



Добра администрация на практика:
Решенията на Европейския омбудсман през

2013 г.



Съдържание

Въведение от омбудсмана	2
Прозрачност – правото да знаем и да разбираме какво се предприема	5
Защо е толкова важна прозрачността?	5
Правото на достъп до документи	7
Неприкосновеност на личния живот и защита на личните данни – взаимодействието между Регламент № 1049/2001 и Регламент № 45/2001 относно защитата на лицата по отношение на обработката на лични данни	13
Право на достъп до документи, които се отнасят до вас	14
Институционални и политически въпроси	16
Комисията и законодателните предложения	16
Добри административни процедури – начин да се гарантира, че гражданите разбират какво се предприема и защо	19
Ориентираност към услуги и вежливост – правото на сериозно отношение	22
Забавяния в администрацията	23
Конфликт на интереси – Мога ли да имам доверие, че администрацията на ЕС работи за благото на ЕС и за моето благо като гражданин?	24
Подаване на сигнали за нарушения	26
Комисията като пазител на договорите – мерки за гарантиране спазването от държавите членки на правилата на ЕС	28
Изпълнение на договори и усвояване на безвъзмездни средства	31
Възлагане на договори по тръжни процедури и предоставяне на безвъзмездни средства	32
Персоналът е важен – въпроси, свързани с персонала	33
Конкурси и процедури за подбор	34



Въведение от омбудсмана

Както всички служби на омбудсмани в публичния сектор, Европейският омбудсман прилага специфичен набор от ценности и принципи във връзка с разглеждането на жалби. Целта на всеки омбудсман в публичния сектор е да представлява гражданите пред администрацията и да коригира властовия дисбаланс помежду им. Омбудсманът насърчава администрацията да третира гражданите като отделни личности и да отчита техните конкретни обстоятелства, а също така да бъде гъвкава и да използва своята оперативна самостоятелност, когато е възможно, в полза на гражданите. Целта на работата на омбудсмана е преди всичко да гарантира, че контактите на гражданите с администрацията се характеризират с внимание и вежливост.

По отношение на ЕС ценностите и принципите на Европейския омбудсман отразяват стремежа за насърчаване на добрата публична администрация, и по-специално стремежа отношението на администрацията на ЕС към гражданите и предприятията в Съюза да се характеризира със справедливост, обоснованост и разбиране.

Основно убеждение на омбудсмана е, че за добра публична администрация е необходимо повече от това действията на администрацията да са законосъобразни. Подходът на омбудсмана е по-взискателен от подхода на съдилищата, който по принцип се изчерпва с установяване на законосъобразността на действията. Омбудсманът не може при никакви обстоятелства да изисква от публична институция да действа в противоречие със закона, но той очаква от институциите във всеки отделен случай да правят всичко възможно в рамките на закона, за да постигнат резултати, които са справедливи и обосновани.

След встъпването ми в длъжността Европейски омбудсман през 2013 г. аз бях изненадана от това в каква степен институциите на ЕС отговарят на подадените жалби, позовавайки се главно на законосъобразността на своите действия. В много случаи, както е видно от резултатите от проверките по жалби, разгледани от службата на омбудсмана, институциите възприемат напълно приемлив и разумен подход, основан на закона. Но в други случаи почти се създава впечатлението, че законът се използва за ограничаване на възможностите за предприемане на действия в помощ на жалбоподателя. Трябва да кажа, че бих предпочела действията на институциите да се основават на един по-цялостен или насочен към решаване на проблемите подход. Напълно обосновано е тези отговори да включват правен анализ, но този анализ следва да има за цел да установи какви допълнителни допустими от закона действия могат да бъдат предприети в конкретния случай, а не да бъде използван за безкомпромисна защита на първоначалната позиция на институцията.

В по-голяма или по-малка степен почти всички публични администрации се стремят да спечелят доверието на гражданите, за които работят. В някои случаи общественото недоверие в публичната администрация не е обосновано и вероятно се основава на недоказаната представа, че



бюрократията по определение обслужва с предимство собствените си интереси пред интересите на обществото. Но в други случаи общественото недоверие се дължи на действителните практики на публичната администрация или, което е може би по-важно, на начина, по който обществото възприема тези практики.

