинар на Европейската мрежа на омбудсманите се състоя в Брюксел от 14 до 16 октомври.



© Flemish Ombudsman

28 септември всяка година. През 2012 г. и в сътрудничество с механизма за обжалване на Европейската инвестиционна банка (ЕИБ) омбудсманът беше домакин на семинара „Прозрачност и отчетност в банките за международно развитие“. Тази проява се състоя след деветата Годишна среща на независимите механизми на отчетност (IAM), която се състоя от 25 до 27 септември 2012 г. и бе организирана съвместно от омбудсмана, Европейската инвестиционна банка и Университета на Люксембург.

Омбудсманът взе участие в организирането на три други прояви, които бяха от голямо значение за институцията. Първо, заедно с Научноизследователската мрежа

за административното право на ЕС (ReNEUAL) омбудсманът организира през март конференция в Брюксел, която проучи възможността за приемане на законодателство на ЕС за административните процедури, т.е. на общ набор от правила за административните процедури на институциите, органите, службите и агенциите на ЕС. Конференцията разгледа също евентуалното съдържание на такова законодателство във връзка с изготвянето на правила, вземането на решение по отделните дела, обществените поръчки и информационните мрежи. Второ, омбудсманът бе съорганизатор на осмия Регионален семинар на Европейската мрежа на омбудсманите в Брюксел през октомври 2012 г. Той се проведе във

На 28 септември омбудсманът бе домакин на семинар в Брюксел в сътрудничество с механизма за обжалване на ЕИБ под надслов „Международен ден на правото да знам – прозрачност и отчетност в банките за международно развитие“.



Въведение от омбудсмана

Фламандския парламент и парламента на Федерация Валония-Брюксел. И накрая, през юни в Страсбург се състоя осмият Семинар за връзка на Европейската мрежа на омбудсманите. На заключителните заседания на семинара бе поставен акцент върху ролята на омбудсманите за защитата и насърчаването на основните права.

Година на постижения за институцията

Един от въпросите на фундаменталните права, върху които омбудсманът постави специално ударение през 2012 г., се отнася до интегрирането на хората с увреждания. Централната роля на омбудсмана в тази връзка бе призната, когато през октомври Съветът одобри правната рамка на ЕС в съответствие с Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания. Съвместно с парламентарната Комисия по петициите, Комисията, Агенцията на Съюза за основните права и Европейският форум за хора с увреждания омбудсманът ще работи за защита, насърчаване и проследяване на прилагането на конвенцията. Тази конвенция е първият договор в областта на правата на човека, който ЕС е ратифицирал досега. Що се отнася до омбудсмана, от първостепенна важност е Съюзът да изпълни обещанията, дадени на гражданите с подписването и ратифицирането на Конвенцията.

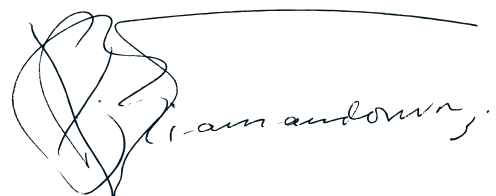
За да гарантира оптимално използване на наличните ресурси, през 2012 г. омбудсманът взе участие в проект, ръководен от Европейската фондация за управление на качеството. Резултатите, както и самата работа по проекта, бяха изключително полезни. Благодарение на успешното завършване на посочените три приоритета за

подобряване, омбудсманът получи официалното признание „стремящ се към отлични резултати“. Трите проекта поставиха акцент върху: (i) по-ускорено разглеждане на жалбите, попадащи извън правомощията на институцията, (ii) определяне и изясняване на отговорностите на началниците на отдели, директорите и главния секретар и (iii) създаване на прост механизъм за обратна връзка с жалбоподателите под формата на проучване на удовлетворението. През годината омбудсманът извърши също проучване относно стратегията и управлението с искане към външните и вътрешните заинтересовани страни да оценят резултатите от нашата дейност.

С поглед към следващата година

Всички посочени по-горе дейности означават, че към края на 2012 г. ние сме в добра позиция по отношение на обещанията, дадени от нас в рамките на стратегията на омбудсмана за неговия мандат от 2009 г. до 2014 г.⁴. Тъй като една от дългосрочните цели в стратегията е да гарантира, че европейските граждани упражняват пълноценно правата си, ние очакваме през 2013 г., Европейската година на гражданите, да работим с подновена енергия и ентусиазъм за постигането на тази цел.

Страсбург, 11 февруари 2013 г.

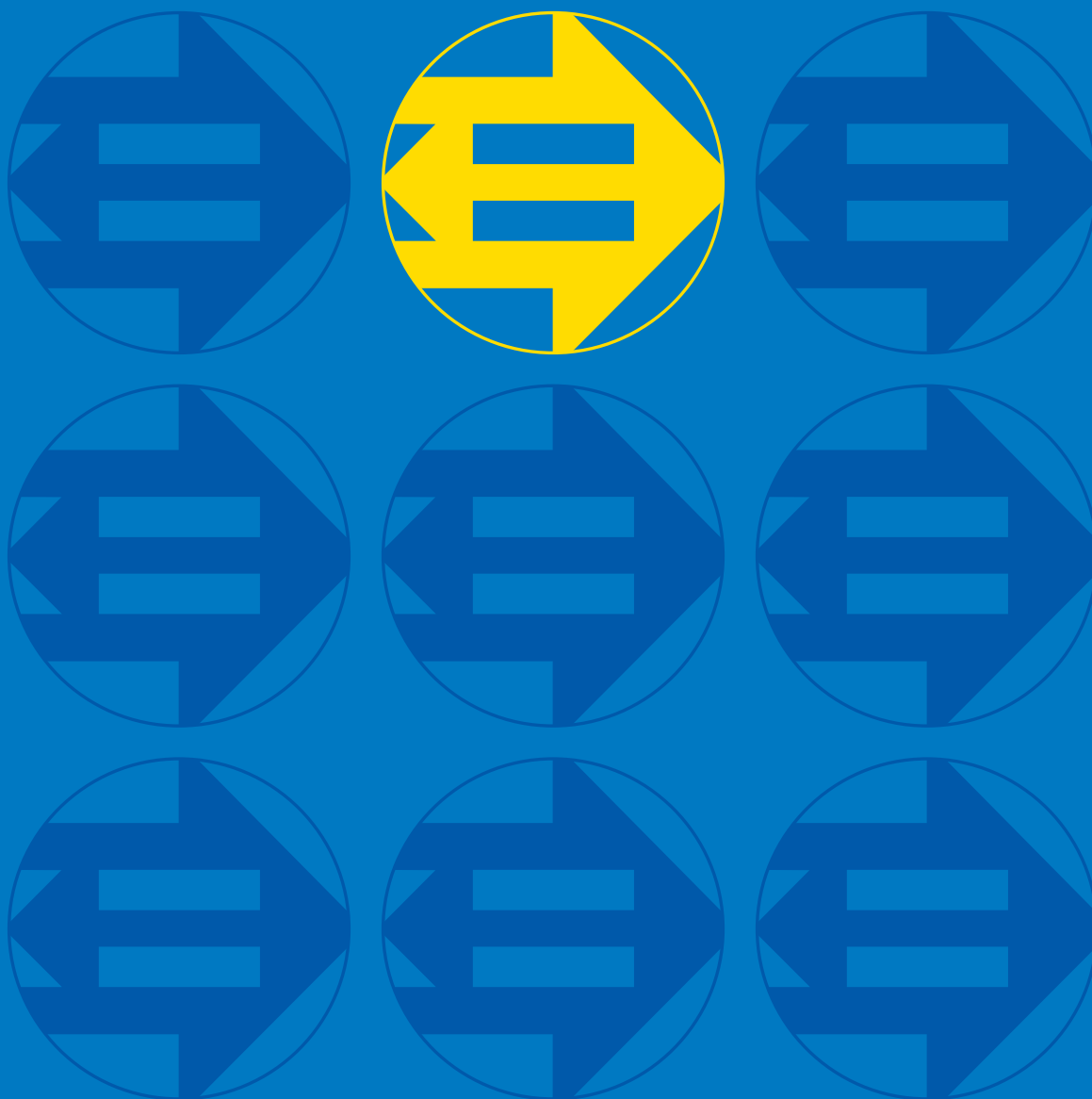


П. Никифорос Диамандурос

4. Стратегията е публикувана на 23 езика на уебсайта на омбудсмана на адрес: <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/strategy.faces>

1 Жалби и проверки

Глава 1 съдържа разяснения относно правомощията и процедурите на омбудсмана, общ преглед на разгледаните през 2012 г. жалби, както и задълбочен анализ на приключените проверки. Включен е раздел, посветен на водещите случаи, както и тематичен анализ. В края на главата са разгледани случаите, в които омбудсманът е пренасочил жалбите към други апелативни органи.



Жалби и проверки

1.1 Правомощия и процедури на омбудсмана

Ролята на Европейския омбудсман

Службата на Европейския омбудсман е създадена с Договора от Маастрихт като една от характеристиките на гражданството на Европейския съюз. Член 24 от Договора за функционирането на Европейския съюз (ДФЕС) урежда правото на подаване на жалба до Европейския омбудсман като едно от правата, произтичащи от гражданството на Съюза. Това право е залегнало и в Хартата на основните права на Европейския съюз (член 43). Предполагаемите случаи на лошо администриране достигат до вниманието на омбудсмана най-често посредством жалби, макар че той извършва проверки и по собствена инициатива.

Работата на омбудсмана е регламентирана от разпоредбите на член 228 от ДФЕС, както и от Устава на омбудсмана¹ и правилата за прилагане, приети от омбудсмана съгласно член 14 от Устава². Уставът на

Правомощията на омбудсмана

Член 228 от ДФЕС оправомощава омбудсмана да приема жалби относно 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.

Институции, органи, служби и агенции на Съюза

Институциите на ЕС са посочени в член 13 от Договора за Европейски съюз (ДЕС). Няма определение, нито утвърден списък на органите, службите и агенциите на Съюза. Терминът обхваща органите, създадени по силата на Договорите, например Европейския икономически и социален комитет (ЕИСК), както и органи, създадени съгласно законодателни актове, като Европейския банков орган (ЕБО). С Договора от Лисабон в правомощията на омбудсмана бяха включени възможни случаи на лошо администриране в рамките на общата външна политика и политиката на сигурност, включително общата политика за сигурност и отбрана.

Жалбите срещу публични органи на държавите членки не попадат в правомощията на Европейския омбудсман, дори да са свързани с въпроси в обхвата на правото на ЕС.

омбудсмана и правилата за прилагане са публикувани на уебсайта на омбудсмана (<http://www.ombudsman.europa.eu>), като могат да се получат и отпечатани на хартия от службата на омбудсмана.

Жалбите срещу публични органи на държавите членки не попадат в правомощията на Европейския омбудсман, дори да са свързани с въпроси в обхвата на правото на ЕС. Много жалби с подобен характер попадат в правомощията

1. През юни 2008 г. Европейският парламент прие решение за преразглеждане на Устава на омбудсмана, което влезе в сила на 31 юли 2008 г. (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).

2. На 3 декември 2008 г. омбудсманът преразгледа приетите от него правила за прилагане, за да отрази измененията в Устава от юни 2008 г. и да отчете опита, натрупан от 2004 г. насам, когато правилата бяха изменени за последен път. Новите правила за прилагане влязоха в сила на 1 януари 2009 г.

Предполагаемите случаи на лошо администриране достигат до вниманието на омбудсмана най-често посредством жалби, макар че той извършва проверки и по собствена инициатива.



на националните и регионалните омбудсмани, участващи в Европейската мрежа на омбудсманите (вж. раздел 1.7 по-долу).

Лошо администриране

В отговор на искане от Европейския парламент да бъде представено ясно определение за „лошо администриране“ омбудсманът предложи следното определение, което беше приветствано от Парламента в резолюция, утвърдена и от Комисията:

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

Омбудсманът е определил понятието „лошо администриране“ по начин, който изисква зачитане на правовата държава и принципите на добро управление, както и на основните права.

Омбудсманът е определил понятието „лошо администриране“ по начин, който изисква зачитане на правовата държава и принципите на добро управление, както и на основните права. Правото на добро администриране е включено като основно право на гражданите на Съюза в Хартата на основните права (член 41).

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 е съобразен с принципите на европейското административно право, които се съдържат в практиката на европейските съдилища, и черпи вдъхновение от националното

законодателство. В началото на 2013 г. омбудсманът ще публикува ново издание на кодекса.

Важно е да се отбележи, че горното определение не ограничава обхвата на понятието за лошо администриране до случаите, в които нарушеното правило или нарушеният принцип са правно обвързващи. Принципиите на доброто администриране надхвърлят законовата рамка и изискват от институциите на ЕС не само да спазват своите нормативно определени задължения, но и да поддържат високо ниво на обслужване и да гарантират, че членовете на обществото получават адекватно отношение и упражняват пълноценно правата си. Следователно, макар че наличието на незаконност по

въпроси, попадащи в правомощията на омбудсмана, по необходимост предполага лошо администриране, констатацията за лошо администриране не означава автоматично, че е налице незаконност. Следователно констатацията на омбудсмана за наличие на лошо администриране не означава автоматично, че е налице незаконосъобразно поведение, което подлежи на санкция от съда³.

Понятието за лошо администриране обаче е 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 например Комисията по петициите, попадат извън обхвата на правомощията на омбудсмана.

³. 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/Комисия* (Сборник 2004 г., стр. I-A-319 и II-1407, параграф 101), и от 4 октомври 2006 г. по дело T-193/04 *Hans-Martin Tillack/Комисия* (Сборник 2006 г., стр. II-3995, параграф 128).

Жалби и проверки

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 съответните разпоредби на Устава, предполагат, че:

1. самоличността на жалбоподателя и предметът на жалбата трябва да са ясно посочени (член 2, параграф 3);
2. омбудсманът не може да встъпва в дела пред съд или да оспорва 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).
5. по отношение на жалби във връзка с трудовоправни отношения между институциите и органите от една страна и техните длъжностни лица и други служители, от друга, преди подаването им трябва да са изчерпани всички възможности за подаване на молби и жалби по вътрешен административен ред (член 2, параграф 8).

в подкрепа на своите претенции, следва да се считат за проверки (разяснителни проверки). Когато омбудсманът е на мнение, че предоставената от жалбоподателя информация е недостатъчна или неубедителна, той може да приключи проверката с констатация за „липса на лошо администриране“ или „липса на основания за по-нататъшни проверки“, според случая. Когато обаче предоставените от жалбоподателя информация или уточнения дават основания от съответната институция да бъде поискано становище, омбудсманът отправя такова искане.

В резултат на тази промяна в класификацията делът на допустимите случаи, които омбудсманът е приключил със заключение „липса на основания за проверка“, намаля от 40 % през 2010 г. и 24 % през 2011 г. до само 12 % през 2012 г. Случаите, приключени с констатация за „липса на основания“, се ограничиха до случаите, които вече се разглеждат от друг орган, или в които жалбоподателят не е предоставил документални доказателства в подкрепа на своята жалба. Вследствие на това броят на проверките, предприети от омбудсмана, нараснаха от 396 през 2011 г. до 465 през 2012 г.

Жалби и проверки по собствена инициатива

Член 228 от ДФЕС оправомощава омбудсмана да получава жалби от всеки гражданин на Съюза или от всяко физическо или юридическо лице с място на пребиваване или седалище в някоя от държавите членки на Съюза. Освен това омбудсманът има правомощието да предприема проверки по собствена инициатива. Възползвайки

В член 228 от ДФЕС е предвидено, че омбудсманът „извършва разследвания, които счита за обосновани“.

В член 228 от ДФЕС е предвидено, че омбудсманът „извършва разследвания, които счита за обосновани“. През 2011 г. омбудсманът реши, че случаите, в които той дава възможност на жалбоподателя да предостави допълнителна информация, подкрепящи документи или допълнителни аргументи



се от това свое правомощие, той може да извършва проверки по случаи, съдържащи твърдение за лошо администриране, за които е сезиран от лице, което няма право да подава жалба. Неговата практика в такива случаи е да предоставя на заинтересованото лице такива процедурни възможности в рамките на проверката, каквито биха били налице, ако въпросът се разглежда на основание на подадена жалба. През 2012 г. омбудсманът предприе две проверки по собствена инициатива.

Освен това омбудсманът може да използва правомощието си да предприема проверки по собствена инициатива и за борба със системни проблеми в институциите. През 2012 г.

Случай **OI/2/2012/VL** се отнася до факта, че съобщението на Комисията от 2002 г. за отношенията с жалбоподателя във връзка с нарушения на правото на Общността не е било публикувано на всички официални езици на ЕС. И накрая, случай **OI/5/2012/ВЕН-MHZ** се отнася до изпълнението от Европейската агенция за управление на оперативното сътрудничество по външните граници на държавите членки на ЕС (Frontex) на нейните задължения, свързани с основните права. Последната проверка включваше и публична консултация.

През 2012 г. бяха предприети други осем проверки по собствена инициатива във връзка с програмата на омбудсмана

Освен това омбудсманът може да използва правомощието си да предприема проверки по собствена инициатива и за борба със системни проблеми в институциите. През 2012 г. той стори това във връзка с пет случая.

той стори това във връзка с пет случая. Случаи **OI/1/2012/MHZ** и **OI/6/2012/MHZ** се отнасят до Европейската служба за подбор на персонал (EPSO). Първият се отнася до етапа, на който конкурсните комисии при конкурси на общо основание проверяват подкрепящите документи на кандидатите, а вторият се отнася до информацията, предоставяна при покани за изразяване на интерес във връзка със средствата за правна защита, с които разполагат кандидатите. Аналогично случай **OI/3/2012/СК** се отнася до информацията, предоставена на кандидатите за резултатите от процедурите по подбор, организирани от Европейската агенция за мрежова и информационна сигурност (ENISA).

за посещения в агенциите на ЕС.⁴ Те се отнасяха до Европейския център за развитие на професионалното обучение (Cedefop), Европейската фондация за подобряване на условията на живот и труд (Eurofound), Звеното за съдебно сътрудничество на ЕС (Евроюст), Европейската полицейска служба (Европол), Европейския съвет за системен риск (ЕССР), ENISA, Европейската агенция по химикали (ЕЧА) и Frontex. Целта на тези посещения е насърчаване на доброто администриране и обмен на най-добри практики. Подробна информация за тези проверки е достъпна на адрес: <http://www.ombudsman.europa.eu/activities/visits.faces>

4. Пълно обяснение на процедурата, на която се основават тези посещения, е дадено в *Годишния доклад за 2011 г.*

Жалби и проверки

Процедури на омбудсмана

Писмени и опростени процедури за проверки

Всички жалби, подадени до омбудсмана, се завеждат и регистрирането им се потвърждава обикновено в срок от една седмица от получаването им. Потвърдителното писмо до жалбоподателя съдържа информация за приложимата процедура, референтния номер, както и името и телефонния номер на лицето, което се занимава с жалбата. То включва също информация за защитата на личните данни на жалбоподателя.

Всички жалби се анализират, за да се определи дали съответната жалба попада в рамките на правомощията на омбудсмана. За да може да информира жалбоподателя във възможно най-кратък срок за това, че не е в състояние да разгледа жалбата му, през 2011 г. омбудсманът взе решение за опростяване на процедурата по разглеждане на жалби, попадащи извън неговите правомощия. Сега тези жалби се обработват от Регистъра на службата, който разяснява на жалбоподателяте защо дадена жалба попада извън правомощията на омбудсмана и при възможност я пренасочва към компетентен орган или препоръчва на жалбоподателя към кого да се обърне. Жалбоподателяте могат да направят обосновано искане към омбудсмана да преразгледа решението, че дадена жалба попада извън неговите правомощия.

Тази нова процедура за разглеждане на такива жалби доведе до значително намаляване на времето, необходимо

за отговор на жалбите в случаите, попадащи извън правомощията на омбудсмана.

Ако жалбата попада в рамките на правомощията, омбудсманът проверява дали тя отговаря на приложимите условия за допустимост. След това той взема решение, обикновено в срок от един месец, дали да предприеме проверка. Ако не бъде предприета проверка, жалбоподателят бива уведомен за основанието.

Ако омбудсманът прецени, че е необходима проверка, той разполага с няколко възможности:

- Ако е необходима допълнителна информация от жалбоподателя, омбудсманът може да го покани да даде уточнения. В зависимост от уточненията омбудсманът може да реши да приключи случая или, ако установи, че въпросната институция следва да обясни своята позиция, може да поиска от нея да предостави становище.
- Омбудсманът може да реши да извърши проверка на документите в преписките на институцията (вж. по-долу), с оглед да установи дали е необходимо да поиска становище от нея.
- Като алтернатива на предприемането на писмена проверка по възможен случай на лошо администриране и с цел бързо разрешаване на съответния проблем омбудсманът може да се обърне към институцията неофициално, за да се опита да стигне до решение. Това става често при случаи, когато жалбата се отнася до неизпълнение на задължението на институцията да отговори или да даде адекватен отговор. През 2012 г. 53 случая бяха уредени,

Тази нова процедура за разглеждане на такива жалби доведе до значително намаляване на времето, необходимо за отговор на жалбите в случаите, попадащи извън правомощията на омбудсмана.



след като омбудсманът успя да получи бърз отговор на кореспонденция, останала без отговор или получила незадоволителен отговор.⁵

Член 3, параграф 2 от Устава изисква от длъжностните лица и другите служители на институциите на ЕС да дават показания по искане на омбудсмана,

В хода на проверката омбудсманът информира жалбоподателя за всяка нова стъпка, която предприема.

В хода на проверката омбудсманът информира жалбоподателя за всяка нова стъпка, която предприема. 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 пораждат права или задължения с правно действие за жалбоподателя или за съответната институция.

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. Правото на омбудсмана да проверява преписки му дава възможност да се увери в пълнотата и точността на информацията, предоставена от съответната институция на ЕС. Съответно правомощието на омбудсмана да извършва обстойна и пълна проверка е важна гаранция за жалбоподателя и за обществеността. Правомощието на омбудсмана да проверява преписки на институциите бе използвано във връзка с 36 случая през 2012 г. в сравнение с 38 случая през 2011 г.

макар че те продължават да са обвързани от съответните изисквания на Правилника за длъжностните лица, което важи по-специално за задължението им за опазване на професионалната тайна. През 2012 г. омбудсманът не използва правомощието си да изслушва свидетели.

С изменението на Устава от 2008 г. беше уточнено и потвърдено изискването, съгласно което омбудсманът опазва поверителния характер на документи и информация, получени в рамките на проверка. Измененият Устав предвижда, че достъпът на омбудсмана до класифицирана информация или документи и по-конкретно до чувствителни документи по смисъла на член 9 от Регламент № 1049/2001⁶ 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.

5. Както е обяснено в *Годишния доклад за 2011 г.*, процедурата на омбудсмана в това отношение бе променена през 2011 г., с оглед да се даде възможност на жалбоподателите да представят забележки относно отговора на институцията. Основното статистическо последствие от този нов подход е, че сега омбудсманът приключва по-малък брой проверки като уредени от институцията и съответно по-голям брой проверки с констатация за липса на лошо администриране или на основания за по-нататъшни проверки.

6. 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, стр. 43.

Жалби и проверки

1.2 Общ преглед на жалбите, разгледани през 2012 г.

Омбудсманът е регистрирал⁷ 2 442 жалби през 2012 г. в сравнение с 2 510 през 2011 г. От разгледаните 2 460 жалби⁸ 30 % (740 жалби) попадат в рамките на правомощията на Европейския омбудсман.

Общо 67 % от жалбите, постъпили през 2012 г., са подадени чрез интернет.

Общо 67 % от жалбите, постъпили през 2012 г., са подадени чрез интернет. Голяма част от тези жалби (56 %) бяха получени чрез електронния формуляр за подаване на жалба, който е достъпен на уебсайта на омбудсмана на всички

23 официални езика на ЕС. През 2012 г. омбудсманът е получил и отговорил на повече от 1 200 искания за информация. Въпреки че електронният адрес на омбудсмана остава основният начин на кореспонденция, 128 искания бяха направени и получиха отговор по обикновената поща или факса. Значителното и трайно намаление на броя на исканията за информация, получени през последните няколко години (1 200 искания през 2011 г., 1 000 искания през 2010 г., 1 850 искания през 2009 г., 4 300 искания през 2008 г. и 4 100 искания през 2007 г.), свидетелства за успеха на интерактивното ръководство на омбудсмана, достъпно на неговия

Значителното и трайно намаление на броя на исканията за информация, получени през последните няколко години свидетелства за успеха на интерактивното ръководство на омбудсмана, достъпно на неговия уебсайт от януари 2009 г.

Таблица 1.1: Разгледани случаи през 2012 г.

Регистрирани жалби през 2012 г.	2 442
Обработени жалби през 2012 г.	2 460
Жалби от компетенцията на член на Европейската мрежа на омбудсманите	1 467
Жалби, попадащи в правомощията на Европейския омбудсман, от които:	740
	228 недопустими
	62 допустими, но липсват основания за предприемане на проверка
	450 проверки, предприети въз основа на жалби
Проверки, предприети по собствена инициатива	15
Приключени проверки, от които:	390 (включително 10 проверки, предприети по собствена инициатива)
	206 от 2012 г.
	113 от 2011 г.
	71 от предходни години

7. Тази категория се отнася до жалби, „регистрирани“ през дадена календарна година, за разлика от жалби, които са „получени“ през същия период, но са регистрирани през следващата година.

8. Статистическата категория „обработени“ означава, че омбудсманът е приключил своя анализ, чиято цел е да определи дали жалбата (i) попада в правомощията на омбудсмана, (ii) отговаря на критериите за допустимост и (iii) съдържа или не съдържа основания за предприемане на проверка, и е уведомил жалбоподателя за резултата. Поради времето, необходимо за извършване на този анализ, броят на жалбите, „обработени“ през дадена година, е различен от броя на жалбите, „регистрирани“ през същата година. Броят на жалбите, обработени през дадена година, включва жалбите, регистрирани в края на предходната година и обработени в началото на отчетната година. Този брой не включва жалбите, регистрирани в края на отчетната година и обработени в началото на следващата година.



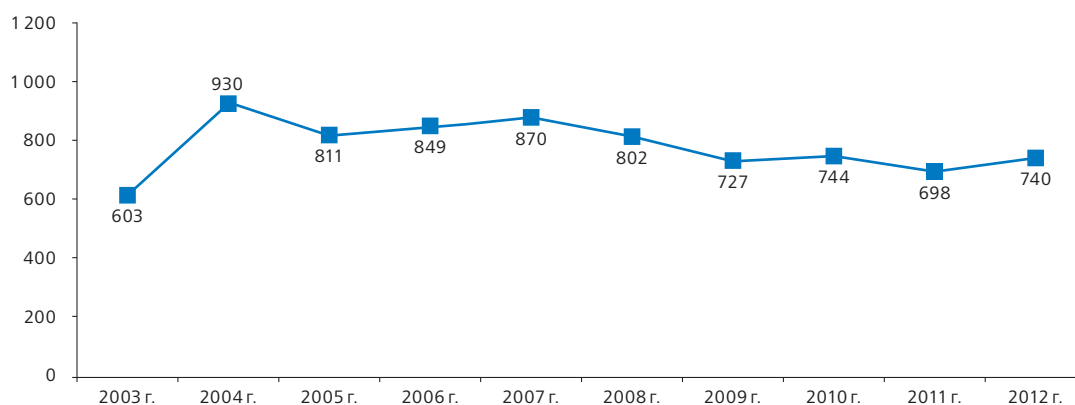
уебсайт от януари 2009 г. То дава възможност на заинтересованите страни да получават информация, без да изпращат съответно искане. През 2012 г. омбудсманът разгледа общо повече от 3 600 жалби и искания за информация.

Европейският омбудсман предприе 450 проверки въз основа на жалби и други 15 проверки по собствена инициатива. Броят на проверките през 2011 г. е съответно 382 и 14.

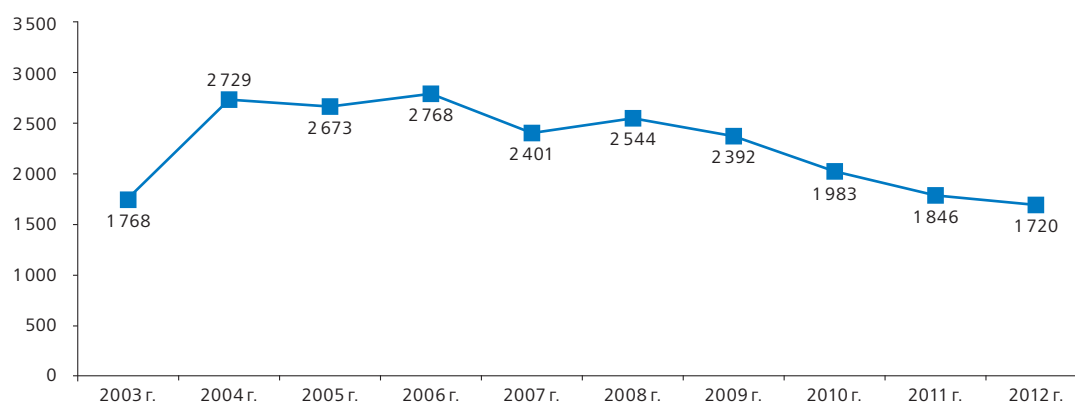
Както показват данните, представени на фигура 1.1⁹, броят на жалбите, попадащи в правомощията на омбудсмана, нарасна рязко между 2003 г. и 2004 г., достигна средна стойност от около 830 между 2005 г. и 2008 г. и остана на средна стойност от около 730 от 2009 г. насам.

Както показват данните на фигура 1.2¹⁰, броят на жалбите извън правомощията на омбудсмана е спаднал до 1 720

Фигура 1.1: Брой на жалбите, попадащи в правомощията на омбудсмана, през периода 2003-2012 г.



Фигура 1.2: Брой на жалбите извън правомощията на омбудсмана през периода 2003-2012 г.



⁹. През 2005 г. 335 от подадените жалби, попадащи в правомощията на омбудсмана, имаха повтарящ се предмет. С цел по-точно сравнение между отделните години само 11 от тези жалби са отразени в данните, представени във фигура 1.1.

¹⁰. През 2006 г. 281 от подадените жалби, попадащи извън правомощията на омбудсмана, имаха повтарящ се предмет. С цел по-точно сравнение между отделните години само 11 от тези жалби са отразени в данните, представени във фигура 1.2.

Жалби и проверки

през 2012 г., което е най-ниската стойност от 2002 г. насам. Омбудсманът продължава своите усилия за по-нататъшно намаляване на броя на жалбите, попадащи извън неговите правомощия. За тази цел той предоставя разбираема информация какво може и какво не може да постигне, а също така съдейства на жалбоподателите да се обърнат още от първия си опит към компетентния по въпроса орган.

В таблица 1.2 е посочен националният произход на жалбите, регистрирани през 2012 г. По традиция от Германия, държавата членка на ЕС с най-многобройно население, са подадени най-голям брой жалби, като след нея се нарежда Испания. Тази тенденция обаче се промени през 2011 г., когато Испания се придвижи от второ на първо място, което запази и през 2012 г.

Таблица 1.2: Национален произход на жалбите, регистрирани през 2012 г.

Държава	Брой жалби	Дял на жалбите в %	Дял от населението на ЕС в %	Съотношение
Люксембург	39	1,6	0,1	16,0
Кипър	30	1,2	0,2	6,1
Малта	14	0,6	0,1	5,7
Белгия	182	7,5	2,1	3,5
Словения	31	1,3	0,4	3,2
Ирландия	50	2,0	0,9	2,3
България	66	2,7	1,6	1,7
Унгария	76	3,1	2,0	1,6
Испания	340	13,9	9,0	1,5
Португалия	77	3,2	2,1	1,5
Литва	23	0,9	0,7	1,3
Гърция	74	3,0	2,3	1,3
Латвия	16	0,7	0,5	1,3
Словакия	34	1,4	1,1	1,3
Дания	34	1,4	1,1	1,3
Полша	235	9,6	7,7	1,2
Австрия	45	1,8	1,7	1,1
Естония	7	0,3	0,3	1,0
Финландия	25	1,0	1,1	0,9
Швеция	38	1,6	1,8	0,9
Чешка република	42	1,7	2,1	0,8
Германия	273	11,2	16,6	0,7
Нидерландия	51	2,1	3,3	0,6
Румъния	58	2,4	4,4	0,5
Обединено кралство	162	6,6	12,3	0,5
Франция	138	5,7	12,8	0,4
Италия	118	4,8	11,9	0,4
Други държави	138	5,7		
Липсват данни	26	1,1		

Забележка: Съотношението е изчислено чрез разделяне на дела на жалбите на дела на населението. Когато съотношението е по-голямо от 1, това показва, че въпросната държава е подала повече жалби до омбудсмана, отколкото може да се очаква предвид числеността на нейното население. Данните за процентите са закръглени до първия знак след десетичната запетая.



Картата, поместена по-долу, е съставена въз основа на броя на жалбите до омбудсмана, подадени от всяка от държавите членки, спрямо числеността на нейното население (вж. забележката под таблица 1.2 относно начина на изчисляване на съотношението).

Съотношение (% жалби / % население)



Жалби и проверки

Както през 2011 г., след нея се наредиха Германия, Полша и Белгия. Като дял от броя на населението най-много жалби отново постъпиха от Люксембург, Кипър, Малта, Белгия и Словения.

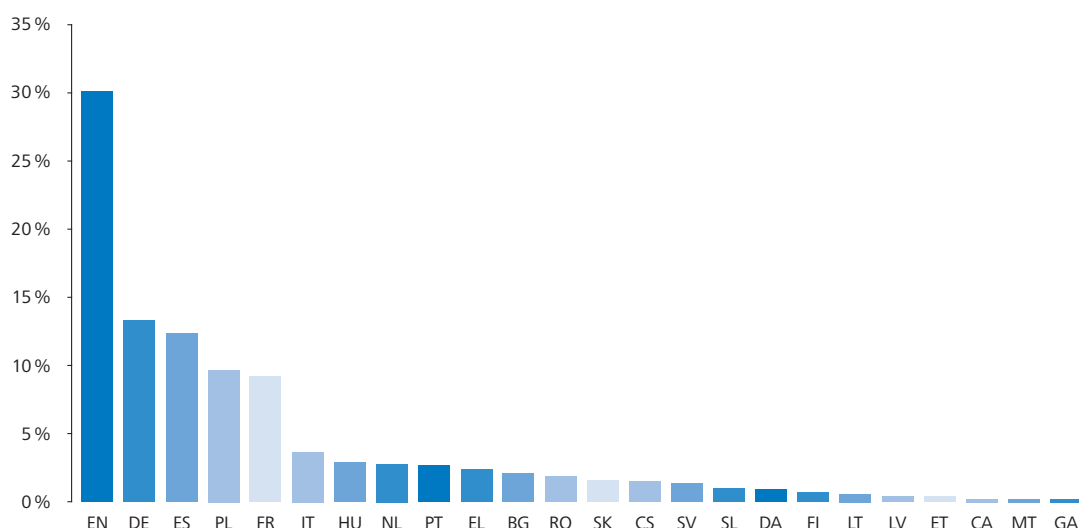
През 2012 г. от 17 държави членки са подадени повече жалби, отколкото би следвало да се очаква с оглед числеността на тяхното население, от други девет държави членки са подадени по-малко жалби, а броят на подадените жалби от една държава членка (Естония) съответства на числеността на нейното население.

Жалбите могат да се подават до Европейския омбудсман на всеки от 23-те официални езика на ЕС¹¹. Както е показано на фигура 1.3, през 2012 г. основната част от жалбоподателите предпочетоха да подадат жалбите си до

омбудсмана на английски език, следвани от жалбите, съставени на немски и испански език.

Както показват данните на фигура 1.4, в повече от 75 % от случаите омбудсманът е помогнал успешно на жалбоподателя, като е предприел проверка (в 18,3 % от случаите), пренасочил е случая към компетентния орган или е посъветвал жалбоподателя към кого да се обърне (в 57,1 % от случаите). В раздел 1.7 от настоящия доклад са разгледани случаите, които омбудсманът е пренасочил или в които е посъветвал жалбоподателя към кого да се обърне. В 24,6 % от случаите, които омбудсманът разглежда през 2012 г., той заключи, че не може да даде допълнителни съвети, и уведоми съответно жалбоподателите. В някои случаи причината за това е, че жалбоподателят не е посочил от кого или от какво се оплаква.

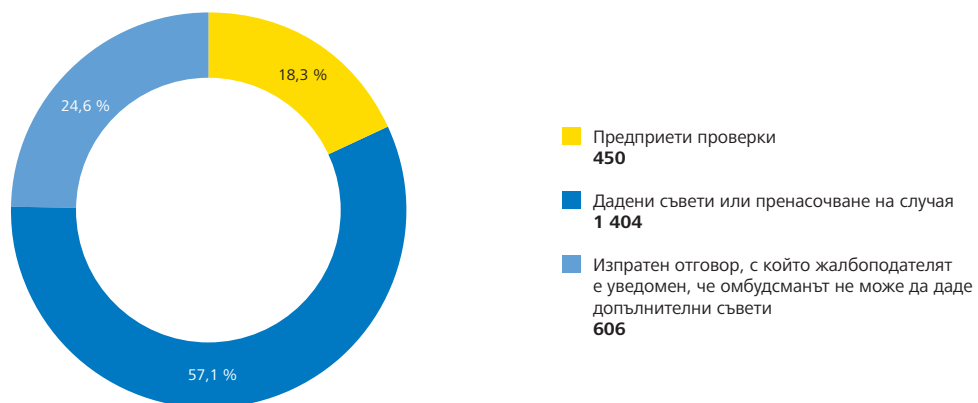
Фигура 1.3: Разпределение на жалбите по езици



11. Английски, български, гръцки, датски, естонски, ирландски, испански, италиански, латвийски, литовски, малтийски, немски, нидерландски, полски, португалски, румънски, словашки, словенски, унгарски, фински, френски, чешки и шведски. След сключването през ноември 2006 г. на споразумение между омбудсмана и испанското правителство гражданите могат да подават жалби пред Европейския омбудсман и на всеки един от другите официални езици в Испания (каталонски/валенсиянски, галисийски и баски). С подписването на споразумението омбудсманът съобрази своята практика със заключенията на Съвета на ЕС от юни 2005 г. относно предоставянето на възможност за използването на тези езици с цел да бъде улеснена комуникацията на испанските граждани с институциите на ЕС.



Фигура 1.4: Действия, предприети по постъпилите жалби



Забележка: Данните, представени в горната фигура, включват 95 жалби, които са регистрирани към края на 2011 г. и са обработени през 2012 г. Те не включват 18 жалби, регистрирани към края на 2012 г., които все още бяха в процес на разглеждане в края на годината, с оглед да се определи какви действие да бъдат предприети.

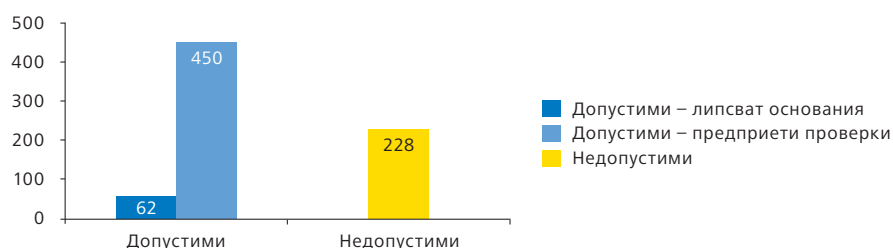
Жалби и проверки

1.3 Анализ на предприетите проверки¹²

Както посочихме по-горе, през 2011 г. омбудсманът внесе изменения в опростените процедури с цел те да станат по-удобни за гражданите.

Всички жалби, за които беше прието, че попадат в правомощията на омбудсмана, бяха подложени на анализ за определяне на тяхната допустимост. От 740 жалби, попадащи в правомощията на омбудсмана, 228 са определени като недопустими, а по отношение на други 62 допустими жалби омбудсманът не установи основания за предприемане на проверки.

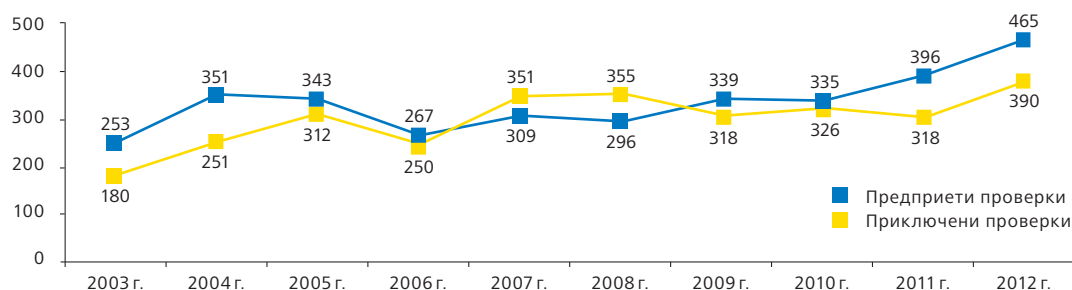
Фигура 1.5: Жалби, попадащи в правомощията на Европейския омбудсман



Въз основа на подадените жалби през годината са предприети общо 450 проверки. Това представлява увеличение с 18 % спрямо 2011 г. Омбудсманът предприе и 15 проверки по собствена инициатива.

Както показват данните от фигура 1.6, броят на проверките, предприети от омбудсмана през 2012 г., е най-голям в цялата история на институцията, като е надхвърлил нивата, достигнати през 2011 г. (396 проверки) и 2004 г. (351 проверки).

Фигура 1.6: Динамика на броя на проверките



¹² Анализът, представен в този раздел, се отнася до броя на проверките, предприети през 2012 г., а не до общия брой проверки, разгледани през годината.

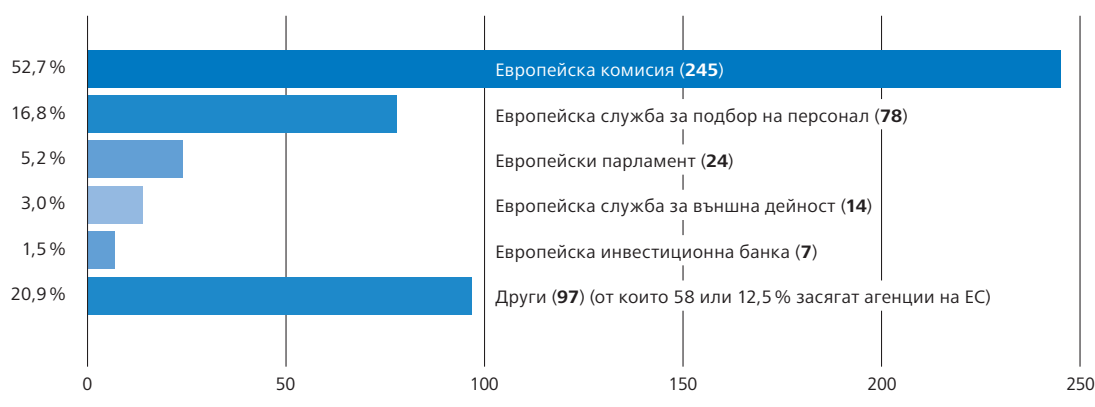


По-голямата част от проверките, предприети от омбудсмана през 2012 г., се отнасят до Европейската комисия (въз основа на 245 жалби или 52,7 %). Стойността на същия показател за 2011 г. е 231. Тъй като Комисията е основната институция на ЕС, която взема решения с пряко отражение върху гражданите, нормално е тя да бъде основният обект на техните жалби. На второ място е Европейската служба за подбор на персонал (EPSO) с 78 проверки

(в сравнение с 42 проверки през 2011 г.). Броят на проверките, предприети от омбудсмана по отношение на Европейския парламент, се увеличи с 50 % спрямо 2011 г. Той предприе 14 проверки относно Европейската служба за външна дейност (ЕСВД) и седем относно Европейската инвестиционна банка (ЕИБ). Двадесет и две други институции, органи, служби и агенции на ЕС бяха обект на други 97 проверки¹³.

По-голямата част от проверките, предприети от омбудсмана през 2012 г., се отнасят до Европейската комисия.

Фигура 1.7: Институции и органи, обект на проверки



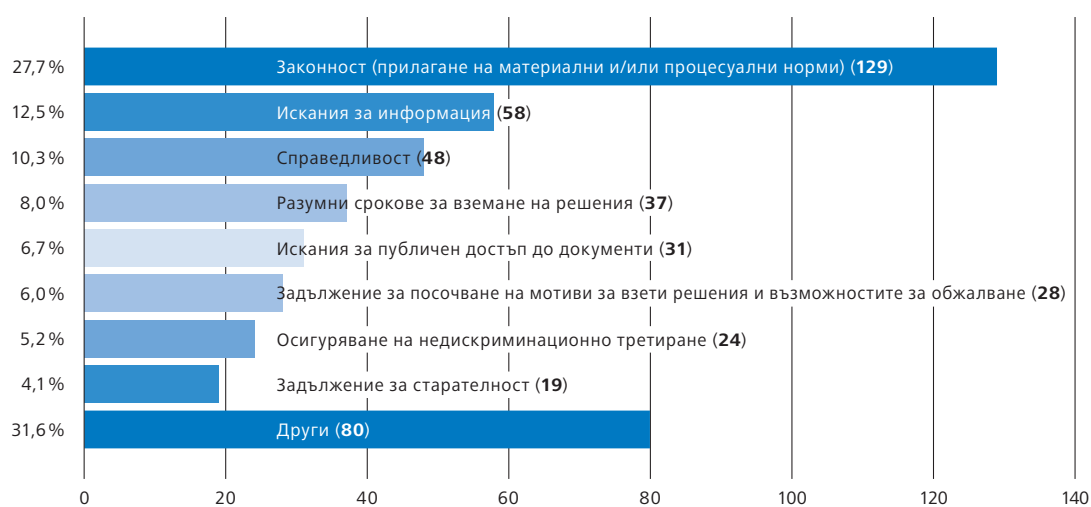
¹³. Frontex (5), Европейска агенция по химикали (5), Изпълнителна агенция по научни изследвания (5), Европейска агенция по лекарствата (5), Европейска агенция за мрежова и информационна сигурност (5), Европейска агенция за авиационна безопасност (4), Служба за хармонизация във вътрешния пазар (4), Агенция на Европейския съюз за основните права (3), Европейска изпълнителна агенция за образование, аудиовизия и култура (3), Европейски банков орган (3), Център за преводи към органите на Европейския съюз (2), Европейска фондация за подобряване на условията на живот и труд (2), Изпълнителна агенция за конкурентоспособност и иновации (2), Европейски орган за ценни книжа и пазари (2), Европейски център за развитие на професионалното обучение (1), Термоядрен синтез за енергия (1), Европейска агенция по отбрана (1), Орган на европейските регулатори в областта на електронните съобщения (1), Европейски институт за изследване на сигурността (1), Европейски институт за иновации и технологии (1), Европейски съвет за системен риск (1) и Европейски център за профилактика и контрол върху заболяванията (1).