Публичната администрация на ЕС среща особени трудности в усилията си да спечели и запази доверието на гражданите, които обслужва. Някои от тези трудности не могат да бъдат вменени във вина на администрацията. Те произтичат от значителната отдалеченост на администрацията от много граждани, както в географско, така и в културно отношение. Освен това много от административните процедури на равнище ЕС са по своята същност комплексни и трудни за разбиране. В по-голяма степен от повечето публични администрации на национално или регионално равнище администрацията на ЕС трябва да работи усилено за изграждане на доверие. Моите задължения като Европейски омбудсман включват насърчаване и подпомагане на усилията на администрацията на ЕС в това отношение.

Според мен е обосновано да се твърди, че администрацията на ЕС следва да приеме, че заключенията на омбудсмана, отразяващи общите ценности и принципи на институцията омбудсман, трябва да бъдат приемани много сериозно. Предложените от Европейския омбудсман решения и отправените от него проектопрепоръки следва да бъдат отхвърляни само в краен случай. Задача на омбудсмана, действащ в защита на обикновените граждани, е да съветва институциите на ЕС относно това как трябва да разглеждат жалбите на гражданите. Съответно институциите, които също действат в интерес на гражданите, следва да приемат препоръките на омбудсмана. Само в случаите, когато заключенията и препоръките на омбудсмана са очевидно погрешни, те следва да бъдат отхвърляни от администрацията¹.

Според мен резултатите от предприетите от службата на омбудсмана проверки по случаи съдържат ценни примери за това как следва да бъдат прилагани в практиката ценностите и принципите на институцията на омбудсмана. Поради това като допълнение към [Годишния доклад за 2013 г.](#) публикуваме доклада *Добро управление на практика: решенията на Европейския омбудсман през 2013 г.* Тази публикация е структурирана съобразно категориите проверки, извършвани от Европейския омбудсман през последните години:

- Прозрачност
- Институционални и политически въпроси
- Комисията като пазител на Договорите
- Изпълнение на договори и усвояване на безвъзмездни средства
- Възлагане на договори по тръжни процедури и предоставяне на безвъзмездни средства

¹ Както се изрази бивш национален омбудсман на Обединеното кралство, институциите трябва във всички случаи да предприемат действия в отговор на констатациите на омбудсмана, освен когато „омбудсманът е допуснал сериозна грешка“.



- Въпроси, свързани с персонала
- Конкурси и процедури за подбор

Настоящата публикация отразява как са прилагани на практика ценностите и принципите на институцията омбудсман в рамките на проверките, приключени през 2013 г.² Надявам се, че той ще бъде полезен на администрацията на ЕС и на всички, които проявяват интерес към насърчаването на добрата публична администрация в Европейския съюз.

Емили О'Райли
Европейски омбудсман
15 септември 2014 г.

² Споменатите решения за приключване на проверки обикновено се публикуват на уебсайта на омбудсмана (www.ombudsman.europa.eu) на английски език и на езика на жалбата, ако той е различен.



Прозрачност – правото да знаем и да разбираме какво се предприема

За да се насърчи доброто управление и да се осигури участието на гражданското общество, институциите, органите, службите и агенциите на Съюза работят при възможно най-голямо зачитане на принципа на откритост. (член 15, параграф 1 от ДФЕС)

Защо е толкова важна прозрачността?

Прозрачността позволява на гражданите да следят отблизо дейностите на публичните органи, да оценяват тяхната ефективност и да изискват от тях отчетност. Откритостта и публичният достъп до документи са особено важна част от системата за взаимен контрол на институциите, която балансира упражняването на публичната власт и насърчава отчетността³. Не е достатъчно администрацията на ЕС просто да декларира, че полага всички усилия, за да спечели доверието на гражданите. Гражданите имат право да се информират и да преценят сами дали това е така. Поради това откритостта и прозрачността са елементи, които имат ключово значение за изграждането на доверие между институциите на ЕС и гражданите.

В многоезичната среда, която е характерна за ЕС, правото да знаем и да разбираме има и лингвистичен аспект. В идеалния случай съобщенията на администрацията на ЕС, предназначени за гражданите, би следвало да се публикуват на всички официални езици. Тази позиция почива на логиката, че за да бъде комуникацията ефективна, е необходимо гражданите да разбират предоставената им информация. Тъй като обаче няма общ принцип на правото на ЕС, който предоставя на всеки гражданин правото да получава във всички случаи превод на своя език на всички документи, които може да засегнат неговите или нейните интереси, съгласно принципа на доброто управление администрацията на ЕС следва да предоставя винаги, когато е възможно, информация на гражданите на техния език. Институциите на ЕС следва да се стремят да осигуряват версии на всичките 24 официални езика на началните страници на своите уебсайтове, както и на информацията за техните функции и езикова политика⁴.

По-лесно е да приемете, че нещата невинаги се развиват, както бихте искали, или не по очаквания начин, ако разбирате защо. Омбудсманът застъпва убеждението, че ако от самото начало бъде обяснено по подходящ начин защо е взето дадено решение или например защо е допуснато забавяне, гражданите ще отправят по-малко допълнителни запитвания и молби към администрацията на ЕС, в резултат на което администрацията ще разполага с повече време да изпълнява основните си задължения и да работи за подобряване на ЕС. Когато разглеждането на жалба от гражданин отнема повече време от очакваното, е полезно гражданинът да

³ Случай 1649/2012/RA

⁴ Случай 1363/2012/БЕН



бъде уведомен за причината за забавянето⁵. Когато такава информация не е предоставена, гражданинът може например да прецени, че е необходимо да подаде искане за публичен достъп до документи, изпълнението на което е свързано с допълнителни ресурси⁶. Пример за това е по-либералният подход към предоставянето на публичен достъп до документи, възприет за кратък период от време от ГД „Околната среда“ на Комисията. Когато дирекцията се откаже от този по-либерален подход, това обстоятелство стана причина за подаване на жалби до омбудсмана. Комисията обаче не пожела да признае открито, че ГД „Околната среда“ е приложила експериментално нов подход. Комисията би могла да бъде по-открита с жалбоподателя по този въпрос, вместо да внушава, че той не е разбрал правилно ситуацията. За всяка организация е потенциално смущаващо да демонстрира съществени вътрешни разногласия. Общото разбиране за принципа на откритост на публичната администрация на ЕС предполага обаче на гражданите да се казва истината без колебание⁷.

Когато действията на администрацията на ЕС засягат пряко интересите на гражданите, е особено важно да се повиши легитимността посредством популяризиране на култура на откритост и прозрачност. Съществуват области на администрацията на ЕС, в които истината и прозрачността са дори въпрос на живот и смърт. Европейската агенция по лекарствата (ЕМА) носи отговорност за защитата на общественото здраве посредством извършване на оценки и упражняване на надзор върху лекарства, а също така взема решения, свързани с безопасността и ефикасността на лекарствата. Потенциалът ЕМА да допусне сериозни грешки, ако не спазва подходящи процедури, е очевиден. Прозрачността е жизнено важен инструмент, посредством който ЕМА може да гарантира прецизността на своите решения. Откритостта и прозрачността в работата на ЕМА способстват за научните дискусии и напредък, като дават възможност на независими учени да проверяват заключенията на Агенцията, както и данните и аргументите, които тя е взела предвид при формулирането на тези заключения. Предоставяйки публичен достъп до своите напълно документирани решения, ЕМА гарантира, че всички нейни действия издържат научна проверка и следователно са правилни. За обществото е жизнено важно ЕМА да взема правилни решения⁸.