Жалби и проверки

Основните видове твърдения за лошо администриране, които омбудсманът разследва през 2012 г., се отнасят до: законност (27,7 % от проверките), както и до искания за информация (12,5 %), справедливост (10,3 %) и разумни срокове за вземане на решения (8 %).

В таблица 1.3 е посочен националният произход на проверките, предприети през 2012 г. Белгия имаше най-голям брой предприети проверки, като след нея се нареждат Италия, Германия, Испания и Обединеното кралство. Като дял от броя на населението

Фигура 1.8: Твърдения за лошо администриране относно:



Забележка: В някои случаи в рамките на една проверка са проучвани твърдения за два или повече вида лошо администриране. Поради това сборът от процентите надхвърля 100 %.



най-много от предприетите проверки са въз основа на жалби от Люксембург, Белгия, Словения и Ирландия.

Както се вижда ясно от съпоставката с таблица 1.2, броят на жалбите, произхождащи от дадена държава членка, не е правопрпорционален на предприетите проверки.

През 2012 г. за 11 държави членки са предприети повече проверки, отколкото би следвало да се очаква с оглед числеността на тяхното население, от други 14 държави членки са предприети по-малко проверки, а броят на предприетите проверки в резултат на жалбите, получени от две държави членки (Испания и Португалия) съответства на числеността на тяхното население.

Таблица 1.3: Национален произход на проверките, предприети през 2012 г.

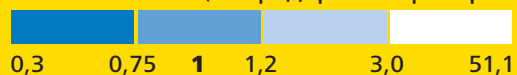
Държава	Брой на предприетите проверки	Дял на предприетите проверки в %	Дял от населението на ЕС в %	Съотношение
Люксембург	23	5,1	0,1	51,1
Белгия	103	22,9	2,1	10,9
Словения	7	1,6	0,4	3,9
Ирландия	15	3,3	0,9	3,7
Естония	4	0,9	0,3	3,0
Кипър	2	0,4	0,2	2,2
Малта	1	0,2	0,1	2,2
Дания	7	1,6	1,1	1,4
Гърция	14	3,1	2,3	1,4
Литва	4	0,9	0,7	1,3
Унгария	11	2,4	2,0	1,2
Испания	39	8,7	9,0	1,0
Португалия	9	2,0	2,1	1,0
България	6	1,3	1,6	0,8
Нидерландия	12	2,7	3,3	0,8
Словакия	4	0,9	1,1	0,8
Финландия	4	0,9	1,1	0,8
Италия	42	9,3	11,9	0,8
Австрия	5	1,1	1,7	0,7
Швеция	5	1,1	1,8	0,6
Обединено кралство	34	7,6	12,3	0,6
Румъния	11	2,4	4,4	0,6
Германия	39	8,7	16,6	0,5
Латвия	1	0,2	0,5	0,4
Франция	24	5,3	12,8	0,4
Чешка република	3	0,7	2,1	0,3
Полша	9	2,0	7,7	0,3
Други държави	12	2,7		

Забележка: Съотношението е изчислено чрез разделяне на дела на предприетите проверки на дела на населението. Съотношението е по-голямо от 1, когато въпросната държава е подала повече жалби до омбудсмана, отколкото може да се очаква предвид числеността на нейното население. Данните за процентите са закръглени до първия знак след десетичната запетая.

Жалби и проверки

Картата, поместена по-долу, е съставена въз основа на броя на жалбите до омбудсмана, подадени от всяка от държавите членки, спрямо числеността на нейното население (вж. забележката под таблица 1.3 относно начина на изчисляване на съотношението).

Съотношение (% предприети проверки / % население)





1.4 Констатации от проверките на омбудсмана

Както показват данните на фигура 1.6, през 2012 г. омбудсманът приключи 390 проверки.

Общо 85,3 % от жалбите, въз основа на които са предприети проверки, приключени през 2012 г. (324), са подадени от граждани, а 14,7 % са подадени от дружества, сдружения и други юридически лица (56).

Таблица 1.4: Податели на жалби, въз основа на които са предприети приключените през 2012 г. проверки

Дружества, сдружения и други юридически лица	14,7 % (56)
Отделни граждани	85,3 % (324)

По-голямата част от проверките, приключени от омбудсмана през 2012 г., бяха извършени в рамките на една година (69 %). Той приключи повече от една трета от проверките (32 %) в рамките на три месеца. Последната категория проверки включва случаите, които омбудсманът беше в състояние да разреши много бързо, например чрез провеждане на телефонни разговори със съответните институции с цел да се предложи решение¹⁴. Омбудсманът приключи повече от 79 % от проверките в срок до 18 месеца. Средната продължителност на проверките беше 11 месеца.

Общо 85,3 % от жалбите, въз основа на които са предприети проверки, приключени през 2012 г. (324), са подадени от граждани, а 14,7 % са подадени от дружества, сдружения и други юридически лица (56).

Таблица 1.5: Продължителност на проверките по случаите, приключени през 2012 г.

Средна продължителност на проверките	11 месеца
Случаи, приключени в срок до 3 месеца	32 %
Случаи, приключени в срок до 12 месеца	69 %
Случаи, приключени в срок до 18 месеца	79 %

Забележка: Тези данни са изчислени въз основа на месец с продължителност 30 дни.

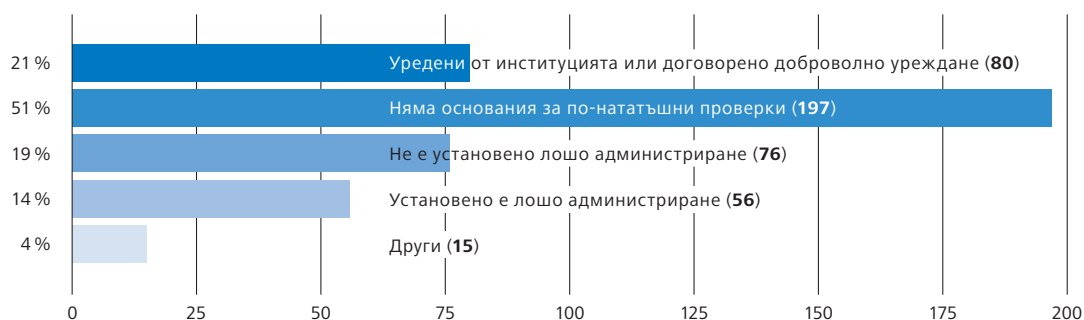
Както показват данните на фигура 1.9, в 80 случая, които омбудсманът приключи през 2012 г., е постигнат положителен изход, а съответната институция е приела предложение за доброволно уреждане или е разрешила спора. Омбудсманът констатира липса на лошо администриране в 76 случая и наличие на лошо администриране в 56 случая. В девет от тези случаи (в сравнение с 13 случая през 2011 г.) съответната институция прие изцяло или отчасти отправена проектопрепоръка. Омбудсманът приключи 47 случая с критични забележки и публикува един специален доклад (вж. фигура 1.10). В 30 случая омбудсманът отправи допълнителни забележки с цел да помогне на съответната институция да подобри своята практика в бъдеще. Тези констатации са разгледани подробно по-долу¹⁵.

¹⁴. Тези данни включват случаите, в които омбудсманът не е извършил пълна проверка само поради това, че жалбоподателят е оттеглил жалбата си. Включени са и случаите, в които омбудсманът е предприел проверки, които е трябвало да приключи поради обстоятелството, че жалбоподателят е отнесъл въпроса пред съд.

¹⁵. Следващият анализ се основава на проверките, приключени през 2012 г. Омбудсманът може да формулира няколко констатации, ако дадена проверка е била предизвикана от повече от едно твърдение или искане.

Жалби и проверки

Фигура 1.9: Резултати от проверките, приключени през 2012 г.



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

Забележка ii: В един случай, в който омбудсманът установи лошо администриране, той приключи проверката, като отправи едновременно критична забележка и проектопрепоръка, които бяха изцяло приети от институцията.

Липса на лошо администриране

Констатацията за липса на лошо администриране не е непременно отрицателен резултат за жалбоподателя, който все пак получава пълни разяснения от съответната институция за предприетите от нея действия.

През 2012 г. омбудсманът приключи 76 случая с констатация за липса на лошо администриране. Констатацията за липса на лошо администриране не е непременно отрицателен резултат за жалбоподателя, който все пак получава пълни разяснения от съответната институция за предприетите от нея действия. Освен това жалбоподателят получава независимия анализ на омбудсмана по случая. В същото време, както показва даденият по-долу пример, подобна констатация представлява реално доказателство, че съответната институция е действала в съответствие с принципите на доброто администриране.

Нарушение на правото на ЕС

Общинските власти на остров Самос в Гърция са отхвърлили заявление на лозар за издаване на лицензия за производство на собствено вино, тъй като гръцкото законодателство задължава лозарите да продават цялата си продукция на Съюза на кооперативите на Самос. Лозарят е обжалвал това решение в Държавния съвет на Гърция, като е подал жалба и в Комисията,

че въпросното гръцко законодателство е в нарушение на правото на ЕС. По-късно той подава жалба до омбудсмана, че Комисията е забавила неоснователно разглеждането на неговата жалба и не е изпълнила задължението си да действа безпристрастно и обективно, както и че тя следва да извърши цялостна проверка на жалбата за нарушение. Проверката на омбудсмана (случай 1625/2010/ANA) не установи случай на лошо администриране от страна на Комисията.

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 прецени, че има възможност за повишаване на качеството на администрирането в съответната институция. Допълнителните забележки не трябва да се тълкуват като критика към институциите, към които са отправени. Тяхната цел е съответните институции да бъдат посъветвани относно начините, по които могат да подобрят конкретни



практики с цел повишаване качеството на обслужването, което предоставят на гражданите. През 2012 г. омбудсманът отправи допълнителни забележки в общо 30 случая.

Случаи, уредени от институцията, и доброволно уреждане

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

През 2012 г. в 80 случая институциите уредиха възникналите спорове или беше постигнато доброволно уреждане. Следният пример илюстрира тези случаи.

Неправилно прилагане на правилата

Комисията разреши употребата на някои неоникотиноиди (инсектициди) за растителна защита. През март 2012 г. австрийският съвет на омбудсманите обясни на омбудсмана, че според новите научни данни някои инсектициди са довели до увеличена смъртност при пчелите. Съветът твърди, че Комисията не е изпълнила задължението си да вземе предвид тези нови данни, според които употребата на инсектицидите следва да бъде ограничена. Съответният регламент на ЕС предвижда преразглеждане на разрешението за употреба на вещества, когато нови научни данни сочат, че те вече не отговарят на критериите за одобрение, например защото представляват заплахата

за здравето на животните. По време на проверката на омбудсмана (случай **512/2012/ВЕН**) Комисията представи списък с мерки, предприети от нея напоследък за справяне с увеличената смъртност на пчелите. Така например тя е определила референтна лаборатория на ЕС за здравето на пчелите и е възложила проучване на мащаба на проблема. Освен това Комисията е поискала от Европейския орган за безопасност на храните (ЕОБХ) да преразгледа оценката на риска за всички неоникотиноиди и тяхното въздействие върху пчелите. Тези мерки удовлетвори жалбоподателя.

Ако в резултат на дадена проверка бъде направена предварителна констатация за наличие на лошо администриране, омбудсманът се опитва по възможност да постигне доброволно уреждане. През годината той приключи девет случая, включително илюстрирания по-долу случай, в които беше постигнато доброволно уреждане. В края на 2012 г. 18 предложения за доброволно уреждане все още бяха в процес на разглеждане.

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

Възстановяване на разходи

През периода 2004-2005 г. белгийската НПО „Vluchtelingenwerk Vlaanderen“ осъществи проект в подкрепа на развитието на микропредприятия от предприемачи мигранти в Демократична република Конго. Общите разходи по проекта бяха над 750 000 EUR, от които Комисията покри повече от 500 000 EUR. Тази НПО доведе до успешното създаване на 59 микропредприятия. При изпълнението на проекта НПО поиска от Комисията да приеме по-прост начин за отчитане на разходите, тъй като е срещнала трудности при получаване на надлежни сметки или фактури от предприемачите. Лицето за контакт на Комисията изрази нейното съгласие в писмен вид. Когато Комисията

Жалби и проверки

извърши одит на проекта и установи, че липсват удостоверителни документи за някои разходи, тя нареди на Vluchtelingenwerk Vlaanderen да възстанови 150 000 EUR. Неправителствената организация подаде жалба до омбудсмана, че заповедта за събиране на вземания не е нито обоснована, нито пропорционална. Омбудсманът поиска от Комисията (случай [53/2010/OV](#)) да определи дали тази НПО се е придържала към алтернативния начин за отчитане на разходите и, ако това е така, да разгледа възможността да възстанови на НПО съответната сума. Институцията прие предложението на омбудсмана за доброволно уреждане и възстанови над 100 000 EUR на неправителствената организация.

В някои случаи жалбата може да бъде удовлетворена или да бъде постигнато доброволно уреждане, ако съответната институция предложи обезщетение на жалбоподателя. Такива предложения се отправят *ex gratia*, т. е. без признаване на правна отговорност и без създаване на правен прецедент.

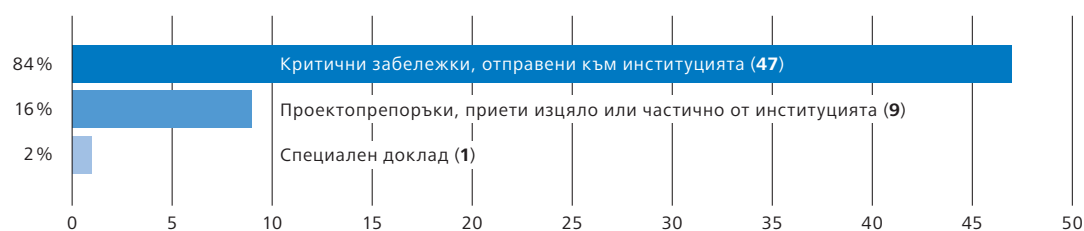
Установено лошо администриране

Омбудсманът установи лошо администриране в 14 % от случаите, приключени през 2012 г. Той приключи 47 такива случая с отправяне на критична забележка към съответната институция (в сравнение с 35 случая през 2011 г.). Освен това той приключи девет случая, в които институцията, срещу която е подадена жалба, прие отправена от него проектопрепоръка, и публикува един специален доклад.

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 към съответната институция или отправя проектопрепоръка. Омбудсманът обикновено отправя критична забележка, когато (i) вече не е възможно съответната институция да отстрани случая на лошо администриране, (ii) няма данни за лошото администриране да е с общи последствия и (iii) не се установява необходимост от последващи

Фигура 1.10: Проверки, при които е установено лошо администриране



Забележка: В един случай на установено лошо администриране, институцията прие изцяло проектопрепоръката, но омбудсманът отправи и критична забележка. Поради това сборът от процентите надхвърля 100 %.



действия от страна на омбудсмана. Освен това омбудсманът отправя критична забележка, когато счита, че проектопрепоръка не би постигнала полезни резултати. Той прибегва до същата възможност и в случаите, когато съответната институция отказва да приеме отправена проектопрепоръка, както и когато той е на мнение, че липсват основания за внасяне на специален доклад в Парламента.

Отправянето на критична забележка не представлява компенсация за жалбоподателя. Тя уведомява съответната институция за допуснатата

Омбудсманът заключи, че ограничителната езикова политика на Комисията представлява случай на лошо администриране, и призова институцията да публикува своите документи за консултации на всичките 23 езика на ЕС или да предоставя преводи на документите при поискване. Комисията отхвърли препоръките на омбудсмана, твърдейки, че кратките срокове и наличните ресурси надделяват над принципа на езиковото многообразие и че няма законово основание, даващо право на достъп на гражданите до документите за консултации на всички езици на ЕС. През 2012 г. Парламентът прие резолюция, в която настоява Комисията да преразгледа ограничителната си езикова политика за обществени консултации.

Отправянето на критична забележка не представлява компенсация за жалбоподателя. Тя уведомява съответната институция за допуснатата от нея грешка с цел тя да не допуска подобно лошо администриране в бъдеще.

от нея грешка с цел тя да не допуска подобно лошо администриране в бъдеще. Следният пример илюстрира обстоятелствата, при които омбудсманът може да отправи критична забележка.

Ограничителна езикова политика

Комисията се консултира редовно с граждани, сдружения и други заинтересовани страни, за да им даде възможност да участват в процеса на вземане на решения на ЕС. През 2010 г. испански адвокат подаде жалба до омбудсмана, че Комисията публикува документите за много от тези консултации само на английски език и че тази езикова политика е произволна и в разрез с принципите на откритост, добро управление и недопускане на дискриминация. Омбудсманът изрази съгласие с гледната точка на жалбоподателя (случай **640/2011/AN**), че от гражданите не може да се очаква да участват в консултация, която не могат да разберат. Той счита, че езиковото многообразие е от съществено значение, за да могат гражданите да упражняват правото си на участие в демократичния живот на ЕС, което им гарантира Договорът от Лисабон.

Последващи действия по критични и допълнителни забележки

За да помогне на институциите да извлекат поуки от извършваните от него проверки, омбудсманът публикува всяка година проучване¹⁶ относно последващите действия, предприети от институциите въз основа на неговите критични и допълнителни забележки

Последващи действия по критични и допълнителни забележки, отправени през 2011 г.

Омбудсманът покани съответните институции да отговорят в шестмесечен срок на критичните и допълнителните забележки, отправени от него през 2011 г. Отговори бяха получени на почти всички отправени забележки, макар и в някои случаи със закъснение.

Някои от последващите действия бяха за пример – всъщност десет от тях заслужават да бъдат специално споменати като водещи случаи, които трябва да послужат като

¹⁶. Проучването на омбудсмана за последващите действия за 2011 г. е достъпно на адрес: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/12374/html.bookmark>

Жалби и проверки

Делът на случаите, в които са предприети задоволителни последващи действия във връзка с критични и допълнителни забележки, отправени през 2011 г., е 84 %.

образец за другите институции как да реагират ефективно на критичните и допълнителните забележки. Те засягат Комисията (2605/2009/MF, 62/2010/RT и 1301/2010/GG), Съда на ЕС (3018/2009/TN), Европейската служба за борба с измамите (OLAF) (856/2008/ВЕН), Евроюст (325/2010/OV), Европейската агенция по отбрана (1342/2010/MHZ), Полицейската мисия на Европейския съюз в Палестинските територии (OI/1/2010/MMN), Съвместно предприятие „Fusion for Energy“ (439/2011/AN) и Изпълнителната агенция за здравеопазване и въпроси, свързани с потребителите (413/2010/ВЕН).

Делът на случаите, в които са предприети задоволителни последващи действия във връзка с критични и допълнителни забележки, отправени през 2011 г., е 84 %. Последващите действия във връзка с допълнителни забележки са задоволителни в 89 % от случаите, а съответният дял по отношение на критичните забележки е по-малък и възлиза на 80 % (макар и значително по-висок отколкото стойността му от 68 % за 2010 г.).

Проектопрепоръки

В случаите, когато съответната институция може да отстрани лошото администриране, или когато случаят на лошо администриране е особено сериозен или е с общи последствия, омбудсманът обикновено отправя проектопрепоръка до институцията, която е замесена или срещу която е подадена жалба. В съответствие с член 3, параграф 6 от Устава на омбудсмана институцията трябва да изпрати подробно становище в срок от три месеца.

През 2012 г. омбудсманът отправи 17 проектопрепоръки, които включват представения по-долу случай. Освен това, 16 проектопрепоръки от 2011 г. доведоха до вземане на решения през 2012 г., а още три случая бяха приключени въз основа на проектопрепоръки, отправени през 2010 г. През годината омбудсманът приключи девет случая, в които институцията прие изцяло или частично отправената проектопрепоръка. Омбудсманът приключи 47 случая с критични забележки. В края на 2012 г. 14 проектопрепоръки все още се разглеждаха, включително две, отправени през 2011 г. и 12, отправени през 2012 г.

Право на изслушване

Компютризираната система за ранно предупреждение (СРП) на Комисията съдържа списъци на лица, търговски дружества, НПО, сдружения или други страни, които според Комисията представляват заплаха за финансовите интереси на ЕС. Администрацията на ЕС може да блокира или да спира договори или плащания, ако оферентът или изпълнителят е включен в списъка на СРП. След като получи няколко жалби относно използването на СРП, омбудсманът проведе проверка по собствена инициатива (случай OI/3/2008/FOR), включително обществени консултации, в които участваха голям брой заинтересовани страни. Участниците критикуваха Комисията, че е включила физически лица и други страни, без да ги уведомява систематично за това, както и че не е уточнила как могат да обжалват такова решение. В проектопрепоръка омбудсманът прикани Комисията да гарантира правата на засегнатите страни да бъдат изслушани преди включването в списъка, както и да зачита правото им на достъп до тяхната преписка и да гарантира, че ще ги уведомява



относно правата им да подадат жалба до омбудсмана или да отнесат въпроса до съда. В своя отговор Комисията съобщи за намерението си да преразгледа СРП през 2013 г., като вземе предвид както констатациите на омбудсмана, така и изхода от жалба, разглеждана понастоящем от съда (T-320/09 *Planet AE/Комисия* от 13 април 2011 г.), относно СРП.

Специални доклади

Ако институция на Съюза не отговори удовлетворително на отправена проектопрепоръка, омбудсманът има право да изпрати специален доклад до Европейския парламент. Специалният доклад може да съдържа препоръки.

Възможността да внесе специален доклад в Европейския парламент е изключително полезна за работата на омбудсмана. Това е най-мощният инструмент, с който той разполага.

Специалният доклад до Европейския парламент е последната стъпка по същество, която омбудсманът предприема в работата си по даден случай. Причината за това е, че приемането на резолюция и упражняването на правомощията на Парламента са предмет на политическо решение на тази институция. Омбудсманът, разбира се, предоставя всякаква информация и помощ, поискани му от Парламента във връзка с разглеждането на специалния доклад.

Съгласно 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 винаги, когато внася специален доклад в Парламента.

През 2012 г. омбудсманът внесе един специален доклад в Парламента.

Конфликт на интереси и принципи на доброто управление

Аерогарата на Виена (Австрия) е разширена в рамките на няколко проекта за строителство от 1999 г. насам. През 2006 г. 27 австрийски граждански организации подали жалба в Комисията, че австрийските власти са нарушили правото на ЕС, тъй като не са направили оценка на въздействието на проектите върху околната среда. Комисията поискала от австрийските власти да извършат ретроспективно оценка на това въздействие. Организацията подадоха жалба до омбудсмана, че органът, отговарящ за *ex post* оценката, е издал сам някои от разрешенията за проектите и че в съответствие с правото на ЕС те нямат достъп до допълнителни процедури по преразглеждане на национално равнище. Първата проверка по случая бе приключена от омбудсмана, след като Комисията заяви, че ще приключи процедурата за установяване на нарушения, само когато се убеди, че австрийските власти са предприели необходимите стъпки за спазване на правото на ЕС. Омбудсманът предприе втора проверка (случай **2591/2010/GG**), след като организацията се обърна отново към него. Той заключи, че Комисията не е изпълнила задължението си: (i) да спазва принципите на доброто администриране; (ii) да разгледа обстойно доводите на жалбоподателите за очевидното наличие на конфликт на интереси и да предприеме подходящи действия, когато е изправена пред очевидно нарушение на правото на ЕС и (iii) да изпълни неговия съвет. Поради това той внесе специален доклад в Парламента, като поиска подкрепата му за убеждаване на Комисията да коригира своя подход в случая.

Жалби и проверки

1.5 Водещи случаи –
примери за най-добра
практика

Десет водещи
случая,
приключени
през 2012 г., са
илюстрация
за най-добра
практика.
Тези случаи
засягат редица
институции
и органи на ЕС,
както и различни
въпроси.

Десет водещи случая, приключени през 2012 г., са илюстрация за най-добра практика. Тези случаи засягат редица институции и органи на ЕС, както и различни въпроси. С оглед на големия брой случаи, отнасящи се до прозрачността, които омбудсманът разглежда всяка година, първите шест случая, разгледани по-долу, са особено полезни. Друг случай се отнася до разпоредби в Хартата на основните права, като е включен и конструктивния отговор на Комисията в случаи, свързани със зачитането на правата на гражданите, наемането на работа и безвъзмездните средства.

В случай **2016/2011/AN** Европейската централна банка (ЕЦБ) предостави на жалбоподателя подходящи основания за решението си, включително подробно описание на съдържанието на писмото, което е поискал, и неговата цел. Банката отказа достъп до писмото на основание, че разкриването му ще застраши икономическата и паричната политика на ЕС. След като провери въпросния документ, омбудсманът се съгласи с това. С предварителното съгласие на председателя на ЕЦБ омбудсманът потвърди на жалбоподателя, че във въпросното писмо не се предлагат изменения на испанската конституция. Омбудсманът отправи също така допълнителна забележка към ЕЦБ, че банката трябва да продължи да разглежда прозрачността не само като правно задължение, но и като възможност за повишаване на своята легитимност в очите на гражданите.

Омбудсманът приветства съчетанието от предложените общи и институционални мерки, предложено в контекста на проверката по собствена инициатива **OI/3/2011/KM**, която се отнася до способността на Съвета да отговаря на потвърдителни заявления в сроковете, предвидени в Регламент (ЕО) № 1049/2001. Тъй като процедурата за разглеждане на заявленията изисква време, Съветът определи допълнителен персонал за обработването на първоначалните заявления и лице за контакт с делегациите на държавите членки. Освен това той направи възможно свикването на някои заседания с кратко предизвестие. И накрая, тъй като редовните съвместни заседания на Корепер и Съвета се свикват по-рядко през някои месеци, сега отговорите на потвърдителните заявления могат да се приемат чрез официална писмена процедура, когато това е необходимо.

Комисията предостави пълен достъп до документите, поискани от жалбоподателя в случай **1161/2010/BEN**. Тези документи се отнасят до процедури за установяване на нарушения във връзка с някои митнически въпроси, засягащи вноса на оръжия и на стоки с двойна употреба. Омбудсманът изрази загриженост за дълготривото време за вземане на решение от Комисията по потвърдителното заявление на жалбоподателя, но с удовлетворение отбеляза, че Комисията е признала сама, че това забавяне е неоправдано и приветства конструктивния ѝ подход.

Комисията изложи редица мерки, които съответната генерална дирекция е предприела за по-добро съответствие с Регламент (ЕО) № 1049/2001 относно



публичния достъп до документи, след като омбудсманът я прикани да уточни какви стъпки е предприела или възнамерява да предприеме, за да гарантира съответствие с този регламент. В първоначалния си отговор по случай **849/2010/КМ** Комисията признава, че не е изпълнила задължението си да разгледа писмата на жалбоподателя в съответствие с регламента. Тя предостави достъп до съответните документи и се извини за забавянето. Жалбоподателят изрази задоволство от получените документи, но повтори критиката си за обработката на неговото искане. Това е довело до горепосочените мерки.

Европейската агенция по лекарствата (ЕМА) изрази съгласие да предостави публичен достъп до доклади за предполагаемите странични ефекти във връзка с лекарство против акне в отговор на проектопрепоръка, отправена от омбудсмана. След като жалбоподателят изрази безпокойство, омбудсманът извърши допълнителни проверки, включващи среща с ЕМА. В резултат той потвърди, че ЕМА не е задържала съответните документи и че последните са били редактирани, и то с основание, с цел да се защитят личните данни. В решението си за приключване на случай **2493/2008/FOR** омбудсманът отчете постигнатия от ЕМА сериозен напредък за повишаване на прозрачността на нейната работа¹⁷.

В случай **808/2011/MHZ** омбудсманът похвали **Европейския съвет** за това, че се е извинил на гражданин, който се е обърнал към него, за да изрази безпокойството си от личното използване на служебни автомобили. Жалбоподателят е поискал от Европейския съвет да

отговори на някои въпроси, както и копие от съответните правила по този въпрос. Според омбудсмана искреното извинение на Съвета представлява най-добрият пример за зачитане на гражданите от страна на администрацията на ЕС. Без това зачитане не може да бъде преодоляна пропастта между ЕС и неговите граждани, смята той. Омбудсманът констатира също, че отговорите, които жалбоподателят е получил първоначално, са неуместни.

В отговор на проверка по собствена инициатива **OI/3/2008/FOR** Комисията пое задължение да реформира своята система за ранно предупреждение (СРП) – компютризирана информационна система, чиято задача е да установява „заплахи“ за финансовите интереси и репутацията на ЕС. Омбудсманът настоя, че правата на лицата, включени в СРП, и по-специално основните права на тези лица, изложени в Хартата на основните права (например правото на изслушване и правото на достъп до преписката), трябва да бъдат защитени, включително по време на преходния период, водещ до реформата на СРП.

По отношение на безвъзмездните средства **Комисията** изрази съгласие да възстанови над 100 000 EUR на една НПО, след като омбудсманът направи предложение за доброволно уреждане. Жалбоподателят в случай **53/2010/OV** твърди, че Комисията е нарушила принципа на оправданите правни очаквания, като не е спазила методологията за отчитане на разходите, съгласувана между двете страни.

¹⁷. Следва да се отбележи, че ЕМА имаше подобен водещ случай през 2011 г.

Жалби и проверки

След намесата на омбудсмана в случай **371/2010/(MF)AN** Комисията прие нова политика относно признаването на национални дипломи, с оглед да се вземат предвид различните национални практики. Тя заяви също, че жалбоподателката в този случай отговаря на изискванията за съответните длъжности. Това стана след отказа на Генерална дирекция „Човешки ресурси“ да признае дипломата на жалбоподателката, по-специално защото нейната степен „магистър 2“ не е получена след три години следване в университет.

В отговор на случай **882/2009/VL** директорът на съответната служба на **Комисията** представи писмо с извинение на жалбоподателката и предложи да изплати 500 EUR

В този раздел са представени най-важните правни и фактически констатации, съдържащи се в решенията на омбудсмана за приключване на проверки, приети през 2012 г.

като обезщетение за понесените нематериални вреди. Това стана след обидно съобщение до съпруга на жалбоподателката в контекста на процедура за възстановяване на семейни надбавки, за които се твърди, че са платени в повече. Комисията освен това организира редица вътрешни обучения, за да подчертае значението на етиката и културата на обслужване на гражданите на ЕС. Тези действия бяха в отговор на забележката на омбудсмана, че използването на неприемлив език във въпросното електронно съобщение е по всяка вероятност признак за наличието на по-широк проблем в службите на Комисията.

1.6 Тематичен анализ на приключените проверки

Решенията за приключване на проверки обикновено се публикуват на уебсайта на омбудсмана (<http://www.ombudsman.europa.eu>) на английски език и на езика на жалбата, ако той е различен. Наред с това се изготвя и резюме на всяко решение на английски език. Резюмета на избрани случаи се публикуват на уебсайта на всичките 23 официални езика на ЕС. Резюметата отразяват кръга от въпроси и институции на Съюза, попадащи в обхвата на решенията за приключване на случаи, които омбудсманът прие през 2012 г., както и различните основания за приключването им.

В този раздел са представени най-важните правни и фактически констатации, съдържащи се в решенията на омбудсмана за приключване на проверки, приети през 2012 г. Включени са случаи, които имат значително въздействие с оглед подобряването на прозрачността и доброто администриране в институциите на ЕС, случаи, в които е постигнат особено положителен изход за жалбоподателя, и случаи, които дадоха повод на омбудсмана да разясни важни правни въпроси или да разгледа проблеми, на които не се е натъквал в практиката си. В светлината на усилията на омбудсмана да популяризира прилагането на Хартата на основните права на Европейския съюз са разгледани и важни случаи, отнасящи се до правата, гарантирани от Хартата.



В раздела са анализирани следните категории основен предмет на проверките:

- 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.

Налице е значително припокриване между изброените категории предмет на проверките. Така например в жалби относно подбора на персонал или ролята на Комисията като пазител на Договорите често биват повдигани въпроси, свързани с откритостта. Трябва да се отбележи също, че категориите не са изброени в реда, в който са дадени на фигура 1.11¹⁸.

Откритост, публичен достъп и лични данни

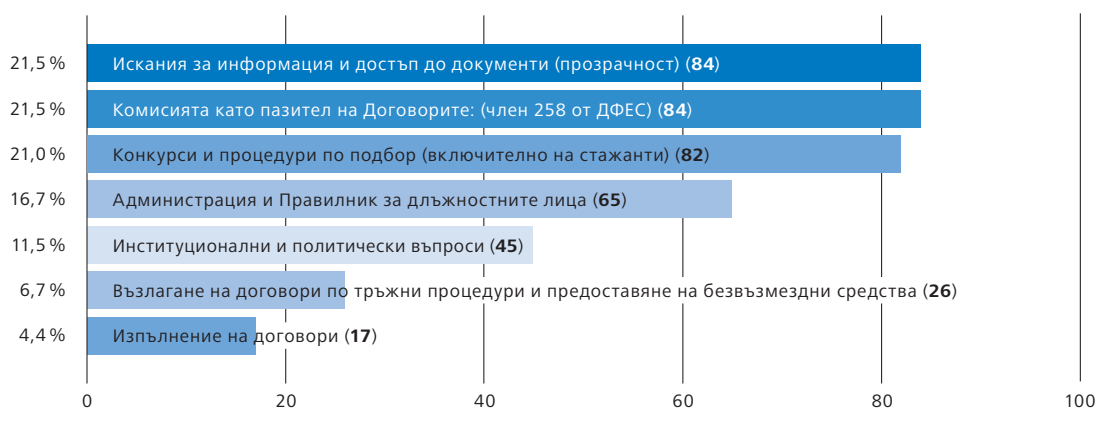
Публичен достъп до документи

Член 10, параграф 3 от Договора за Европейски съюз (ДЕС) се отнася до решенията в Съюза, които се вземат „възможно най-открито и възможно най-близо до гражданите“, а член 15, параграф 1 от 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 предоставя право на достъп до документите на институциите, органите, службите и агенциите на Съюза. Същото право е предвидено и в член 42 от Хартата. Регламент (ЕО) № 1049/2001 урежда това основно право на достъп до документи¹⁹.

Регламент (ЕО) № 1049/2001 предоставя на жалбоподателите възможност за избор на средство за правна защита.

Член 15, параграф 3 от ДФЕС предоставя право на достъп до документите на институциите, органите, службите и агенциите на Съюза. Същото право е предвидено и в член 42 от Хартата.

Фигура 1.11: Предмет на приключените проверки



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

¹⁸. Фигура 1.11 съдържа информация за всички проверки, приключени през 2012 г., организирана по предмета на проверките. Фигурата има за цел да ориентира читателя за значението на отделните категории предмет на проверките по отношение на цялостния обем на работата на омбудсмана.

¹⁹. 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, стр. 43.

Жалби и проверки

Те могат да оспорят пълен или частичен отказ на достъп пред съда на основание на член 263 от ДФЕС или да подадат жалба пред омбудсмана. Както се вижда от приведените по-долу данни, проверките на омбудсмана се отнасят както до процедурни въпроси, така и до прилагането на предвидените в член 4 от регламента изключения от правилата за публичен достъп.

Процедурни въпроси

Забавеното регистриране и изпращане на отговори по искания за достъп са, както изглежда, относително честа практика. В случай **1972/2009/ANA** Комисията призна неоправданото забавяне при обработката на потвърдителното заявление на жалбоподателя и пое ангажимент да няма такива забавяния в бъдеще. В случай **2938/2009/EIS** омбудсманът установи, че обработката на заявлението на жалбоподателя от страна на Комисията очевидно не съответства на принципите на доброто управление. Комисията поднесе извинения. В допълнителна забележка омбудсманът подчерта, че ще бъде изключително полезно, ако Комисията предприеме стъпки, за да не допуска повтарянето на подобни слабости. В случай **2466/2011/ER** жалбоподателят твърди, че Комисията е удължила неправомерно срока за вземане на решение относно потвърдителното му заявление. Омбудсманът пристъпи към приключване на случая, без да е получил становището на Комисията, тъй като: (i) отговорът на Комисията закъсня с повече от три месеца и (ii) информацията, с която вече разполагаше, беше достатъчна за разглеждане на жалбата. Той изтъкна, че Регламент (ЕО) № 1049/2001 предвижда обвързващи срокове – изключения са възможни само в „изключителни“ случаи след посочване на „подробни основания“. В настоящия случай

Комисията се е ограничила да заяви, че все още не притежава всички необходими елементи, за да направи окончателна преценка.

В случай **1472/2011/MMN**, който се отнася до отказ за предоставяне на достъп до отговорите на въпросник, дадени от Франция и Испания, отговорът на Комисията е значително забавен. Въпреки извиненията на Комисията пред жалбоподателя, нейните отговори както до жалбоподателя, така и до омбудсмана, показваха, че тя изглежда счита, че необходимостта от консултации с държавите членки в съответствие с член 4, параграф 5 от Регламент (ЕО) № 1049/2001 ѝ дава право да превишава сроковете, определени в регламента, за отговор на исканията за достъп. Омбудсманът отбеляза, че съдилищата на Съюза са посочили ясно, че фактът, че институцията е започнала диалог съгласно член 4, параграф 5 с държавата членка, от която произлиза поисканият документ, не дава право на тази институция да превишава сроковете, установени в регламента.

В случай **1683/2010/MMN** относно достъп до документи, свързани с открит конкурс, организиран от EPSO, жалбоподателят твърди, че Комисията е постъпила неправилно и не е предоставила основания, когато е удължила за втори път срока за вземане на решение по неговото потвърдително заявление. Омбудсманът посочи, че Комисията не е предоставила никакви основания за своето решение. Освен това той отбеляза, че Регламент (ЕО) № 1049/2001 допуска само едно удължаване на срока за отговор на потвърдително заявление. Комисията поднесе извинения за закъснението. Що се отнася до искането за достъп, Комисията поясни, че документите не съществуват. Омбудсманът счита



тези обяснения за приемливи. Освен това той отбелязва със задоволство, че Комисията не се ограничи с г. репосоченото изявление, а предостави достъп до някои документи, които могат да представляват интерес за жалбоподателя, и обърна внимание на два документа относно работата на конкурсната комисия.

Въпроси по същество: прилагане на изключения

Много от останалите проверки на омбудсмана в тази област бяха във връзка с изключенията за публичен достъп, предвидени в член 4 от Регламент (ЕО) № 1049/2001.

Изключение, свързано с дейностите по инспектиране, разследване и одит

В следните два случая институцията се позовава на изключението, свързано със защитата на целите на дейностите по разследване, предвидено в член 4, параграф 2, трето тире от Регламент (ЕО) № 1049/2001, като основание за отказ на достъп до въпросните документи.

Случай **292/2011/AN** се отнася до достъп до документи, свързани с производството за установяване на неизпълнение на задължения от държава членка²⁰. Омбудсманът направи предложение за доброволно уреждане, което Комисията прие, като разкри два от въпросните три документа. Що се отнася до третия, тя заяви, че трябва първо да се консултира с испанските власти, тъй като документът е изготвен от тях. Омбудсманът изрази убеждението си, че Комисията ще приключи консултацията с испанските власти в разумен срок и ще уведоми жалбоподателя за обоснованото си решение относно разкриването във възможно най-кратък срок след това.

В случай **2914/2009/DK** омбудсманът установи, че Европейската агенция по лекарствата (ЕМА) неправилно е отказала да предостави публичен достъп до два доклада за вътрешен одит. Освен това въпросният одит е бил вече приключил. Следователно не е бил налице риск одитът да бъде засегнат от публично разкриване. ЕМА изрази съгласие да преразгледа отказа си и предостави достъп до докладите, както и до разяснителна бележка относно изпълнението на препоръките, отправени в докладите.

Изключение, свързано с процеса на вземане на решения на институцията

В случай **127/2010/VIK** относно достъп до документи във връзка с предложение за инвестиции в ядрената енергетика, Комисията се основава единствено на изключението поради необходимостта да защити своя процес на вземане на решение (по-конкретно на член 4, параграф 3 от Регламент (ЕО) № 1049/2001). Омбудсманът не беше убеден в това. В процеса на проверката обаче се изясни, че инвеститорът на проекта не е дал съгласието си за разкриване. Като се има предвид, че приложимата правна рамка предхожда по време влизането в сила на Договора от Лисабон, далеч не е ясно дали документите от вида, поискан от жалбоподателя, могат да бъдат разкрити без съгласието на съответната държава членка или на съответното лице или предприятие, затова омбудсманът заключи, че допълнителни проверки не са необходими. Той обаче уведоми жалбоподателя за възможността да подаде ново заявление за достъп, тъй като то ще трябва да бъде преценено въз основа на правилата, приложими след влизането в сила на Договора от Лисабон, където е постигнат компромис между изискването за съгласие и нуждата от прозрачност.

²⁰. Вж. също случай **1972/2009/ANA**, в който Комисията е отказала достъп до документ въз основа на това, че трябва да защити диалога, започнат от нея с гръцките власти, с оглед да се приведе съответното гръцко законодателство в съответствие със законодателството на ЕС.

Жалби и проверки

Исключение, свързано със защитата на лични данни

Сред изключенията, изложени в член 4 от Регламент (ЕО) № 1049/2001, е разпоредбата на член 4, параграф 1, буква б), която се отнася до основните права на защита на личния живот и на личните данни. В случай **3136/2008/EIS** жалбоподателят, който е бил разследван от OLAF, е поискал достъп до:

(i) документите, въз основа на които OLAF е взела решение за провеждането на това разследване и (ii) информацията относно резултата от разследването. OLAF е отказала. Омбудсманът провери преписката на OLAF и се консултира с Европейския надзорен орган по защита на данните. Въз основа на това той заключи, че основанията, приведени от OLAF за отказа на искането за достъп, са валидни и адекватни. Що се отнася до другия въпрос, поставен от жалбоподателя, омбудсманът отбеляза, че според него OLAF е предоставила информация за резултата от своето разследване. Омбудсманът отбеляза обаче, че основното право на добро администриране, установено в член 41

Комисията да преразгледа възможността за предоставяне на достъп до други раздели на доклада. Тъй като Комисията не изрази пълно съгласие, омбудсманът отправи критична забележка, че Комисията не е представила убедителни доводи защо не може да бъде даден частичен достъп. Той отправи и допълнителна забележка с цел предоставяне на по-добра информация относно процедурите на заявителите, които искат достъп до документи, съдържащи лични данни.

Публичен достъп до информация

Член 41 от Хартата гарантира правото на гражданите засягащите ги въпроси да бъдат разглеждани от администрацията на Съюза безпристрастно, справедливо и в разумен срок. Тази разпоредба обхваща и правото на получаване на отговор. През 2012 г. омбудсманът разгледа много случаи на граждани, твърдящи, че администрацията не им е предоставила адекватен отговор или изобщо не е отговорила. С цел

През 2012 г. омбудсманът разгледа много случаи на граждани, твърдящи, че администрацията не им е предоставила адекватен отговор или изобщо не е отговорила.

от Хартата, изисква лицето, което е било разследвано, да бъде уведомено в разумен срок за резултатите от това разследване, след като то бъде приключено. В настоящия случай OLAF не е направила това.

Случай **682/2010/TN** се отнася до искане за достъп до доклад, съдържащ лични данни. Омбудсманът отбеляза, че по принцип Комисията е имала право да откаже достъп, тъй като жалбоподателят не е установил защо се е наложило да му бъдат прехвърлени личните данни. Омбудсманът предложи

да се осигури своевременен отговор на жалбоподателя, тези случаи бяха разгледани въз основа на опростени процедури.

Случай **1451/2011/ВЕН** е пример за пълноценна проверка в областта на публичния достъп до информация. По-конкретно той се отнася до твърдение, че Комисията е предоставила невярна информация относно правата на свободно движение. Жалбоподателят твърди, че един пасаж в Насоките на Комисията относно Директивата за гражданството



на Съюза (Директива 2004/38/ЕО) е в противоречие с правото на ЕС съгласно тълкуването на Съда на ЕС в неговото решение по дело *Akrich* (дело C-109/01). Омбудсманът установи наистина проблем и поиска от Комисията да обсъди преразглеждане на съответния пасаж. Комисията заяви, че няма намерение да внася изменения в Насоките на този етап, но ще направи оценка на добавената стойност от евентуално актуализиране въз основа на резултатите от нейния втори доклад относно прилагането на Директива 2004/38/ЕО, който се очаква през 2013 г. Като взе под внимание съгласието на Комисията, че съответният пасаж от Насоките може да бъде по-ясен, омбудсманът приключи случая, но поиска от Комисията да го държи в течение.