В някои случаи обаче гражданите все още са принудени да подават жалби до омбудсмана, за да получат достатъчни обяснения. Омбудсманът изразява своята готовност да съдейства в това отношение и през 2013 г. предостави такова съдействие, например във връзка с разглеждането от Комисията на жалби за нарушения⁹, както и във връзка с условията за наемане на работа в делегациите на ЕС¹⁰. В случаите, когато липсата на мотиви към административни актове е отстранена по време на проверката, обикновено омбудсманът приключва своята проверка без констатация за

⁵ Случаи 48/2012/MHZ и 412/2012/MHZ

⁶ Случай 277/2012/RA

⁷ Случаи 1947/2010/PB и 2207/2010/PB

⁸ Случаи 2575/2009/RA и 1877/2010/FOR

⁹ Случаи 846/2010/PB и 1786/2011/MHZ

¹⁰ Случай 706/2010/RT



наличие на лошо управление¹¹. Непредоставянето на мотиви, макар и само по себе си да е достатъчно сериозен проблем, не означава непременно, че администрацията на ЕС не е разгледала надлежно подадена до нея жалба¹².

Омбудсманът обаче изразява надежда, че отправените допълнителни забележки, приканващи администрацията на ЕС да мотивира и обяснява по-добре своите позиции, ще доведат до действителни подобрения в близко бъдеще.

Правото на достъп до документи

Важен аспект на прозрачността е правото на достъп до документи.

Всеки гражданин на Съюза ... има право на достъп до документите на институциите, органите, службите и агенциите на Съюза. (член 15, параграф 3 от ДФЕС)

Гражданин, който иска достъп до документи, не е необходимо да мотивира своето искане¹³.

Аналогично на презумпцията за законност на актовете на институциите на ЕС, когато дадена институция твърди, че конкретен документ, за който е получено искане за достъп, не съществува, се изхожда от презумпцията, че това твърдение е вярно. Заявителят може да обори тази презумпция, като предостави относими и непротиворечиви доказателства. Предприемане на проверка от омбудсмана може да бъде обосновано например, когато заявителят твърди, че предоставената от институцията кореспонденция съдържа празноти, засягащи определени периоди от време, или свързани с участието на определени физически лица, и че тези празноти показват, че определена кореспонденция вероятно е изключена от анализа на институцията на искането за достъп¹⁴.

Правото на публичен достъп до документи не е абсолютно. Важно е обаче да се гарантира, че изключенията от правото на достъп се прилагат правилно и ограничително, така че това право да не се ограничава ненужно.

Например в член 6 от приложение III към Правилника за длъжностните лица на ЕС е предвидено, че разискванията на конкурсните комисии в рамките на процедури по подбор на длъжностни лица на ЕС са тайни. Това не означава, че не може да бъде предоставен публичен достъп до декларациите за конфликт на интереси на членовете на тези конкурсни комисии. Необходимо е да се прави разграничение между разкриването на *мненията*, изразени от членовете на конкурсната комисия, и разкриването на *всяка друга информация*, свързана с процедурата по подбор. Една декларация за конфликт на интереси не съдържа информация за

¹¹ Случаи 846/2010/PB и 48/2012/MHZ

¹² Случай 48/2012/MHZ

¹³ Случай 524/2012/MMN

¹⁴ Случаи 531/2012/MMN и 375/2013/ANA



позициите, заети от отделните членове на конкурсната комисия по отношение на съответното физическо лице, и предоставянето ѝ не може да доведе до разкриване на тези позиции или на сравнителната оценка на кандидатите в процедурата по подбор. Следователно е трудно да се разбере по какъв начин разкриването на декларациите за конфликт на интереси може да повлияе върху независимостта на конкурсните комисии, като имаме предвид, че единственото предназначение на тези декларации е именно да гарантира обективността и безпристрастността на членовете на тези комисии¹⁵.

Едни от основните инструменти на разположение на гражданите, които упражняват правото си на достъп до документи, са Регламент № 1049/2001 относно публичния достъп до документи на Европейския парламент, на Съвета и на Комисията, както и сходни актове, приложими към други институции, органи, служби и агенции на ЕС.