Защита на личните данни

В членове 7 и 8 от Хартата на основните права са уредени основните права на защита съответно на личния живот и на личните данни. За второто право става въпрос в случай **2384/2011/AN**, представен от лице, разследвано от OLAF. OLAF е разкрила на трета страна подробности за резултата от разследването. Подробностите са публикувани в статия, излязла в печата на държавата на жалбоподателя.

Според Европейския надзорен орган по защита на данните разкриването е в противоречие с правилата на ЕС за защита на данните. Жалбоподателят е поискал OLAF да признае нарушението и да се извини. OLAF е отказала. След проверката на омбудсмана обаче службата изпрати писмо до жалбоподателя, в което изразява съжаление, че в този случай не е действала в съответствие с правилата за защита на данните и му се извини.

Комисията като пазител на Договорите

Принципът на правовата държава е основополагащ принцип на ЕС. Едно от най-важните задължения на Комисията е да бъде пазител на Договорите²¹. Член 258 от ДФЕС 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 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. За определени въпроси, например незаконни държавни помощи, се прилагат други процедури.

Във връзка с това трябва да споменем работния метод „EU Pilot“²², въведен през 2007 г. съвместно от Комисията и държавите членки с цел отстраняване на нарушения на законодателството на ЕС на възможно най-ранен етап, без да се прибегва до откриване на процедури за нарушения. Този проект има за цел да гарантира по-ефективното прилагане на законодателството на ЕС от държавите членки и по-бързото разглеждане на жалбите, подадени от гражданите и предприятията.

Омбудсманът приема и разглежда жалби срещу Комисията в качеството ѝ на пазител на Договорите. Когато омбудсманът започва проверка по такава жалба, той внимателно разяснява, че проверката няма да разследва дали е налице нарушение. Причината за това е, че 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

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

²¹. Член 17 от ДЕС изисква от Комисията да „следва за прилагането на Договорите и на мерките, приети от институциите по силата на тези Договори“.

²². Вж. съобщението на Комисията „Европа на резултатите – Прилагане на правото на Общността“, COM(2007)502.

Жалби и проверки

Проверката на омбудсмана има за цел само да установи по какъв начин Комисията анализира и обработва жалбата за установяване на нарушение.

Комисията анализира и обработва жалбата за установяване на нарушение. Омбудсманът може да разглежда както процедурни, така и материалноправни аспекти на действията на Комисията.

Процедурни задължения

По отношение на процедурните задължения на Комисията спрямо жалбоподателите основен референтен документ за омбудсмана е съобщението на Комисията от 2002 г.²³, чиято преработена версия е приета през 2012 г.²⁴. Съобщението предвижда задължение за регистриране на жалбите, както и определени изключения от това задължение, а също така установява срокове за разглеждане на жалбите и за уведомяване на жалбоподателите. Комисията прие това съобщение в отговор на проверките на омбудсмана и на отправена от него критика във връзка с тези въпроси. Омбудсманът счита, че въпросното съобщение създава солидна основа за доверието на гражданите в Комисията като пазител на Договорите.

Както показват приведените по-долу примери, проверките на омбудсмана, проведени през 2012 г., разкриха редица процедурни недостатъци.

Забавяне и липса на дължима грижа

В случай **773/2011/OV** омбудсманът установи, че противно на твърдението на жалбоподателя, според което Комисията не е изпълнила задължението си да разгледа неговата жалба за установяване на нарушение, Комисията е изпратила няколко отговора по същество. В случай **230/2011/(TS)EIS**, от друга страна, омбудсманът изтъкна, че при

обработката на жалбите за установяване на нарушения Комисията е подложена на някои ограничения, произтичащи от основните права и принципите на доброто управление. Според него сложността на проблемите не оправдава забавянето, допуснато в този случай. Що се отнася до въпроса за последователността, изтъкнат като довод от Комисията, омбудсманът заяви, че прилагането на „последователен подход“ не трябва да води до ненужни забавяния.

Случаи **930/2010/СК** и **1827/2009/СК**

се отнасяха до твърдение за липса на дължима грижа при разглеждането на две жалби за установяване на нарушения. С цел да съдейства на Комисията да подобри допълнително своите процедури омбудсманът отправи две допълнителните забележки по първия случай. По втория той изрази съжаление за резкия начин, по който Комисията отхвърля доводите на жалбоподателя. Въпреки това омбудсманът отбеляза, че последвалите събития означават, че несъгласието между Комисията и жалбоподателя относно правилното тълкуване на гръцките данъчни разпоредби не е вече актуално.

В случай **1775/2012/ER**, който се отнася до неизпълнение на задължението за даване на отговор и адекватно разглеждане на жалба за установяване на нарушение, подадена от италиански вносител на цигари, Комисията потвърди получаването на жалбата, малко след като бе сезирана от омбудсмана. Освен това служител на Комисията се обади на жалбоподателя по телефона и г. уведоми, че сега той отговаря за разглеждането на случая. Скоро след това се състоя среща с жалбоподателя.

²³. 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.

²⁴. COM(2012)154 окончателен: Съобщение на Комисията до Съвета и до Европейския парламент „Осъвременяване на начина, по който се осъществяват контактите с жалбоподателя във връзка с прилагането на законодателството на Съюза“.



Въпроси по същество

Когато разследва жалби за установяване на нарушения, омбудсманът може също така да разглежда по същество анализите и заключенията на Комисията²⁵. Например той може да проверява дали тези анализи и заключения са обосновани, добре аргументирани и обстойно разяснени на жалбоподателите. 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 сезира за нарушение Съда.²⁶ 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. Разногласия от този вид обаче са редки.

се обърне към Финландия, за да поиска информация или да потърси решение на проблема. По подобен начин в случай **1260/2010/RT** омбудсманът счете, че Комисията не е обосновала адекватно решението си да приключи жалба за установяване на нарушение, в която се твърди, че френските власти не са спазили разпоредбите на законодателството на ЕС относно паралелния внос на ветеринарни лекарствени продукти (ВЛП). Вследствие на проектопрепоръката на омбудсмана Комисията реши да започне нова процедура за нарушение във връзка с пречките пред търговците на едро, опитващи се да осъществят паралелен внос на ВЛП.

Несъгласие с оценката на Комисията
Жалбоподателят в случай **1909/2009/ВЕН** подаде жалба за установяване на нарушение, в която се твърди, че

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 сезира за нарушение Съда.

Неизлагане на подходящи мотиви

В случай **1623/2009/FOR** омбудсманът заключи, че Комисията не е изпълнила своето задължение да изложи ясно мотивите си за спиране на разглеждането на жалба относно твърдение за нарушение на авторски права на носители на такива права на финландските телевизионни пазари. В отговор на предложението на омбудсмана Комисията да изложи ясно своята позиция, последната заяви, че с оглед на допълнителната кореспонденция с жалбоподателите случаят е прехвърлен на проекта „EU Pilot“, поради което Комисията ще

в противоречие с правото на ЕС австрийските власти не са извършили индивидуална оценка дали клиентът му, доктор по медицина, представлява заплаха за обществената безопасност. Комисията е счела, че въз основа на предоставената информация тя не е в състояние да заключи, че австрийските власти са нарушили законодателството на ЕС. Тя е решила да не започва процедура за нарушение. Омбудсманът счита, че Комисията е представила приемливи основания в подкрепа на своето становище, че австрийските власти са извършили посочената по-горе индивидуална

²⁵. Вж. например случай **2591/2010/GG** относно неизпълнение на задължението на Комисията да предприеме съответен процедура за нарушение срещу Австрия във връзка с аерогарата във Виена, както е описано в раздел 1.4 по-горе.

²⁶. Във връзка с това омбудсманът отбелязва, че фактът, че е налице нарушение на законодателството на ЕС, не означава, че Комисията трябва автоматично да предприеме производство за нарушение. Комисията трябва обаче да обоснове начина, по който упражнява своята широка оперативна самостоятелност.

Жалби и проверки

оценка. Тя обаче не е изпълнила задължението си да разгледа подходящо жалбата, доколкото тя е била насочена против решението на австрийските власти (i) да не дадат на лекаря време за напускане на територията на Австрия

грешка или злоупотреба с правомощия. Освен това омбудсманът проверява дали институциите са изпълнили своето задължение да посочват основания и дали тези основания са последователни и аргументирани.

Разгледаните от омбудсмана през 2012 г. случаи в областта на тръжните процедури и предоставянето на безвъзмездни средства включват нееднакво третиране на оферентите и липса на прозрачност.

и (ii) да не дадат суспензивно действие на обжалването от негова страна на решението за експулсиране, което законодателството на ЕС разрешава само при спешни случаи. Омбудсманът поиска от Комисията да преразгледа в това отношение жалбата за установяване на нарушение. Комисията по същество твърди, че австрийските власти са проучили спешността на случая и са преценили, че такава спешност е налице. Омбудсманът установи, че отговорът на Комисията е неубедителен. С оглед на изолирания характер на случая той го приключи с критична забележка.

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 и в частност комисиите за оценка и възлагащите органи по търгове разполагат с широка оперативна самостоятелност и 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

Разгледаните от омбудсмана през 2012 г. случаи в областта на тръжните процедури и предоставянето на безвъзмездни средства включват нееднакво третиране на оферентите и липса на прозрачност. Първият от описаните по-долу случаи даде на омбудсмана възможност да напомни на Комисията, че принципите на доброто управление понякога изискват от институциите да направят нещо повече от това, което предвиждат законите.

Нееднакво третиране

Случай 642/2008/MMN се отнася до твърдение за конфликт на интереси при технически консултант на тръжна процедура. Жалбоподателят твърди, че Комисията е нарушила принципа на равно третиране, тъй като един от консултантите на комисията за оценка е бил на работа при спечелилия търга участник. Омбудсманът прикани Комисията, наред с други неща, да перифразира Декларацията за безпристрастност и поверителност, която да бъде подписвана от всички членове на комисията за оценка и от всички наблюдатели, за да се гарантира, че в нейния обхват ясно са включени всички възможни конфликти на интереси, а именно „конкретни“, „потенциални“ и „явни“ конфликти на интереси. В отговор Комисията изтъкна, че съответната разпоредба от Финансовия регламент включва в обхвата си само „конкретните“



и „потенциалните“ конфликти на интереси и че за „явни“ конфликти на интереси може да става въпрос само там, където след проверка се установи, че има „конкретен“ или „потенциален“ конфликт на интереси. Омбудсманът не беше убеден. Тъй като обаче Комисията посочи, че ще преразгледа Декларацията за безпристрастност и поверителност, той заключи, че липсват основания за по-нататъшни проверки. Същевременно той заяви, че ще поиска от Комисията да докладва в разумен срок за изхода от обявеното преразглеждане.

В случай **3000/2009/JF** омбудсманът установи, че Комисията не е изпълнила задължението си да гарантира равно третиране на оферентите и че това намалява шансовете за успех на жалбоподателя в тръжната процедура. Той предложи доброволно уреждане, като Комисията възстанови на жалбоподателя сумите, изразходвани за участие в процедурата. В резултат Комисията изплати повече от 10 000 EUR.

В случай **105/2011/TN** офертата на жалбоподателя е била отхвърлена, когато станало ясно, че предложеният от него ръководител на екипа е поел задължение да работи на пълно работно време по друг проект, финансиран от ЕС, който се изпълнява по същото време. Омбудсманът констатира, че Комисията е допуснала случай на лошо администриране, като е препоръчала на възлагащия орган да изключи офертата на фирмата, преди да е било установено, че предложеният ръководител на екип няма да бъде на разположение за проекта. Крайното решение за изключване на офертата обаче е правилно. Омбудсманът направи допълнителна забележка, имаща за цел да се намали рискът от възникване на подобни проблеми в бъдеще.

Липса на прозрачност

В случай **1683/2011/TN** относно тръжна процедура за договор за доставка Комисията призна, че процедурата не е била напълно прозрачна. Тя посочи, че към момента, когато е изготвяла своето становище по случая, тя е преговаряла с жалбоподателя с оглед доброволното уреждане на въпроса. Омбудсманът изрази задоволство от факта, че Комисията е поела отговорност за грешката и че преговаря с жалбоподателя за намиране на решение.

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. Следователно лошо администриране може да е налице и в случаи, свързани с изпълнението на задължения, произтичащи от договори, сключени от институции на ЕС.

Обхватът на контролните правомощия на омбудсмана 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 налице спор по този въпрос. Такъв спор може да бъде ефективно разгледан само от компетентен съд.

Що се отнася до споровете по договори, омбудсманът счита за обосновано да ограничи своите проверки до установяване на това дали съответната институция на Съюза е представила на неговото внимание последователен и аргументиран отчет на правните основания за действията си и за причините, поради които

Жалби и проверки

През 2012 г. омбудсманът имаше възможност да разгледа някои въпроси на основните права в областта на договорите, по-конкретно правото на изслушване. Той се занимава освен това с твърдения за несправедливост, по-конкретно при спорове, свързани с допустимите разходи и одитните процедури.

смята 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.

През 2012 г. омбудсманът имаше възможност да разгледа някои въпроси на основните права в областта на договорите, по-конкретно правото на изслушване. Той се занимава освен това с твърдения за несправедливост, по-конкретно при спорове, свързани с допустимите разходи и одитните процедури. И накрая, омбудсманът разгледа докъде се простират отговорностите на Комисията по отношение на подизпълнителите.

Незачитане на основни права

Случай **2635/2010/TN** се отнася до твърдението за неизпълнение на задължението на Комисията да уведоми жалбоподателя за констатацията си, че той е нарушил Етичния кодекс на мисиите на ЕС за наблюдение на избори. Тъй като омбудсманът не беше напълно убеден, че правата на жалбоподателя, гарантирани от Хартата, както и от Европейския кодекс за добро поведение на администрацията, са били зачетени, той предложи мерки, които Комисията да предприеме, за да уреди спора. Комисията увери, че жалбоподателят остава напълно приемлив кандидат за бъдещи мисии за наблюдение. Тя освен това заяви, че във връзка с общите си мерки за намиране на нарушение на Кодекса за поведение на наблюдатели на ЕС вече изпълнява предложението на омбудсмана за преразглеждане.

По случай **1045/2011/RT** Комисията е решила, след разследване на OLAF, да възстанови цялата сума, изплатена за два проекта. Жалбоподателят твърди, че Комисията не е изпълнила задължението си да го изслуша във връзка с отправените към нея твърдения. Омбудсманът счита, че жалбоподателят е имал де факто възможността да бъде изслушан, тъй като е могъл да представи забележките си преди и по време на процедурата по възстановяване на сумата и така да промени резултата в своя полза. Все пак писмото с предварителна информация, посочващо причините за възстановяване, не е съдържало изрична покана за представяне на забележки относно предвижданото възстановяване и ясно посочване на срока, в който трябва да стане това. Омбудсманът направи допълнителна забележка в това отношение.

Случай **2386/2010/MHZ** се отнася до освобождаването на полски експерт от позицията му на ръководител на екип по проект в Босна и Херцеговина (BiH), финансиран от ЕС. Жалбоподателят твърди, наред с други неща, че правото му да бъде изслушан и информиран относно причините за искането на Комисията не е било зачетено. Омбудсманът счита, че неизпълнението на задължението на Комисията да гарантира на жалбоподателя правото на защита, преди да предложи на работодателя му да бъде освободен от длъжност, представлява случай на лошо администриране. Той освен това критикува Комисията, че не е дала убедителни обяснения защо не е информирала властите на Босна и Херцеговина относно искането си за освобождаване от длъжност на жалбоподателя.



Твърдения за несправедливост

Много от случаите в тази област се отнасят до спорове относно допустими разходи, възникващи обикновено в резултат на заключения от одити. В някои случаи позицията на институцията е обоснована, въпреки че случаят не е такъв с жалба **3373/2008/JF**, която е подадена, след като одитен доклад е определил като недопустими някои разходи по проект, финансиран от ЕС. Омбудсманът настоя Комисията да оттегли искането си за възстановяване на сумите въз основа на това, че то е непропорционално и несправедливо. Комисията отказа. Тогава омбудсманът изтъкна, че когато са изправени пред мълчанието на длъжностни лица по проекти на ЕС по отношение на действията им във връзка с изпълняваните от тях проекти, организации като жалбоподателя може основателно да останат с впечатлението, че действат в съответствие с приложимите правила. Когато това не е така и след като длъжностните лица по проекта са наясно с тези действия, те следва да вземат превантивни мерки. Ако не сторят това, следва да има възможност да им бъдат наложени дисциплинарни мерки. Тъй като случаят повдига важен принципен въпрос, омбудсманът счете, че има основания за специален доклад до Европейския парламент. Той обаче реши да не изпраща такъв доклад, преди да проведе специална проверка по собствена инициатива на някои аспекти от поведението на Комисията при работата с финансирани от нея проекти.

От друга страна, в случай **351/2011/OV** относно отхвърлянето на разходите за персонал на партньор по проекта омбудсманът заключи, че споразумението за отпускане на

безвъзмездна помощ всъщност дава на Комисията законното право да отхвърли разходите за персонал, обявени от жалбоподателя. Омбудсманът установи освен това, че Комисията е упражнила оперативната си самостоятелност във възможно най-голяма полза на жалбоподателя, тъй като е разрешила някои от разходите за персонал да бъдат прехвърлени в категорията „разходи за подизпълнители“. Отказът на Комисията да разгледа като допустими оставащата част от недопустимите разходи за подизпълнители следователно не е несправедлив, заяви омбудсманът.

Случай **901/2011/OV** също се отнася до възстановяването на недопустими разходи в рамките на проект след извършен одит. Жалбоподателят се обърна към омбудсмана с твърдението, че позицията на Комисията е необоснована и несправедлива. Той твърди, че е действал добросъвестно и въз основа на информацията, получена от координатора по проекта. Омбудсманът установи, че заключението на Комисията, според което съответните разходи са недопустими, е правилно. Той изтъкна освен това, че координаторът не е представител на Комисията и че последната не е обвързана с никое изявление, направено от координатора, което не е дадено по изричните указания на Комисията. Такива изрични указания не са давани, заключи той. Ето защо омбудсманът не установи случай на лошо администриране.

Отговорности на Комисията по отношение на подизпълнителите

Жалбоподателят в случай **535/2010/RT** е работил като експерт по проект, финансиран от Комисията. Той получил само частично заплащане за труда си

Жалби и проверки

и поискал Комисията да се намеси, за да гарантира жалбоподателят да получи дължимото си заплащане. Комисията не направила това. След намесата на омбудсмана Комисията поиска от водещия изпълнител да извърши оставащото плащане. Омбудсманът приключи случая, като добави, че въпреки отрицателните отговори, които е получил досега, той е убеден, че Комисията ще продължи да настоява пред своя водещ изпълнител да извърши оставащото плащане, като използва всички средства, с които разполага, за да убеди водещия изпълнител да промени нежеланието си за сътрудничество.

Администрация и Правилник за длъжностните лица

Понякога в случаите с длъжностни лица се засягат основни права, което дава възможност на омбудсмана да насърчи правилното прилагане на Хартата.

Всяка година омбудсманът получава определен брой жалби, отнасящи се до въпроси, свързани с персонала на институциите, а именно прилагането от администрацията на ЕС на Правилника за длъжностните лица и на други приложими актове. Понякога в случаите с длъжностни лица се засягат основни права, което дава възможност на омбудсмана да насърчи правилното прилагане на Хартата. В други случаи начинът, по който институциите на ЕС тълкуват Правилника за длъжностните лица, поражда спорове. В тези случаи омбудсманът се стреми най-малкото да гарантира, че институциите имат предвид и прилагат коректно практиката на Съда на Европейския съюз.

Задължение за полагане на грижа

Случай 11/2012/(ZV)AN поставя въпрос, свързан с Хартата. Той се отнася по-специално до липсата на разпоредби, даващи възможност на учителите,

командирани в Европейските училища, да ползват отпуск за отглеждане на дете. Запитването е отправено до Комисията в качеството ѝ на член на управителния съвет на Европейските училища и на участник в тяхното финансиране. Омбудсманът счита, че невъзможността да се ползва отпуск за отглеждане на дете не е в съответствие с Хартата и с други разпоредби на законодателството на ЕС. В процеса на проверката правилникът за длъжностните лица на Европейските училища бе изменен, с цел да се предвиди възможността да се поиска отпуск за отглеждане на дете. Искането на жалбоподателя да вземе отпуск за отглеждане на дете бе следователно удовлетворено.

Случай 1810/2011/ВЕН се отнася до разглеждането на исканията на жалбоподателя за вътрешна мобилност и съдействие към Frontex, Европейската агенция за управление на оперативното сътрудничество по външните граници на ЕС. Омбудсманът счита, че Frontex не е изпълнила задължението си да отговори своевременно на искането на жалбоподателя за вътрешна мобилност. Що се отнася до искането за съдействие, той установи, че Frontex е извършила адекватно разследване на изложените факти. Така например Frontex е назначила вътрешен следовател, който е предложил достатъчни гаранции за независимост и професионална компетентност и е изготвил подробен доклад въз основа на събраните изявления и свидетелски показания. Що се отнася до своевременността на действията на агенцията, омбудсманът отбеляза, че Frontex последователно и постоянно е придвижвала напред случая на жалбоподателя и редовно го е информирала за положението на нещата във връзка с него. Омбудсманът



заклучи, че позицията на Frontex, според която е било уместно да не се вземат спешни мерки, е обоснована.

Необоснованост

В случай **1752/2011/RT**, при който Комисията е отказала да възстанови на жалбоподателя пътните разходи за децата му, защото същият е решил да напусне Гвинея, преди Комисията да обяви кризисна ситуация в тази страна, омбудсманът обърна внимание на възрастта на децата и прикани Комисията да прецени дали не може да намери решение, като предложи да заплати пътните разходи *ex gratia*. Комисията изрази съгласие.

Случай **141/2011/RT** се отнася до определянето на мястото на произход на жалбоподателя. В своето становище Комисията призна, че Европейският орган за безопасност на храните (ЕОБХ) е допуснал грешка, когато е определил, че мястото на произход е Брюксел, а не Марсилия. Тъй като жалбоподателят обаче не е оспорил това решение в срока, предвиден от правилника за длъжностните лица, за Комисията е останало в сила решението на ЕОБХ. Омбудсманът установи, че Комисията е действала непоследователно, като е признала решението на ЕОБХ за погрешно, а в същото време се е позовала на него. В отговор Комисията изрази съгласие да определи наново мястото на произход на жалбоподателя.