Като общо правило се предприема проверка в три етапа, за да се установи дали е приложимо някое от изключенията от правото на достъп, предвидени в член 4 от Регламент № 1049/2001. Първо, трябва да се определи дали документите попадат в една от категориите в обхвата на посоченото изключение. Второ, трябва да се определи дали разкриването на документа би засегнало (сериозно) интереса, предмет на защита. Казано по друг начин, трябва да се извърши „проверка за вреди“. Трето, ако бъде установено, че публичното оповестяване на даден документ би засегнало интереси, предмет на защита, институцията трябва да провери (когато е приложимо във връзка със съответното изключение), като съпостави различните интереси, дали въпреки това е налице по-висш обществен от оповестяване¹⁶.

По правило институцията трябва да извърши съответния анализ относно това дали е приложимо някое от предвидените изключения (i) „във връзка с всеки отделен документ“ и (ii) „индивидуално и конкретно“. Индивидуален и конкретен анализ на всеки отделен документ може да не е необходим, когато с оглед на конкретните обстоятелства по случая е очевидно, че достъпът трябва да бъде отказан, или напротив, разрешен¹⁷.

В някои случаи администрацията на ЕС отказва да предостави публичен достъп до части от документи, защото не счита, че въпросните части имат връзка с искането. Трябва да се подчертае, че понятието „свързани части от документи“ не съществува в текста на Регламент № 1049/2001, където е предвидено, че достъп до части от документ може да бъде отказан, само ако е приложимо някое от изключенията по член 4¹⁸.

Разпоредбата на член 6, параграф 3 от Регламент № 1049/2001 обаче, която има за цел да се намери справедливо решение във връзка със заявление, отнасящо се до много голям документ или до голям брой документи, може да бъде приложена за заличаване на части от документи, за които

¹⁵ Случай 1403/2012/СК

¹⁶ Случай 1817/2010/РА

¹⁷ Случай 2048/2011/OV

¹⁸ Случай 277/2012/РА



институцията счита, че не са свързани със заявлението. Това може да бъде направено, с цел да се избегне необходимостта от задълбочен и отнемащ време анализ по въпроса дали е приложимо някое от изключенията от правото на достъп. Институцията трябва обаче да обясни недвусмислено на заявителя, че по нейно мнение въпросните части от документа нямат отношение към негово заявление, като мотивира това свое мнение¹⁹. Също така е важно този подход да не води от неправилно прилагане на Регламент № 1049/2001. По-конкретно той не трябва да води до заобикаляне на изискването за пълно мотивиране на всеки отказ за предоставяне на поискан документ. Когато заявител, след като е получил частичен достъп, настоява да получи пълен достъп до поискания от него документ, този документ следва да бъде предоставен на заявителя, освен ако институцията докаже, че по отношение на целия документ е приложимо някое от изключенията, предвидени в член 4. Аналогично, ако институцията е заличила части от много голям документ, за да предостави на жалбоподателя отговор на общо и неясно формулирано искане и да му даде възможност да отправи по-конкретно искане, тя следва да посочи, че заявителят има право да поиска достъп до целия документ²⁰.

Целта на член 6, параграф 2 от Регламент № 1049/2001 е да бъде уточнено искането за достъп, т.е. да се даде на заявителя възможност да посочи ясно документа (документите), до които иска достъп, както и да се даде възможност на институцията да установи точно кой документ (документи) е/са предмет на искането за достъп. Следователно, вместо да предполага кои документи желае да получи заявителят, институцията следва да поиска уточнение. Ако заявител посочи, че затруднен да посочи кои документи желае да получи, защото не знае какви документи съществуват, институцията следва да предостави информация за съществуващите документи²¹.

По отношение на изключенията:

Член 4, параграф 1, буква а), трето тире от Регламент № 1049/2001: защита на обществен интерес по отношение на международните отношения

Що се отнася до Съвета, задължението за възможно най-голяма прозрачност е приложимо в особена степен към неговите законодателни функции. Изискванията за прозрачност обаче се различават в ситуацията, когато дадена институция изпълнява законодателни правомощия или участва в междуправителствени преговори. Макар че прозрачността е важна и в областта на междуправителствените преговори, които са свързани с ангажименти, поети от ЕС от името на неговите граждани, и които могат да засегнат основните права на гражданите, е важно да се има предвид контекстът, в който е изготвен съответният документ²².

Съветът трябва да е проактивен, когато води междуправителствени преговори, и да информира своите партньори в преговорите за

¹⁹ Случай 693/2011/RA

²⁰ Случай 1877/2010/FOR

²¹ Случай 693/2011/RA

²² Случай 1649/2012/RA



задължението си да работи възможно най-открито. По този начин Съветът ще получи още в началото на преговорния процес информация за това дали насрещната страна желае предметът на преговорите да бъде запазен в тайна, и съответно ще може да информира заявителите за основанията на своето възражение срещу исканията за разкриване²³.

Член 4, параграф 1, буква а), четвърто тире от Регламент № 1049/2001: защита на финансовата, валутната или икономическата политика

Съгласно установената съдебна практика институциите разполагат с широка оперативна самостоятелност да определят дали разкриването на документи, свързани с областите, попадащи в обхвата на това изключение, може да засегне обществен интерес, с оглед на това, че такова решение за отказ има комплексен и чувствителен характер, който предполага към него да се подхожда с особено внимание, както и че критериите по член 4, параграф 1, буква а) са твърде общи²⁴.

Член 4, параграф 2, трето тире от Регламент № 1049/2001: защита на целите на дейности по инспектиране, разследване и одит

Съществува обща презумпция, че публичният достъп до документи, свързани с текущи разследвания на Европейската служба за борба с измамите (OLAF), може по принцип да засегне целта на разследването. Освен това, когато доклад за разследване на OLAF се използва като доказателство във висящо национално съдебно производство, публичният достъп до този доклад може да засегне целта на съдебното производство. Основната причина за това е, че публичното разкриване на доказателства, използвани в текущо разследване, може да попречи на използването на тези доказателства в бъдещо съдебно производство, особено ако разследването може да послужи като основание за наказателно преследване. Не може обаче да се приеме, освен в случаите, когато това е очевидно, че самият факт, че OLAF е изпратила на националните органи доклад за разследване, означава, че тези органи ще предприемат действия въз основа на този доклад. Винаги съществува възможността например националните органи да преценят, че няма основания за предприемане на действия въз основа на доклада или просто да го игнорират. Поради това OLAF следва да отправи запитване до националните органи, за да провери дали се води текущо разследване (или такова разследване е непосредствено предстоящо) и какво въздействие може да окаже разкриването на доклада върху това разследване²⁵.

Член 4, параграф 3, първа алинея от Регламент № 1049/2001: защита на процеса на вземане на решение, когато решението все още не е взето

Понятието „процес на вземане на решение“ обхваща всички процедури на вътрешни консултации и разисквания в дадена институция, а понятието „решения“ е свързано с позициите, заети в резултат от тези вътрешни

²³ Случай 1649/2012/RA

²⁴ Случай 531/2012/MMN

²⁵ Случай 598/2013/OV



консултации и разисквания, дори когато тези позиции не представляват правно обвързващи „решения“. Казано с други думи, понятието „решение“ има широк смисъл, който отразява целта на член 4, параграф 3. Даден документ може да е свързан с процес на вземане на решение, който е приключил, а също така и с друг, текущ процес на вземане на решение. Институцията обаче трябва да обясни по какъв начин разкриването на документа ще засегне сериозно текущия процес на вземане на решение. Когато институция на ЕС се позовава на риска от „външно влияние“ или „натиск“, тя трябва да докаже не само вероятното съществуване на такъв натиск върху органите, които вземат решението, но също така че може обосновано да се очаква, а не само да се предполага, че подобен неправомерен натиск върху органите, които вземат решението, би бил с характер и интензивност, които засягат сериозно процеса на вземане на решение²⁶.