Проблеми, свързани с повишения

В случай **2744/2009/(MF)JF** жалбоподателят твърди, че член на персонала на Европейския икономически и социален комитет (ЕИСК) е бил повишен в резултат на политически натиск. Проверката на омбудсмана разкри, че ЕИСК наистина е повишил въпросния служител в нарушение на

собствения си вътрешен правилник. Освен това той установи доказателства за неоправдана намеса в процедурата по повишаване. ЕИСК призна, че е действал неправилно и коригира неправомерното си решение. Той взе също така подходящи мерки за предотвратяване на възникването на подобни ситуации в бъдеще. Въпреки това омбудсманът отправи критика заради факта, че ЕИСК не е отговорил коректно на неговата проектопрепоръка, а е направил изявления в явно противоречие с фактите, документиращи в преписката му. С оглед на откритите особено сериозни нередности и като има предвид, че такова поведение е заплаха за прозрачността и доброто име на институциите, омбудсманът препрати решението си до председателя на Европейския парламент, който да разгледа възможността за предаването му в съответната парламентарна комисия, която разглежда дейността на ЕИСК.

Случай **683/2010/OV** се отнася също до спор относно повишаване – този път на жалбоподателя, който през 2004 г. е бил „командирован“ от Съвета в Комисията. Поради грешка в ИТ системата Комисията го третираше като „преместен служител“. Комисията повишила жалбоподателя през 2008 г., но когато установила, че повишението е въз основа на точки за повишение, събрани като „командирован“, а не като „преместен“ служител, повишението било отменено. След намесата на омбудсмана Комисията се съгласи, че основанията за жалбата е г. ешката в ИТ системата и че тя е могла да обработи по-бързо искането за преместване. Комисията предложи да повиши жалбоподателя.

Жалбоподателката в случай **475/2012/КМ** се обърна към омбудсмана с твърдението, че Комисията не ѝ е изплатила

Жалби и проверки

просрочените суми, дължими в резултат на повишението ѝ със задна дата. Тя поиска от Комисията да помисли за уреждане на въпроса, тъй като справедливостта очевидно изисква да ѝ бъде изплатена сумата. Едва месец след предприемането на проверката, жалбоподателката уведоми омбудсмана, че Комисията е удовлетворила нейното искане, като я повишила, считано от 1 януари 2010 г., и изплатила съответните просрочени суми.

Неправомерни действия при разглеждане на жалба

Жалбоподателят в случай **862/2011/AN** е участвал неуспешно в процедура за сертифициране. Той подаде жалба съгласно член 90, параграф 2 от Правилника за длъжностните лица. Комисията препратила жалбата на Европейската служба за подбор на персонал (EPSO) като компетентен орган в този случай, но EPSO узнала за нея едва пет месеца по-късно, когато счела, че поради изтичането на законоустановените срокове тя е мълчаливо отхвърлена. Омбудсманът застъпи гледната точка, че духът на член 90, параграф 2 не позволява на EPSO да заеме тази позиция. Той направи проектопрепоръка в смисъл, че EPSO следва да приеме, че жалбата е подадена на датата, на която службата действително я е получила. Омбудсманът поиска освен това от EPSO да прецени допустимостта на жалбата във връзка със спазването на сроковете на базата на датата на подаването ѝ в некомпетентния орган. EPSO прие втората проектопрепоръка на омбудсмана, но не и първата. Службата счита, че практиката на Съда на ЕС е в подкрепа на нейната позиция. Неубеден от доводите на EPSO, омбудсманът приключи случая с критични забележки.

Конкурси и процедури по подбор

EPSO

Европейската служба за подбор на персонал (EPSO) е обект на по-голямата част от провежданите от омбудсмана проверки, отнасящи се до открити конкурси и други процедури по подбор. В течение на годините EPSO установи конструктивен диалог с омбудсмана за разрешаване на жалбите по бърз и полезен начин. За някои от случаите тази тенденция продължи и през 2012 г., както се вижда от приведените по-долу примери. В други случаи обаче реакцията на службата по някои от въпросите, поставени през годината, стана причина за безпокойство.

Организационни въпроси

Случай **989/2011/ER** се отнася до политиката на EPSO във връзка със запазване на дата за компютърните тестове за достъп (CBT) при открити конкурси. В решението омбудсманът припомни констатациите на своята проверка по собствена инициатива **OI/9/2010/RT**, според които новата процедура за запазване на дата за CBT е пропорционална и необходима мярка, имаща за цел съкращаване на общата продължителност на процедурата по подбор. Той счита, че EPSO е информирала правилно жалбоподателката за последиците при пропускане на срока за запазване на дата за нейния CBT. Освен това жалбоподателката не посочи конкретна причина, поради която не е имала достъп до интернет през периода на запазване на дата. В допълнение EPSO е отговорила бързо на нейните въпроси. Омбудсманът предложи обаче в бъдеще EPSO да разглежда проактивно конкретната ситуация на кандидатите,



които заявяват, че не са могли да запазят дата за своите СBT. EPSO би могла също така да помисли за конкретизиране на последиците от пропускане на срока за запазване на дата за тестовите СBT в справочника за открити конкурси.

В случай **521/2012/EIS**, който бе решен за по-малко от 30 дни по опростена процедура, EPSO: (i) даде на жалбоподателката втори шанс да се яви на съответните тестове в своята държава по пребиваване и (ii) възстанови допълнителните ѝ пътни разходи. Жалбоподателката била завършила първата част от теста си за достъп и започнала да работи по втората част, когато компютърната система отказала, поради което тя не могла да довърши тестовите си на място.

Неясна информация

Случай **1370/2010/ВЕН** се отнася до твърдение за лошо администриране при организирането на открит конкурс, имащ за цел съставяне на списъци на издържалите конкурса за асистенти в строителния сектор. Тъй като според жалбоподателя писменият тест, на който се е явил, не отговаря на Обявлението за конкурс, той се обърнал към EPSO, която настояла, че тестовите отговарят на Обявлението. След като анализира неговата формулировка, омбудсманът счита, че Обявлението за конкурс не е достатъчно ясно. Поради това той отправи критична забележка.

Други институции, органи, служби и агенции

Макар че основната част от жалбите, свързани с процедурите по назначаване на служители, са подадени срещу EPSO, от време на време омбудсманът получава жалби и срещу други

институции – много често служби или агенции, създадени сравнително неотдавна.

В отговор на проверка по собствена инициатива **OI/3/2012/СК** Европейската агенция за мрежова и информационна сигурност (ENISA) обяви новата си политика относно процедурите по подбор и предостави копие от преработените си насоки за назначаване на служители. Според преразгледаната политика на ENISA сега кандидатите се уведомяват за всеки етап на процедурата по електронна поща. Проверката бе предприета във връзка с политиката на ENISA да не отговаря на исканията на кандидатите за информация относно резултата от процедурите по подбор.

Случай **1513/2010/VIK** се отнася до допустимостта на спечелилите процедурата по подбор CAST RELEX 2008 за договорно наети служители да кандидатстват за свободни длъжности в институциите и агенциите на ЕС. Жалбоподателката в този случай се е отзовала на покана за изразяване на интерес, публикувана от Изпълнителната агенция на Европейския научноизследователски съвет (ERCEA). ERCEA отхвърлила нейното заявление, тъй като счела, че само кандидати от „нормалната база данни CAST“ имат право да участват. Омбудсманът отбеляза, че нищо в поканата не подсказва, че кандидати, които са включени в базата данни CAST RELEX, няма да бъдат допуснати. Комисията отговори, че в началото на 2012 г. е взела решение да даде възможност на други институции и агенции на ЕС за достъп до базата данни CAST RELEX 2008. Освен това срокът на валидност на съответния списък с резервни кандидати е бил продължен до 31 декември 2012 г.

Жалби и проверки

Случай **1017/2010/MMN** се отнася до процедурата за назначаване на служители в Дома на европейската история. В отговор на твърденията на жалбоподателя омбудсманът изрази съгласие, че Парламентът се е ангажирал да публикува подробности от процедурите по подбор на срочно наети и/или договорно наети служители на уебсайта на EPSO, или поне е създал такова впечатление. Неговото неизпълнение на този (действителен или привиден) ангажимент в настоящия случай представлява случай на лошо администриране. Освен това омбудсманът посочи някои аспекти на процедурите на Парламента, които могат да бъдат подобрени, и отпрати три допълнителни забележки.

Жалбоподателят в случай **328/2011/TN** твърди, че Европейският център за профилактика и контрол върху заболяванията (ECDC) не е изпълнил задължението си да проведе съответната процедура по подбор по справедлив и правилен начин. Омбудсманът установи някои пропуски в процедурата. Първо, Комисията за подбор неправилно е решила да не взема предвид писмения тест. Второ, условието кандидатите да получат минимален резултат от 70 % не им е било изобщо съобщено. ECDC освен това не е изпълнил задължението си да информира правилно кандидатите относно резултатите от процедурата по набиране на персонал. Омбудсманът приветства положителния подход на ECDC към предложението му за доброволно уреждане.

Случай **1167/2011/MMN** срещу Европейския орган за ценни книжа и пазари (ЕОЦКП) се отнася до отхвърляне от страна на ЕОЦКП на заявление за назначаване. В своя отговор

на констатацията на омбудсмана за наличие на лошо администриране ЕОЦКП предложи да публикува ново обявление за свободна длъжност, което е по същество идентично с довелото до подаване на жалбата. Жалбоподателят заяви, че се интересува от получаване на обезщетение. Той освен това счита, че публикуването на нова свободна длъжност няма да бъде адекватна компенсация поради различията между новия проект за обявление за свободна длъжност и първоначалния вариант. Като взе предвид това, ЕОЦКП представи преработен проект на обявление за свободна длъжност, който жалбоподателят все пак отхвърли. Омбудсманът приключи случая, като отбеляза, че (i) жалбоподателят е заявил ясно, че ще приеме само финансово обезщетение; (ii) ЕОЦКП предложи да предприеме адекватни мерки за отстраняване на случая на лошо администриране и (iii) жалбоподателят не е представил убедителни основания, доказващи защо следва да се предпочита финансовото обезщетение.

Случай **2017/2011/RT** се отнася до неизпълнение на задължението от страна на Комисията да даде адекватно обяснение за забавеното публикуване на резултатите от конкурс. Омбудсманът счита, че времето, което е отнело на Комисията да публикува резултатите от тестовете за достъп, е прекомерно дълго. Освен това Комисията не е дала достатъчно основания за забавянето на публикуването на резултатите с десет месеца. И накрая, нито веднъж през този десетмесечен период Комисията не е счела за уместно да предостави на кандидатите някаква информация относно датата, на която очаква да публикува резултатите, и основанията за забавянето.



Случай **1264/2012/VL** относно Института на Комисията за перспективни технологични изследвания (IPTS) е във връзка с твърдение за дискриминация срещу кандидат за работно място, който предпочел да не пътува със самолет и който поради това установил, че интервюто му за наемане е отложено, а искането му за възстановяване на сумата за билета му за влак – отхвърлено. Скоро след като омбудсманът поиска становище от Комисията, жалбоподателят го уведоми, че Комисията е решила да възстанови неизплатената стойност на закупения от него билет за влак.

В случай **278/2011/RT** омбудсманът установи, че Изпълнителната агенция за трансевропейска транспортна мрежа (TEN-T EA) не е изпълнила задължението си да обясни точно защо мотивационното писмо на жалбоподателката я дисквалифицира от включване в списъка на подобрите кандидати. Той предложи TEN-T EA да обясни подробно защо писмото на жалбоподателката е по-малко убедително от писмата, представени от успешните кандидати. В отговор TEN-T EA предостави подробно изложение на основанията.

Жалбоподателят в случай **1425/2012/VIK** е взел участие в процедура по подбор, организирана от Европейската фондация за подобряване на условията на живот и труд (Eurofound). За да кандидатства, той трябвало да попълни формуляр за кандидатстване и да го въведе в системата. Жалбоподателят твърди, че му е било невъзможно да подаде заявлението си чрез формуляра, изискван от Eurofound. Eurofound не откри несъвместимост на софтуера,

както твърди жалбоподателят, но реши по изключение да приеме заявлението му след срока. Eurofound предложи освен това жалбоподателят да влезе във връзка с член на неговия ИТ персонал, ако продължава да изпитва трудности при подаване на съответния формуляр.

Институционални въпроси, политически въпроси и други дейности

Тази обща категория обхваща различни жалби срещу институции, отнасящи се до дейностите им по определяне на политиката или тяхното общо функциониране.

Проверки на място²⁷

Случай **2676/2009/ANA** се отнася до поведението на OLAF при проверка на място. Според жалбоподателя OLAF не е изпълнила приложимите правила и принципи на добро администриране и по този начин е нарушила правата на жалбоподателя. Вследствие на проверката, която включваше искане на информация от гръцките власти, присъствали при проверката на място, омбудсманът установи, че в рамките на проверката на място OLAF трябва да гарантира достатъчното изясняване на приложимите права и процесуалните гаранции на засегнатите лица и че в настоящия случай OLAF не е изпълнила това свое задължение. Освен това поведението на длъжностните лица на институциите на ЕС следва да отговаря на най-високите стандарти. Когато гражданин твърди, че поведението на такъв служител не отговаря на тези стандарти, съответната институция следва да е в състояние да предостави задоволително обяснение, оборващо тези твърдения.

²⁷ Вж. също случай **512/2012/ВЕН** относно твърдение за неизпълнение на задължение на Комисията за вземане на подходящи мерки за борба срещу увеличената смъртност на пчелите. Този случай е описан в раздел 1.4 по-горе.

Жалби и проверки

Случай **2450/2008/ВЕН** се отнася до надзорната роля на Комисията в строителен проект в Тирана. По-конкретно жалбоподателят твърди, че делегацията на Комисията в Албания не е изпълнила задължението си да го подпомогне адекватно (i) в усилията му да гарантира, че работите по проекта се извършват в съответствие с договора и (ii) при произтичащите от това негови конфликти с други страни, участващи в проекта. След проверка на преписката омбудсманът отбеляза, че жалбоподателят, който е имал ключова отговорност по проекта, е докладвал на Комисията, че е бил обект на заплахи и сплашване. Комисията е признала сериозността на тази практика, която е била разгледана на две заседания. Това обаче е било недостатъчно с оглед на потвърдената сериозност на ситуацията, при която би следвало да се очакват непременно решителни действия от страна на Комисията. Омбудсманът установи освен това, че Комисията не е използвала правомощията, с които разполага, за да започне проверка с цел да установи фактите при тежка злополука, при която един работник е загубил живота си. Що се отнася до твърдението на жалбоподателя, че Комисията не е изпълнила задължението си да го подпомогне в усилията му да осигури спазването на договора за строителство, проверката на омбудсмана не разкри лошо администриране. С оглед обаче на специалната си компетентност и отговорност за следене на изразходването на средствата на ЕС омбудсманът прикани Европейската сметна палата да разгледа някои аспекти на случая, които не бяха обхванати от неговата проверка.

Случай **814/2010/JF** се отнася да изпълнение на задължението на Комисията да отговори на искания за независим външен одит на Европейските училища, по-специално по въпроси, свързани с лошата успеваемост и управлението. Омбудсманът установи, че предложението от Комисията отговор изглежда следва предложение на Парламента Европейските училища да търсят вдъхновение от най-добрите образователни системи в света, определени в изследване на Организацията за икономическо сътрудничество и развитие (ОИСР). Омбудсманът счита, че участието в това проучване няма да удовлетвори адекватно искането на жалбоподателя за външен независим одит.

Омбудсманът предприе проверка по собствена инициатива **OI/14/2011/ВЕН**, с цел да се насърчи най-добрата практика по отношение на това как столовете в институциите и органите на ЕС се справят с неконсумираната храна. В резултат на проверката си той заключи, че проучването на възможните начини за справяне с неконсумираната храна по начин, който е както икономически целесъобразен, така и воден от етични съображения, ще бъде конкретен знак за загрижеността на Съюза към хората в нужда. Той приветства инициативите, въведени вече от институциите, с оглед да се предотврати разхищението на храната. Според думите му следва да се даде приоритет във възможно най-голяма степен на ресурсната ефективност при използването на неконсумираната храна, и по-специално за консумацията ѝ от човека. Омбудсманът отбеляза, че междувременно Парламентът се е заел с въпроса и издаде съответна препоръка.



Твърдения за дискриминация

Случай 2650/2008/MMN се отнася до твърдение за отказ на Европейската агенция по лекарствата (ЕМА) да разреши вариант на централизирано разрешение за употреба, дадено на фармацевтична компания. Омбудсманът установи, че въз основа на приложимото законодателство може да се направи извод, че притежателят на разрешението за употреба е длъжен да осигури адекватно етикетиране на продуктите си, когато ги пуска на пазара. Становището на ЕМА, че начинът на етикетиране, предложен от жалбоподателя, не отговаря на приложимото законодателство, изглежда правилно. Що се отнася до твърдението за дискриминация, изказано също от жалбоподателя, омбудсманът счита, че притежателят на разрешение за употреба и извършващият паралелен внос не се намират непременно в една и съща ситуация. Освен това, дори ако се приеме, че те са в съпоставима позиция, фактът, че ЕМА може неправилно да е разрешила на паралелни дистрибутори да извършват неправомерни практики на етикетиране, не дава право на жалбоподателя да получи одобрението на ЕМА за същите практики.

В случай 3419/2008/КМ²⁸, отнасящ се до неизпълнение на задължението на Европейската агенция за авиационна безопасност (ЕААБ) да преведе документи за консултация (така наречените „Съобщения за предложено изменение“ или „СПИ“), омбудсманът отбеляза, че ЕААБ предприема полезни стъпки в правилна посока. По-конкретно агенцията обеща да уточни в своя уебсайт, че преводи на резюмета на СПИ могат да бъдат

поискани и да публикува всички направени вече преводи, както и да удължи срока за консултации, когато това се налага. Омбудсманът обаче настоя, че е от съществено значение е документите за консултация да бъдат достъпни на всички официални езици и че препоръката, отправена от него в този случай, е надлежно съобразена с необходимостта от внимателно изразходване на публични средства. Той отправи критика към отказа на ЕААБ да преведе СПИ или поне техни резюмета.

²⁸. Вж. също случай 640/2011/АН относно езиковата политика на Комисията за публични консултации, описан в раздел 1.4 по-горе.

Жалби и проверки

1.7 Пренасочване
и съвети

Европейският омбудсман успя да помогне на повече от 75 % от жалбоподателите по всички случаи, регистрирани през 2012 г. (1 854), като предприе проверки по случаите, пренасочи някои от тях към компетентен орган или предостави съвети на жалбоподателите към кого

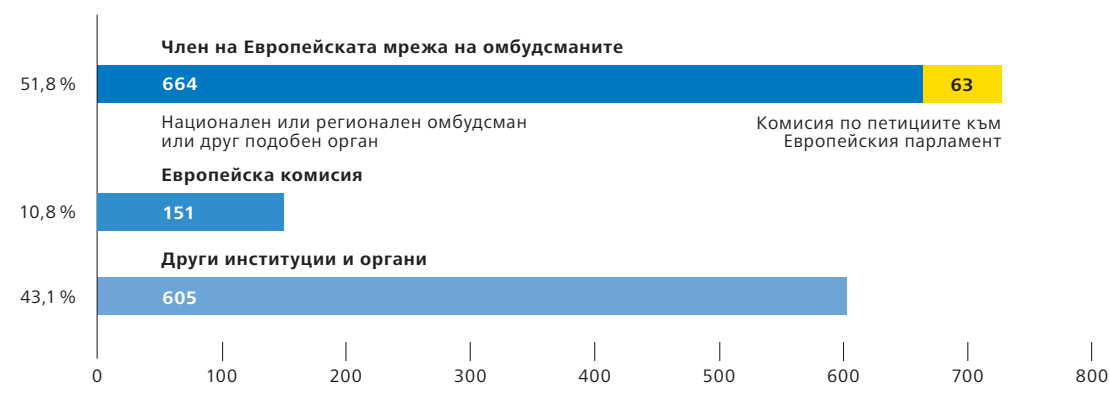
са националните и регионалните омбудсмани, участващи в Европейската мрежа на омбудсманите. Комисията по петициите към Европейския парламент също е пълноправен член на мрежата. Една от целите на мрежата е да улесни бързото пренасочване на жалби към компетентния член на мрежата, независимо дали става въпрос за национален или регионален омбудсман, подобен орган или Комисията по петициите на Европейския парламент.

Общо 60 % (1 467) от жалбите, разгледани от Европейския омбудсман през 2012 г., попадаха в обхвата на правомощията на член на Европейската мрежа на омбудсманите.

да се обърнат. Жалбите, които попадат извън мандата на омбудсмана, често съдържат твърдения за нарушаване на правото на ЕС от страна на държавите членки. Най-подходящи да разгледат много от тези случаи

Общо 60 % (1 467) от жалбите, разгледани от Европейския омбудсман през 2012 г., попадаха в обхвата на правомощията на член на Европейската мрежа на омбудсманите. От тях 740 случая попадаха в правомощията на

Фигура 1.12: Жалби, пренасочени към други институции и органи
Жалбоподатели, посъветвани да се обърнат към други институции и органи



Забележка i: данните, представени в горната таблица включват 95 жалби, които са регистрирани до края на 2011 г. и са обработени през 2012 г. Те не включват 18 жалби, регистрирани до края на 2012 г., които все още се бяха в процес на разглеждане в края на годината, с цел да се определи какви действия да бъдат предприети.

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



Европейския омбудсман. Както показват данните от фиг. 1.12, в 727 случая омбудсманът пренасочи жалбата²⁹ към член на мрежата или посъветва жалбоподателя да се обърне към член на мрежата. Съответно, 664 жалби, в това число долните два примера, бяха прехвърлени или пренасочени към национален или регионален омбудсман или сходен орган, а други 63 жалби бяха прехвърлени или пренасочени към Комисията по петициите на Европейския парламент.

Жалба, пренасочена към регионален омбудсман

Жена с увреждания, живееща в Италия, поискала от публичните органи финансова подкрепа, така че да ѝ бъде осигурена постоянна помощ, която да ѝ даде възможност да живее самостоятелно в дома си, както предвижда италианското законодателство. Съответните органи на местната власт отговорили, че могат да ѝ предложат само малка парична сума. Неудовлетворена от този отговор, жалбоподателката се обърна към омбудсмана, който, от своя страна, пренасочи случая (случай **255/2012/CMV**) към регионалния омбудсман на Ломбардия (Италия). Регионалният омбудсман уведоми по-късно омбудсмана, че съответните органи на местната власт са решили да дадат на жалбоподателката цялата поискана от нея сума.

Жалба, пренасочена към национален омбудсман

Дванадесетгодишна румънска гражданка, живееща във Франция, събщи, че баща ѝ, румънски гражданин, е осъден на лишаване от свобода в Румъния, докато тя живее във Франция със своята майка и двете си по-малки сестри. Майка ѝ е много болна. Момичето поиска от омбудсмана да помогне на баща му за прехвърляне на присъдата му във Франция, така че той да е по-близо до семейството си, или за нейното „намаляване“, за да може да се върне вкъщи. Омбудсманът пренасочи случая (случай **522/2012/AN**) към защитника на правата (националния омбудсман) във Франция, който възложи случая на отдела в своята служба, занимаваща се с правата на детето.