Член 4, параграф 3, втора алинея от Регламент № 1049/2001: защита на процеса на вземане на решение след вземането на решението

Тази разпоредба допуска отказ от предоставяне на достъп до *становища*, т.е. мнения или преценки на автора, дори и *след* вземането на решението. Не е допустимо оказване на неправомерен натиск върху органите, които вземат решение, с цел промяна на решението след неговото вземане. Въпреки това авторът на *становище* излага своята гледна точка и е налице поне възможност такива становища да не бъдат изразени свободно и открито, ако съществува вероятност те да бъдат направени публично достояние. Рискът от автоцензура, която накърнява капацитета на институцията за вземане на решения, е значим, само когато изразените мнения са *особено чувствителни*, например ако те имат критичен или самокритичен, спекулативен или спорен характер²⁷. Институцията трябва да посочи конкретна характеристика на становището, която е основание то да бъде прието за особено чувствително и която би довела до автоцензура, ако то бъде разкрито²⁸.

Колективният характер на дадено решение не означава сам по себе си, че разкриването на отделни мнения ще засегне сериозно процеса на вземане на решение. Подобно допускане противоречи на разпоредбата на член 4, параграф 3, втора алинея. Всъщност може да се твърди, че осъзнаването на факта, че в бъдеще становищата ще бъдат публично достъпни, може да доведе до още по-добро обосноваване от страна например на оценител, който предоставя становища въз основа на научен експертен капацитет, а не становища с личен характер²⁹.

Член 4, параграф 5 от Регламент № 1049/2001: искане от държава членка даден документ да не бъде оповестен

Договорът за Евратом обединява знания, инфраструктура и финансови ресурси в областта на атомната енергетика в ЕС. В член 44 от Договора е

²⁶ Случай 1817/2010/RA и 1877/2010/FOR

²⁷ Случай 1817/2010/RA

²⁸ Случай 2781/2008/FOR

²⁹ Случай 2781/2008/FOR



предвидено, че Комисията може, със съгласието на заинтересованите държави членки, лица и предприятия да публикува всички инвестиционни проекти, които са ѝ били съобщени. По отношение на исканията за достъп до документи, свързани с проекти в областта на атомната енергетика, е важно да се отчита характерът на правото на публичен достъп, както то се е развило в Европейския съюз в общ принцип на правото на Съюза и в основно право, и разпоредбата на член 44 от Договора за Евратом да се чете във връзка с Регламент № 1049/2001. Формулираното от Съда решение във връзка с член 4, параграф 5 от Регламент № 1049/2001 следва да се прилага и по отношение на тълкуването на член 44 от Договора за Евратом, т.е. държавата членка, предприятието или заинтересованото лице, което възразява срещу предоставянето на достъп, трябва да обоснове възражението си въз основа на изключенията, предвидени в член 4 от Регламент № 1049/2001. Окончателното решение по отношение на искането за достъп обаче се взема от Комисията, която трябва да прецени дали държавата членка, предприятието или заинтересованото лице са посочили валидни основания за своя отказ да дадат съгласието си. Комисията е поела ангажимент да полага усилия да получи необходимото съгласие по член 44 от Договора за Евратом, дори преди да е отправено искане за достъп³⁰.

Категории документи с еднакъв характер

Като общо правило институцията трябва да оцени индивидуално и конкретно всеки документ, който е предмет на искане за достъп. Когато преценява дали предоставянето на даден документ ще засегне интереси, предмет на защита обаче, институцията по принцип може да обоснове решенията си на общи (макар и оборими) презумпции, които се прилагат към определени категории документи, тъй като може да се очаква, че към исканията за предоставяне на достъп до документи с еднакъв характер са приложими сходни съображения. Що се отнася до прилагането на член 4, параграф 2, трето тире, на основание на който институциите са длъжни да отказват достъп до документи, чието оповестяване би засегнало защитата на целите на дейности по инспектиране, разследване и одит, Съдът е посочил изрично, че е възможно институциите да се позовават на общи презумпции, приложими към определени категории документи в определени специални случаи, а именно в процедури за преразглеждане на случаи на държавна помощ, процедури за контрол върху сливанията, висящи производства пред съдилищата на Европейския съюз и досъдебната фаза на процедури за нарушения по член 258 от ДФЕС³¹.