В някои случаи омбудсманът може да прецени, че е подходящо да препрати жалбата към Европейската комисия, към SOLVIT или към портала Вашата Европа – съвети. SOLVIT е мрежа, създадена от Комисията в помощ на хора, които срещат трудности при упражняването на правата си на вътрешния пазар на Съюза. Вашата Европа – съвети е друга общоевропейска мрежа, създадена от Комисията със задачата да съветва и помага на гражданите във връзка с техния живот, работа и пътуване в ЕС. Преди да пренасочат жалба или да отправят съвети към жалбоподателя, службите на омбудсмана правят всичко

²⁹. Жалбите се прехвърлят само с предварителното съгласие на жалбоподателите.

Жалби и проверки

възможно да установят кои други институции или органи биха могли да му помогнат най-ефективно. През 2012 г. омбудсманът пренасочи 151 жалби към Комисията³⁰ и 605 жалби към други институции и органи, включително към SOLVIT и Вашата Европа – съвети, както и към специализирани омбудсмани или органи за разглеждане на жалби в държавите членки.

Както е видно от посочените по-долу примери, в общо 53 % от случаите, които омбудсманът разгледа през 2012 г., жалбоподателите получиха съвети или случаите бяха прехвърлени.

Жалбоподатели, посъветвани да се обърнат към Европейската комисия

Малтийска гражданка е подала жалба пред компетентния орган по финансови услуги на Малта (MFSA – малтийският член на FIN-NET³¹) срещу дружество за финансови услуги в Малта. Неудовлетворена от отговора на MFSA, тя се обърна към омбудсмана, като в крайна сметка поиска от него да пренасочи жалбата ѝ (случай **1231/2012/CMV**) към Комисията. Омбудсманът пренасочи жалбата към Генерална дирекция „Вътрешен пазар и услуги“ на Комисията. В своя отговор до жалбоподателката Комисията пояснява, че не е компетентна да разгледа случая и прикани жалбоподателката да представи всяка нова информация, която може да докаже, че MFSA прилага неправилно правилата на ЕС.

Когато Комисията не отговорила за втори път на жалба за установяване на нарушение, подадена от италиански вносител на цигари, той се обърна към омбудсмана. Последният се обърна към Комисията (случай **1775/2012/ER**), която регистрира жалбата за установяване на нарушение на жалбоподателя, отговори на писмата му и прие искането му за среща с него. На срещата и чрез няколкократно обмен на информация вносителят на цигари предостави на Комисията допълнителни данни, доводи и удостоверителни документи. По-късно омбудсманът научи от Комисията и от жалбоподателя, че институцията разглежда активно жалбата на жалбоподателя за установяване на нарушение.

Жалбоподатели, посъветвани да се обърнат към SOLVIT

В случай **644/2012/MF** френска гражданка подаде жалба срещу германските публични органи относно размера на своята пенсия. Тя счита, че получената от нея пенсия не съответства на годините ѝ трудов стаж и че германските публични органи не са изпълнили задължението си да изчислят правилно сумата. Омбудсманът пренасочи случая към SOLVIT Франция, който по-късно го уведоми за намерението си да предприеме проверка и да влезе във връзка със съответните германски власти, с оглед въпросът да бъде уреден.

³⁰. Тази цифра включва някои случаи, по които жалбите срещу Комисията са признати за недопустими, тъй като не са предприети съответните административни постъпки пред институцията, преди жалбата да бъде внесена в службата на омбудсмана.

³¹. FIN-NET е мрежа от национални извънсъдебни схеми за разрешаване на финансови спорове в държавите от европейското икономическо пространство (държавите членки на ЕС, плюс Исландия, Лихтенщайн и Норвегия). Членовете на FIN-NET установяват контакт между потребители в трансгранични спорове с доставчици на финансови услуги и съответните схеми и предоставят необходимата информация за тях. Комисията постави началото на мрежата през 2001 г.

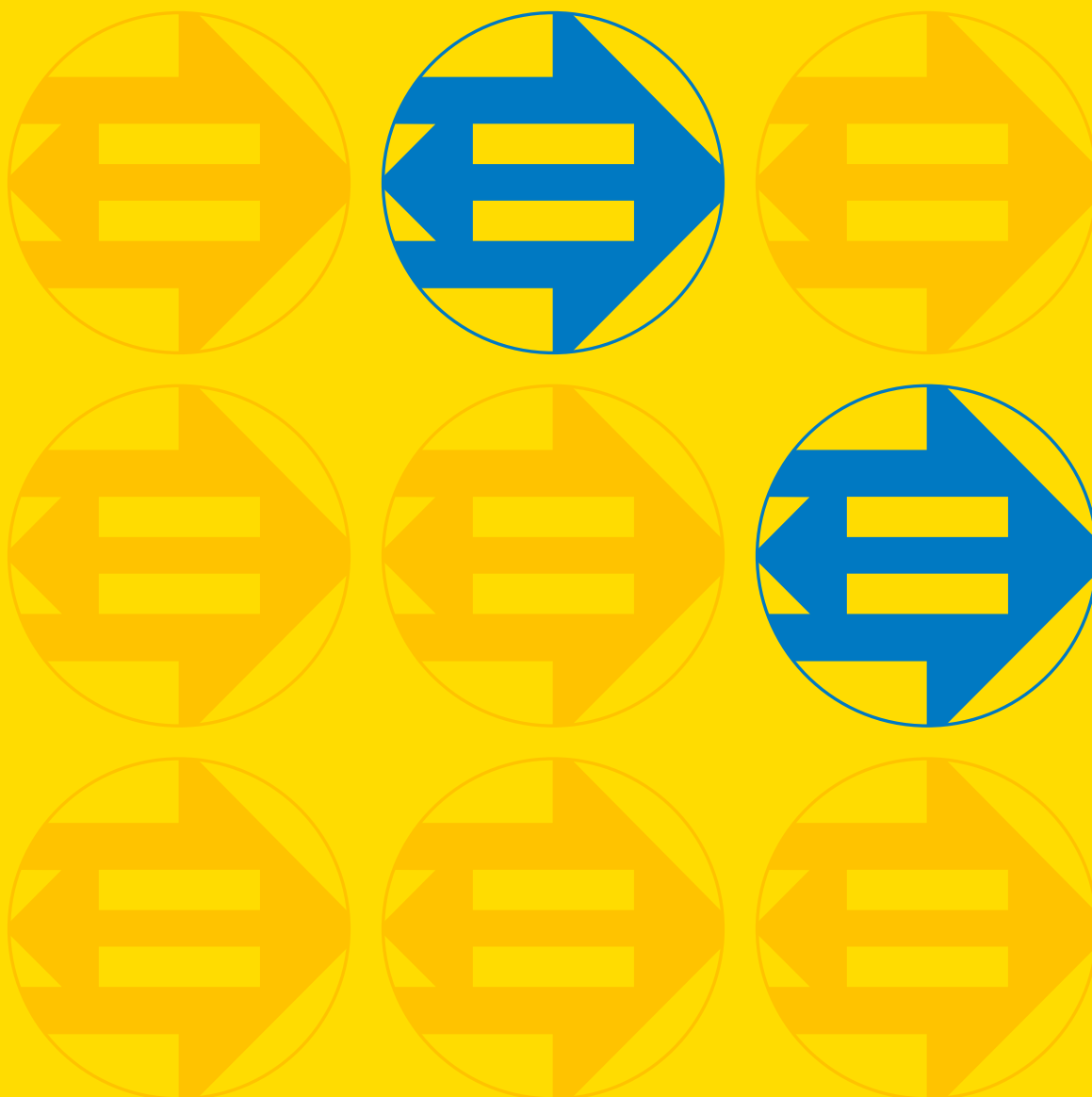


В друг случай (случай **1944/2012/НК**) испанска гражданка подаде жалба срещу решение на службата „Помощ за заетост и подкрепа“ към департамент „Трудов стаж и пенсии“ (DWP) в Обединеното кралство. Тя се преместила от Испания в Обединеното кралство и работила на непълно работно време в течение на две години, преди да ѝ бъдат поставени диагнози за рак и туберкулоза. Службата DWP решила, че жалбоподателката не се счита за обичайно пребивавала в страната и поради това няма право на помощ за заетост и подкрепа. Омбудсманът пренасочи случая към SOLVIT Испания.

В периода на действие на Договора от Лисабон е особено важно институциите да създадат и поддържат култура на обслужване на гражданите и зачитане на техните права. Горният тематичен анализ има за цел да представи обхвата и многообразието на проведените през 2012 г. проверки от омбудсмана. Също така той представя различните способности, чрез които омбудсманът съдейства за възприемането на принципите на култура на обслужване и реалното прилагане на Хартата на основните права. Читателите, които желаят да се запознаят по-задълбочено с проверките на омбудсмана, могат да посетят уебсайта на омбудсмана, където ще намерят по-разширени резюмета на неговите решения, пълните текстове на решенията, проектопрепоръки и специални доклади.

2 Връзки с други институции, омбудсмани и заинтересовани участници

В тази глава са представени връзките на Европейския омбудсман с институциите на ЕС, неговите колеги омбудсмани и други ключови заинтересовани страни през 2012 г. Описани са срещите и семинарите, в които омбудсманът взе участие, както и другите дейности, предприети от него с оглед ефективно разглеждане на жалбите, осъществяване на възможно най-широк обмен на най-добра практика и повишаване осведомеността сред заинтересованите страни относно ролята на омбудсмана.



Връзки с други институции, омбудсмани и заинтересовани участници

2.1 Връзки с институциите, органите, службите и агенциите на ЕС¹

С оглед на факта, че Европейската комисия е институцията, която е обект на най-голям брой проверки, провеждани ежегодно от омбудсмана, неговите служби полагат значителни усилия за систематично сътрудничество с членовете и длъжностните лица на Комисията.

Европейският омбудсман провежда редовни срещи с членове и длъжностни лица от институциите на ЕС, на които обсъжда подходи за повишаване на качеството на администрацията, изтъква значението на ефективното разглеждане на жалбите и се стреми да обезпечи подходящи последващи действия в отговор на отправените от него забележки, препоръки и доклади.

Европейската комисия

С оглед на факта, че Европейската комисия е институцията, която е обект на най-голям брой проверки, провеждани ежегодно от омбудсмана, неговите служби полагат значителни усилия за систематично сътрудничество с членовете и длъжностните лица на Комисията.

В течение на годината Никифорос Диамандурос осъществи срещи с Марош Шефчович, заместник-председател на Европейската комисия, отговарящ за междуинституционалните отношения и администрацията.

На 22 март Никифорос Диамандурос обмени мнения с г.нералните директори на Европейската комисия.

Омбудсманът осъществи срещи и с Ритис Мартиконис, заместник-генерален директор на ГД „Писмени преводи“, Стивън Куест, директор на Службата за управление и плащане по индивидуални права към Европейската комисия (РМО), и изнесе презентация за управленския екип на РМО.

Европейският парламент

Омбудсманът предостави своя *Годишен доклад за 2011 г.* на Мартин Шулц, член на ЕП и председател на Европейския парламент, на 22 май и на Комисията по петициите на 19 юни. На 25 октомври на свое пленарно заседание Парламентът проведе обсъждане на доклада. Докладчик беше Ерминия Мацони, член на ЕП и председател на Комисията по петициите.

Освен това Никифорос Диамандурос предостави своя специален доклад (случай 2591/2010/GG) на Комисията по петициите на 19 юни. В течение на годината Диамандурос имаше срещи също така с г.нералния директор на Службата за инфраструктура и логистика



Европейският омбудсман предостави своя *Годишен доклад за 2011 г.* на председателя на Европейския парламент Мартин Шулц, член на ЕП, на 22 май.

1. За краткост в този доклад названието „институции“ се използва за всички институции, органи, служби и агенции на ЕС.



Константин Стратигакис и с Мария Панайоту, съпредседател на Комисията за помощи.

Други институции

През 2012 г. Никифорос Диамандурос осъществи срещи с Марио Драги, председател на Европейската централна банка (ЕЦБ), Вернер Хойер, председател на Европейската инвестиционна банка (ЕИБ), Дейвид Беърфийлд, началник на Европейската служба за подбор на персонал (EPSO) и с Лариане Лаудати, служител за защита на данните в Европейската служба за борба с измамите (OLAF).

Освен това омбудсманът изнесе презентация пред участници в програмата „Еразмус за публична администрация“, организирана от Европейското училище по администрация.

Агенции

През 2012 г. Никифорос Диамандурос осъществи контакти с различни агенции на ЕС, с цел да подчертае значението на доброто администриране, доброто обработване на жалбите и културата на обслужване.

Омбудсманът посети или се срещна с директорите и комитетите по персонала на FRA, Cedefop, Eurofound, Европол, Евроюст, ECCP, ENISA, Frontex и ECHA.

За допълнителна информация относно програмата на посещенията на омбудсмана в агенциите на ЕС през 2012 г., осъществени с цел популяризиране на доброто администриране и споделяне на най-добри практики с агенциите, вижте подраздела „Жалби и проверки по собствена инициатива“ в раздел 1.1 на Доклада.

2.2 Връзки с омбудсмани и други сходни институции

Голям брой жалбоподатели се обръщат към Европейския омбудсман, когато имат проблеми с националната, регионалната или местната администрация. Европейският омбудсман работи в тясно сътрудничество с колегите си в държавите членки с цел да гарантира, че жалбите на гражданите относно законодателството на ЕС се разглеждат бързо и ефективно. Това сътрудничество в повечето случаи се осъществява под егидата на Европейската мрежа на омбудсманите. Понастоящем мрежата включва повече от 99 служби в 35 европейски държави. В мрежата са обхванати националните и регионалните омбудсмани, както и сходни институции в държавите членки на Европейския съюз, страните кандидатки за членство в Съюза и други страни от Европейското икономическо пространство и/или Шенгенското пространство, както и Европейският омбудсман и Комисията по петициите на Европейския парламент.

Една от целите на мрежата е да улесни бързото пренасочване на жалби към компетентния омбудсман или към сходен орган. През 2012 г. по 727 случая Европейският омбудсман пренасочи жалбите към членове на Европейската мрежа на омбудсманите или посъветва жалбоподателите да се обърнат към член на мрежата. Повече информация за това сътрудничество е дадена в глава 1.

Пряко свързана с разглеждането на жалбите е и специалната процедура, чрез която националните и регионалните омбудсмани могат да искат от Европейския омбудсман писмени отговори на запитвания

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

Връзки с други институции, омбудсмани и заинтересовани участници

относно законодателството на ЕС и неговото тълкуване, включително по въпроси, възникнали в хода на работата им по конкретни случаи. През 2012 г. омбудсманът получи три такива запитвания. Омбудсманът на Ирландия внесе едно от запитванията относно помощта за развитие на селските райони, а регионалните омбудсмани на Маркес (Италия) и Венето (Италия) внесоха запитвания съответно относно свободното движение на работници и здравното осигуряване.

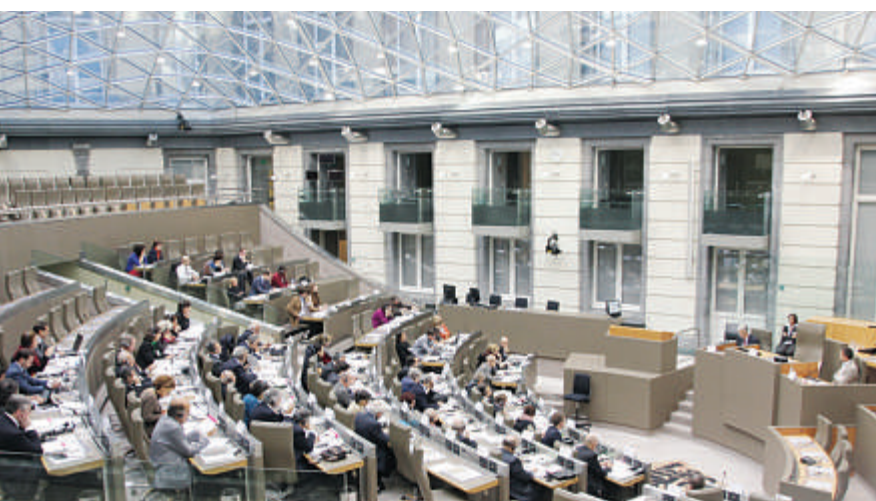
Стремейки се да помогне на своите колеги национални и регионални омбудсмани да разрешат въпросите, повдигнати по тези случаи, Европейският омбудсман отговори пряко на някои от запитванията или помоли Европейската комисия да предостави отговор.

Мрежата функционира като полезен механизъм за обмен на информация относно правото и най-добри практики на ЕС, който се осъществява посредством семинари, шестмесечен бюлетин и електронен форум за дискусии и обмен на документи по екстранет мрежата.

Сред въпросите, обсъдени по екстранет мрежата през 2012 г., бяха ролята на омбудсманите за защита и насърчаване на правата на човека и основните права, правомощието на омбудсманите да завеждат съдебни производства във връзка с административни актове, системите за администриране на случаите, използвани от омбудсманите, използването на социални медии от омбудсманите за взаимодействие с обществеността, задържането на лица под въздействието на алкохол на публично място, проверките за сигурност в летищата, правата на пациентите за достъп до медицинските им досиета и разрушаването на сгради, построени без разрешение за строеж.

Мрежата организира семинари за националните и регионалните омбудсмани, които се провеждат в последователни години и се организират съвместно от Европейския омбудсман и негов колега с национални или регионални правомощия.

Европейският омбудсман и трима регионални омбудсмани от Белгия организираха заедно осмия национален



Европейският омбудсман и трима регионални омбудсмани от Белгия организираха заедно осмия национален семинар на Европейската мрежа на омбудсманите в Брюксел от 14 до 16 октомври 2012 г.



Осмият семинар за връзка на Европейската мрежа на омбудсманите се състоя в Страсбург от 24 до 26 юни 2012 г.



семинар на Европейската мрежа на омбудсманите. Семинарът бе проведен в Брюксел от 14 до 16 октомври 2012 г. Омбудсманите и служители от техните служби и от сходни органи в шест държави от ЕС, където има такива институции, както и от Швейцария, присъстваха на семинара, заедно с представители на Комисията по петициите към Европейския парламент.

По време на семинара бяха обсъдени различни теми, сред които: последиците за омбудсманите от нарасналото използване на вътрешни механизми за решаване на споровете; комуникацията с гражданите; комуникацията с администрациите; и как службите на омбудсманите могат да подобрят услугата, която предоставят на гражданите. Участниците в семинара бяха уважени от следните важни участници: Райнер Виланд, заместник-председател на Европейския парламент, Коен Ленартс, заместник-председател на Съда на ЕС, и Люк ван ден Бранде, бивш председател на Комитета на регионите на ЕС.

Осмият семинар за връзка на Европейската мрежа на омбудсманите се състоя в Страсбург от 24 до 26 юни 2012 г. Службите на омбудсмани от 26 държави бяха представени от свои служители, както и Европейският парламент, Европейската комисия и Агенцията за основните права на ЕС. На шестте заседания на семинара бяха обсъдени Европейската гражданска инициатива (ЕГИ) и правото на петиции, разработването на процедури за обработка на случаите, преструктурирането на службите на омбудсманите, увеличаването на видимостта на мрежата и нейните членове, ролята на омбудсманите за защита на основните права и ролята на омбудсманите за защита на задържаните лица.

Връзки с други институции, омбудсмани и заинтересовани участници

2.3 Връзки с други заинтересовани участници

Европейският омбудсман е поел ангажимента да гарантира, че всички граждани и 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. Освен това той се стреми да повиши осведомеността за своите по-обща усилия за повишаване на прозрачността, отчетността и културата на обслужване в администрацията на ЕС.

Без съмнение поддържането на диалог със заинтересованите участници е ключов приоритет, залегнал в стратегията на омбудсмана за мандата 2009-2014 г. На 24 април омбудсманът организира в Брюксел интерактивен семинар под надслов „Европа в криза: предизвикателството да спечелим доверието на гражданите“. Това ежегодно събитие, провеждано през пролетта, което е насочено към граждани, асоциации, НПО, търговски дружества, организации на гражданското общество,

журналисти, регионални и национални представителства, представители на други институции на ЕС и други заинтересовани лица, привлече повече от 300 участници. Обсъжданията на семинара акцентираха върху конкретни мерки, които европейските и националните институции могат да предприемат за спечелване на доверието на гражданите. Основните говорители бяха: Мартин Шулц, председател на Европейския парламент, Хеле Торнинг-Шмит, министър-председател на Дания и тогавашен председател на Съвета на ЕС, и Жозе Мануел Барозу, председател на Европейската комисия. Семинарът бе председателстван от кореспондента на BBC за ЕС Ширин Уилър.

Друго важно събитие в годишния календар с тематични събития на омбудсмана е Международният ден на правото да знам, който се провежда на 28 септември. През 2012 г., в сътрудничество с механизма за обжалване на ЕИБ, омбудсманът бе домакин, отново в Брюксел, на семинар под надслов „Международен ден на правото да знам – прозрачност и отчетност в банките за международно развитие“. В събитието взеха участие повече от 100 представители на асоциации, НПО, търговски дружества,



Основното комуникационно събитие за 2012 г., организирано от омбудсмана, беше семинар под надслов „Европа в криза: предизвикателството да спечелим доверието на гражданите“. Мартин Шулц, председател на Европейския парламент, и Хеле Торнинг-Шмит, министър-председател на Дания и тогавашен председател на Съвета на ЕС, бяха двама от основните говорители на семинара.



По време на посещението си в Кипър през септември Европейският омбудсман се среща с президента на републиката Деметрис Христофиас.



организации на гражданското общество, журналисти, регионални и национални представители и представители на други институции на ЕС.

По време на посещението си в Кипър от 17 до 19 септември, освен с президента Деметрис Христофиас, омбудсманът се среща и с представители на организации на гражданското общество. Те обсъдиха прилагането на законодателството на ЕС и финансираните от ЕС програми, както и проблемите, срещани от тях при взаимодействието им с институциите на ЕС. На кръгла маса с журналисти Диамандурос, заедно с кипърският омбудсман Елиза Савиду, обсъдиха доброто управление, върховенството на закона, прозрачността и демокрацията. Диамандурос се спря по-обстойно върху отношенията на Европейския омбудсман с националните омбудсмани. Домакин на тези срещи беше представителството на Европейския парламент в Кипър. Омбудсманът произнесе също така реч в Кипърския университет под

надслов „Добро управление, отчетност и върховенството на закона: ролята на омбудсмана“.

В контекста на процеса, водещ към създаването на независима парламентарна институция на омбудсман в Турция, Европейският омбудсман взе участие в семинар, организиран от турския министър на правосъдието в Истанбул на 26-27 януари. Той проведе също така срещи с Волкан Вурал, бивш посланик на Турция и настоящ член на управителния съвет на Турската федерация на индустриалците и бизнесмените (TÜSİAD), отговарящ за външните работи и съответствието със законодателството на ЕС, и с професор д-р Хасан Яшар, заместник-министър по европейските въпроси. И на двете срещи, на които Диамандурос представи ролята на Европейския омбудсман, бе обсъден проектозакона за създаване на омбудсманска институция в Турция. Омбудсманът беше един от говорителите на семинара.

Връзки с други институции, омбудсмани и заинтересовани участници

Омбудсманът, съвместно с управителния комитет на ReNEUAL², организираха през март конференция в Брюксел под надслов „Към административно-процесуално право на ЕС?“ за обсъждане на доводите за и против административно-процесуално право на ЕС. Конференцията привлече повече от 100 участници. Сред говорителите бяха омбудсманът, няколко професори от управителния комитет на ReNEUAL и представители на институции на ЕС.

За по-нататъшно насърчаване на полезните взаимодействия с органите по правата на човека генералният секретар на Европейския омбудсман, Иън Хардън, изнесе презентация за службата на среща, организирана през октомври във Виена от FRA. Участниците обсъдиха начини за „вдъхване на живот в Хартата на основните права на ЕС“. Определянето на 2013 г. за Европейска година на гражданите и стартирането на първата Европейска гражданска инициатива (ЕГИ) през май създадоха подходяща атмосфера за действия, насочени към укрепване на същността и съдържанието на европейското гражданство. В този контекст неправителствената организация Европейска служба за граждански действия (ECAS) организира през

ноември конференция в Брюксел под надслов „Изграждане на европейски граждански стълб“. Жоао Сант'Ана, директор, представи службата на Европейския омбудсман. През същия месец Герхард Грил, директор, представи службата на омбудсмана на семинар за достъп до данните за клинични изпитвания и прозрачност, който ЕМА организира в Лондон.

Като цяло през 2012 г. омбудсманът и старши служители в неговата служба представиха своята работа на повече от 50 организирани събития и двустранни срещи с важни заинтересовани страни като юристи, стопански сдружения, организации за политически изследвания, неправителствени организации, представители на регионални и местни администрации, лобисти и гупи, застъпващи интереси, членове на академичната общност, високопоставени политически представители и държавни служители. Тези конференции, семинари и срещи се проведоха в Брюксел и в различни държави членки.

През 2012 г. служители от офиса на Европейския омбудсман изнесоха 94 презентации пред 2 408 граждани на държави от и извън ЕС. Петдесет



На 28 септември 2012 г., в сътрудничество с механизма за обжалване на ЕИБ, омбудсманът бе домакин в Брюксел на семинар под наслов „Международен ден на правото да знам – прозрачност и отчетност в банките за международно развитие“.

2. Научноизследователска мрежа за административното право на ЕС. В мрежата се разглеждат въпроси за потенциалната и действителната нужда от опростено административно право на ЕС.



Никифорос Диамандурос и старши служители от неговата служба дадоха повече от 30 интервюта за журналисти през 2012 г.



и пет процента от посетителите бяха от Германия, следвана от Франция, Белгия и Дания. Почти 20 % от посетителите бяха служители в институциите на ЕС, но имаше и участници от далечни страни като Канада, Китай и Етиопия. Макар че броят на презентациите, изнасяни от службата на омбудсмана всяка година, е ограничен от наличните ресурси, той полага усилия да приема, доколкото е възможно, покани и искания от заинтересованите страни.

Едно от основните медийни мероприятия на омбудсмана беше пресконференцията във връзка с неговия *Годишен доклад за 2011 г.*, която се проведе в Брюксел през май. Също така Диамандурос и старши служители от неговата служба дадоха повече от 30 интервюта за журналисти от печатни, ефирни и електронни медии. Службата на омбудсмана издаде през годината 18 съобщения до медиите, включващи, наред с други неща, важни случаи, засягащи прозрачността в ЕМА; ограничителната езикова политика на Комисията при обществени

консултации; нейната система за ранно предупреждение и мерките ѝ за борба с увеличената смъртност на пчелите. Освен това в печатни и електронни медии излязоха 1 700 статии, отразяващи работата на Европейския омбудсман.

Уебсайтът на омбудсмана беше редовно актуализиран през годината с решения, резюмета на случаи, съобщения за пресата, информация за предстоящи събития, аудиовизуално съдържание, публикации и други документи. Към част „Ресурси“ на уебсайта бе добавен раздел „Стратегия“. В него са представени, наред с други неща, стратегията на омбудсмана през неговия мандат, годишните планове за управление и годишните доклади за дейността. Беше създадена допълнителна секция за нова публикация под заглавие *Ръководство на Европейския омбудсман за подаване на жалба – публикация за служителите в институциите, органите, службите и агенциите на ЕС.*

Връзки с други институции, омбудсмани и заинтересовани участници

През есента на 2012 г. омбудсманът стартира анонимен механизъм за обратна връзка, който приканва всички жалбоподатели, подали жалбите си чрез уебсайта, да отговорят на определен брой въпроси, след като случаят им е бил приключен. Резултатите от анкетата ще дадат на омбудсмана възможност да подобрява постоянно услугата, която предоставя на жалбоподателите.

В периода от 1 януари до 31 декември 2012 г. уебсайтът на омбудсмана беше посетен от 310 000 индивидуални посетители, които, взети заедно, са прегледали над 6,2 милиона страници.

В периода от 1 януари до 31 декември 2012 г. уебсайтът на омбудсмана беше посетен от 310 000 индивидуални посетители, които, взети заедно, са прегледали над 6,2 милиона страници. Най-много посетители бяха регистрирани от Люксембург, следвани от Испания, Белгия, Полша, Нидерландия и Франция. Отново най-посещаваната функция на сайта на омбудсмана се оказа интерактивното ръководство. Този важен инструмент има за цел да ориентира лицата, кой е най-подходящият орган, към който да адресират жалбата си. През 2012 г. повече от 19 000 души потърсиха и получиха съвети от омбудсмана посредством интерактивното ръководство.

През 2012 г. омбудсманът реши да разшири обхвата и рамките на комуникационните си дейности, като използва по-интензивно социалните медии. На ежегодното събитие на омбудсмана, провеждано през пролетта на 24 април, социалните медии бяха за първи път неразделна част от дейността на омбудсмана: обсъжданията бяха предавани на живо по интернет на три езика, а връзка с Twitter с коментари от аудиторията беше прожектирана на

живо в залата. На всички участници бе осигурена безжична връзка с интернет с цел да се улесни взаимодействието между участниците вътре в залата и извън нея. Въпроси и коментари от онлайн аудиторията бяха активно подавани към обсъжданията в залата, като всички говорители отговаряха на въпросите и коментарите, получени посредством Twitter.

Към екипа през юли се присъедини отговорник по социалните медии, а през лятото омбудсманът регистрира своя страница в LinkedIn. На 10 септември бе открит каналът на омбудсмана по YouTube, като клипът под надслов „Заплетени в администрацията на ЕС?“ бе публикуван на 23 езика. В допълнение започна работа за осигуряване на максимално широко разпространение на клипа чрез различни онлайн комуникационни канали. Към края на 2012 г. клипът беше видян над 19 900 пъти на аудиовизуалния портал на Европейската комисия и на канала на омбудсмана по YouTube. На 11 октомври институцията на омбудсмана откри свой официален акаунт в Twitter.



2.4 Правата на хората с увреждания³

Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания (КПХУ) влезе в сила за ЕС на 22 януари 2011 г. КПХУ разкрива две основни области за дейност на омбудсмана, както следва:

Вътрешно прилагане на КПХУ

Всяка институция, орган, служба и агенция на ЕС, включително омбудсманът, трябва да прилага КПХУ при осъществяване на своите функции. За тази цел омбудсманът:

- подобрява достъпа до своя уебсайт и публикациите си, както и до новия си офис в Брюксел;
- повишава осведомеността на своя персонал, например чрез статии във вътрешния бюлетин; и
- участва в съответния междуинституционален комитет (*Comité de préparation pour les affaires sociales*), който има за задача да проучи възможността за хармонизиране на прилагането на КПХУ в рамките на администрацията на ЕС.

Участие в рамката по член 33, параграф 2 от КПХУ

Член 33, параграф 2 от КПХУ предвижда създаването на рамка, състояща се от един или повече независими механизми и имаща за цел да насърчава, защитава и следи прилагането на КПХУ. На 29 октомври 2012 г. Съветът на ЕС

одобри предложението на Комисията за рамка на ЕС, която включва омбудсмана, заедно с Комисията по петициите към Парламента, Агенцията за основните права, Комисията и Европейския форум за хора с увреждания. Учредителното заседание на рамката се състоя на 23 януари 2013 г. в Брюксел.

Има три различни измерения на задачите, които трябва да се изпълняват от рамката, както следва:

Защита

Европейският омбудсман следи дейността на институциите на ЕС чрез разследване на жалби и извършване на проверки по собствена инициатива. Задължението на омбудсмана да проверява и да докладва по жалбите ще бъде в центъра на усилията на ЕС за защита на правата съгласно КПХУ, като гарантира, че самите институции спазват своето задължение да зачитат тези права. Лицата, които считат, че дадена институция на ЕС не действа в съответствие с КПХУ, имат правото да се обърнат към омбудсмана за търсене на компенсация.

Ще посочим като пример, че през февруари 2012 г. омбудсманът предприе проверка (2455/2011/JF) по жалба, в която се твърди, че: (i) уебсайтът на EPSO не е лесен за ползване от лицата с увредено зрение и че: (ii) EPSO няма ясна и последователна политика към кандидатите с увредено зрение. В своето писмо до EPSO при започването на проверката омбудсманът се позова на КПХУ и поиска от EPSO да се съобрази с Конвенцията при изготвянето на отговора си. Проверката на омбудсмана продължава.

³ Омбудсманът ще използва занапред този доклад, за да информира ежегодно гражданите за своите дейности в областта на правата на хората с увреждания.

Връзки с други институции, омбудсмани и заинтересовани участници

Жалби до омбудсмана могат да се подават не само във връзка с прилагането на Конвенцията на равнището на институциите на ЕС, но и относно начина, по който Комисията изпълнява своята функция за налагане на съответното законодателство на ЕС спрямо държавите членки.

Насърчаване

С оглед да насърчи прилагането на КПХУ, омбудсманът ще продължи да работи проактивно с цел да информира гражданите и длъжностните лица на ЕС за съответните им права и задължения и да идентифицира и изтъква практиките на добро управление. През 2012 г. омбудсманът и неговият персонал участваха в редица срещи, при които се акцентира на правата на хората с увреждания. Освен това настоящият раздел, посветен на уврежданията, бе добавен към *Годишния доклад за 2012 г.*

Наблюдение

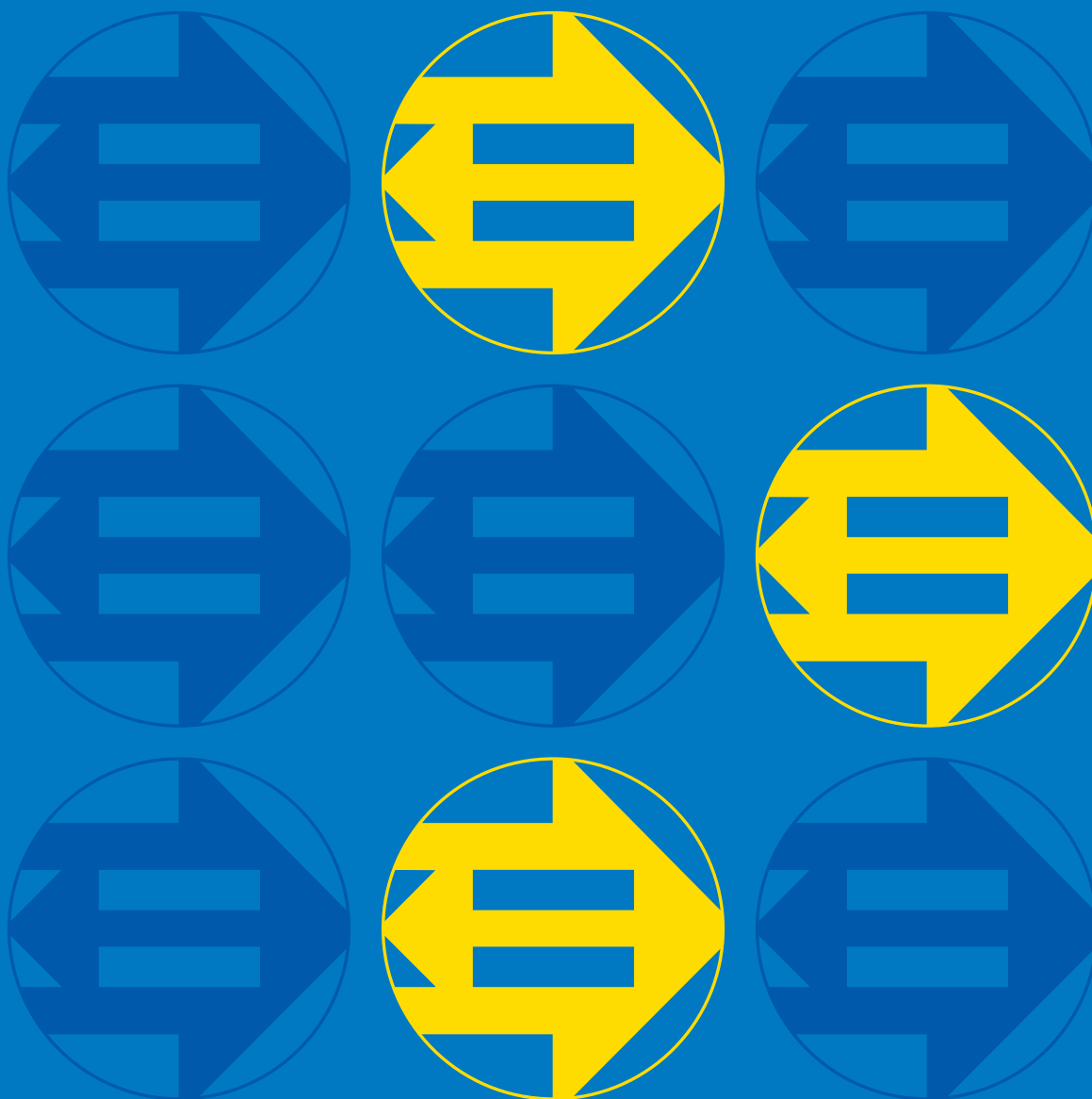
Омбудсманът може, посредством проверки по собствена инициатива, да осъществява проактивно наблюдение на дейностите на администрацията на ЕС. Въпреки че систематичното наблюдение на законодателната дейност не е част от функциите на омбудсмана, през февруари 2012 г. той писа на председателя на Парламента във връзка с текущото преразглеждане на Правилника за длъжностните лица на ЕС. Омбудсманът изрази мнение, че законодателната процедура за преразглеждане на Правилника за длъжностните лица предоставя ценна възможност да се гарантира, че администрацията на ЕС съзнава своите отговорности по отношение на правата на хората с увреждания.

Както е описано в раздел 2.2 на настоящия доклад, европейската мрежа на омбудсманите помага на Европейския омбудсман да работи в тясно сътрудничество с националните и регионалните омбудсмани в държавите членки. С оглед идентифициране и обмен на най-добрите практики в областта относно правата на хората с увреждания, Европейският омбудсман ще използва комуникационните инструменти на мрежата за започване на обмен на информация с националните и регионалните омбудсмани относно горепосочените аспекти на прилагането на КПХУ.

През 2013 г. Европейският омбудсман възнамерява също така да се консултира с другите членове на рамката на ЕС по член 33, параграф 2, с оглед да бъде разработена многогодишна работна програма въз основа на анализ на нуждите и наличните ресурси, като бъде определена ролята му за насърчаване и наблюдение на прилагането на КПХУ на равнище институции на ЕС.

3 Ресурси

Тази глава дава общ преглед на ресурсите, които бяха на разположение на институцията на омбудсмана през 2012 г. Описана е структурата на службата и са разгледани усилията, положени за гарантиране на безпрепятствен обмен на информация между служителите и за поощряване на възможностите за професионално развитие. Втората част от тази глава е посветена на бюджета на омбудсмана, а заключителната част се отнася до използването на ресурсите на разположение на институцията.



Ресурси

3.1 Екип

Институцията разполага с висококвалифициран многоезичен персонал. Този факт гарантира, че тя е в състояние да изпълнява успешно задачите, възложени ѝ с Договора за функционирането на Европейския съюз, а именно да разглежда жалби за лошо администриране, съставени на 23-те официални езика на ЕС, както и да повишава осведомеността относно работата на омбудсмана. Редовните събрания на персонала,

които предоставят на персонала и стажантите възможност за размисъл и обмен на идеи по избрани теми, които са пряко свързани с работата и дейностите на институцията. Тяхната цел е да способстват за укрепване и задълбочаване на капацитета на персонала за по-добро разбиране и възприемане на ценностите и мисията на институцията, и да допринесат за ефективното им реализиране.

За втора поредна година екипът се събра за обсъждания в Бад Хереналб, Германия, от 28 до 30 март 2012 г. На

На едно от заседанията омбудсманът покани инструктори от Европейското училище по администрация, които организираха за служителите дейности за изграждане на екип („тиймбилдинг“) с цел да се проучат потенциалните полезни взаимодействия за ефективна работа в екип.

както и ежегодното обсъждане със служителите, се провеждат с цел те да бъдат информирани относно новостите в службата и да бъдат насърчавани да размишляват относно това как тяхната работа допринася за постигането на целите на институцията, които са заложили в нейната декларация за мисията.

Обсъждане със служителите и събрания на екипа

Обсъжданията с персонала на Европейския омбудсман са неразделна част от процеса на стратегическо планиране на институцията и служат като форум, който предоставя импулс и полезни насоки за процеса на определяне на политиката. Те са елемент от годишен цикъл прояви,

едно от заседанията омбудсманът покани инструктори от Европейското училище по администрация, които организираха за служителите дейности за изграждане на екип („тиймбилдинг“) с цел да се проучат потенциалните полезни взаимодействия за ефективна работа в екип.

Освен това омбудсманът редовно свиква събрания на персонала, на които се осъществява безпрепятствен обмен на информация между членовете на неговия екип. Наред с това служителите вземат участие както във вътрешни, така и във външни обучения, насочени към задълбочаване на професионалното им развитие. Що се отнася до вътрешното обучение, служителите участваха, наред с други неща, в занятие по етика и добро поведение и в друго – по разговорен английски език.



Европейският омбудсман провежда редовни събрания на екипа с цел да гарантира безпроблемен обмен на информация между служителите и да подобри възможностите за професионално развитие. Екипът на омбудсмана проведе събрания в Страсбург през юли и декември, за да се запознае с новостите по административни и правни въпроси и по въпроси, свързани с политиката, имащи отношение към институцията.

Омбудсманът и неговият екип

През 2012 г. щатното разписание на Европейския омбудсман съдържаше 66 длъжности. Към края на годината структурата на службата на омбудсмана беше, както следва:

Европейски омбудсман: П. Никифорос Диамандурос

Кабинет на омбудсмана

Началник на кабинета:
Зина Асимакопулу

Генерален секретариат

Главен секретар:
Иън Хардън

Отдел „Комуникации“

Началник на отдела:
Бен Хагард

Дирекция А

Директор:
Жоао Сант'Ана

Отдел „Жалби и проверки“ 1

Началник на отдела:
Марта Хирш-Зиембинска

Отдел „Жалби и проверки“ 2

Началник на отдела:
Фергал О'Риган

Регистър

Началник на Регистъра:
Петер Бонор

Ресурси

Дирекция Б:

Директор:
Герхард Грил

Отдел „Жалби и проверки“ 3

Началник на отдела:
Ламброс Пападиас

Отдел „Жалби и проверки“ 4

Изпълняващ длъжността началник
на отдела:
Бернхард Хофщютер

Отдел „Персонал, администрация и бюджет“

Началник на отдела:
Лоик Жулиен

Длъжностно лице за защита на личните данни

Росита Агню

Пълен и редовно актуализиран списък на персонала, включващ подробна информация за структурата на службата на омбудсмана и задачите на всички звена, е публикуван на уебсайта на омбудсмана (<http://www.ombudsman.europa.eu>) на 23-те официални езика на Европейския съюз. Ако желаете да получите списъка, отпечатан на хартия, обърнете се към службата на омбудсмана.

3.2 Бюджет

Бюджетът през 2012 г.

От 1 януари 2000 г. бюджетът на омбудсмана представлява самостоятелен раздел от бюджета на Европейския съюз (понастоящем раздел VIII)¹. 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.

През 2012 г. бюджетните кредити възлязоха на 9 516 500 EUR.

Бюджетен контрол

С цел да се гарантира ефективно администриране на ресурсите, вътрешният одитор на омбудсмана Робърт Галвин осъществява редовни проверки на системите за вътрешен контрол на институцията и на финансовите операции, извършвани от службата.

Както и останалите институции на ЕС, омбудсманът е обект на одити, извършвани от Европейската сметна палата.

1. 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 1999 L 326, стр. 1.



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 и органи на ЕС. Предоставените по този начин услуги се фактурират на Европейския омбудсман. Това сътрудничество позволи реализиране на значителни икономии за бюджета на ЕС. По-конкретно, омбудсманът си сътрудничи със:

- Европейския парламент във връзка с вътрешен одит и счетоводство, както и с предоставянето на технически услуги, включително сгради, информационни технологии, комуникации, здравни услуги, обучение, писмени и устни преводи;
- Службата за публикации на Европейския съюз във връзка с различни аспекти на публикациите;
- Службата за управление и плащане по индивидуални права (РМО) на Европейския съюз във връзка с пенсии и други аспекти, свързани с прекратяването на правоотношенията с длъжностни лица и служители; и
- Центъра за преводи за органите на Европейския съюз, който предоставя голяма част от преводите, необходими на омбудсмана в работата му за гражданите.

3.3 Използване на ресурсите

Всяка година омбудсманът приема Годишен план за управление (ГПУ), в който се определят конкретните действия, които неговата служба трябва да предприеме с цел изпълнение на приоритетите на институцията. ГПУ съдържа ключови показатели за изпълнение (КПИ) за оценяване на напредъка в постигането на поставените цели. Също така омбудсманът приема Годишен доклад за дейността (ГДД). ГДД отразява резултатите от дейностите, съпоставени с целите, заложи в ГПУ, свързаните с дейността рискове, употребата на ресурсите, които са на разположение на омбудсмана, и ефективността и ефикасността на системата за вътрешен контрол на институцията.

В началото на 2012 г. омбудсманът публикува на уебсайта си Годишния план за управление, Годишния доклад за дейността и г.дишна таблица с резултатите, постигнати във връзка с КПИ за 2011 г.



Как да се свържем с Европейския омбудсман

По пощата

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

По телефона

+33 (0)3 88 17 23 13

По факс

+33 (0)3 88 17 90 62

Чрез електронна поща

eo@ombudsman.europa.eu

Уебсайт

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

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

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



Служба за публикации

© Европейски съюз, 2013

Всички снимки: © Европейски съюз, освен ако е посочено друго.

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

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

Шрифтове: FrutigerNext и Palatino.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-474-8 . ISSN 1830-7485 . doi:10.2869/13913 . QK-AA-13-001-BG-C

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.