Съдът все още не е имал възможност да се произнесе дали възможността за позоваване на такива общи презумпции следва да е приложима и към разследвания на OLAF и предприети въз основа на констатации на Службата национални съдебни производства. Съществуват регламенти³²,

³⁰ Случай 2335/2008/СК

³¹ Случай 2048/2011/OV

³² Регламент № 1073/99 относно разследванията, провеждани от Европейската служба за борба с измамите (OLAF) и Регламент № 515/97 относно взаимопомощта между административните органи на държавите членки и сътрудничеството между последните и Комисията по гарантиране на правилното прилагане на законодателството в областта на митническите и земеделските въпроси.



които съдържат разпоредби, регламентиращи строги правила, ограничаващи достъпа до информация, получена от OLAF и предадена на държавите членки в рамките на външни разследвания. Тези разпоредби са сходни с правилата, ограничаващи достъпа до досиетата по процедури за държавна помощ или процедури за контрол на сливания. Омбудсманът застъпва становището, че тези разпоредби дават основание за прилагане на обща презумпция, че разкриването на документи, включени в досието по текущо разследване на OLAF, по принцип би засегнало целта на това разследване. Посочената обща презумпция е приложима през периода на провеждане на разследването на OLAF и на свързаното с него национално съдебно производство³³.

Както е посочено по-горе, общата презумпция е оборима. Следователно жалбоподателят трябва да докаже, че даден документ, до който е поискал достъп, не попада в обхвата на тази презумпция или че е налице по-висш обществен интерес, който оправдава разкриването на документа. Очевидно лице, което е подало искане за достъп, ще бъде затруднено да обори такава обща презумпция по отношение на даден документ, ако то няма достъп до този документ. Омбудсманът обаче разполага с възможности да обори презумпцията, тъй като има право да се запознае със съответните документи³⁴.

Неприкосновеност на личния живот и защита на личните данни – взаимодействието между Регламент № 1049/2001 и Регламент № 45/2001 относно защитата на лицата по отношение на обработката на лични данни

Следва да се търси баланс между важното значение на прозрачността и определени други интереси като правото на защита на личните данни.

Добър подход за осигуряване на този баланс, например когато гражданите желаят да узнаят имената на експерти или оценители, участващи в съвети или комисии, е администрацията на ЕС да прави справки с насоките, предоставени от Европейския надзорен орган по защита на данните (ЕНОЗД), когато желае да постъпи прозрачно, като едновременно с това гарантира защитата на правото на гражданите на личен живот и защита на личните данни. ЕНОЗД призовава администрацията на ЕС да възприеме активен подход по отношение на обработката на лични данни, който предвижда предварително информиране на субектите, че при определени обстоятелства техните имена биха могли да бъдат разгласени³⁵.

Когато иска достъп до документи, съдържащи лични данни, заявителят, съгласно член 8(б) от Регламент № 45/2001, трябва да докаже необходимостта от предаването на исканите лични данни, като

³³ Случай 2048/2011/OV

³⁴ Случай 2048/2011/OV

³⁵ Случай 2111/2011/RA



своевременно представи легитимни основания за това. Това дава възможност на съответната институция на ЕС да съпостави различните интереси на засегнатите страни и да реши дали съществува основание да се приеме, че законните интереси на субекта на данни биха могли да бъдат засегнати от предаването на тези данни³⁶. Лицето, което подава заявление за достъп, следва да бъде информирано³⁷, че има право да предостави основания да получи данните, както и да му бъде предоставена възможност да го направи. Регламент № 1049/2001 установява двуетапна административна процедура, която предоставя на заявителя възможност да докаже необходимостта в своето потвърдително заявление³⁸. Дори когато заявителят не е предоставил информация, която изрично съдържа такива основания, институцията може да притежава достатъчно недвусмислена информация, която да ѝ позволи да приеме, че предаването на данните е оправдано³⁹.

Не е достатъчно да се заличат личните данни в документи като имена и данни за контакт, без да се обяви дали е направен опит да се провери дали субектите на данни са готови да дадат съгласието си за разкриването⁴⁰.

Институциите следва да избягват прекомерно формален подход при разглеждане на искания за достъп. Ако заявител внесе искане за публичен достъп до документи в съответствие с Регламент № 1049/2001, при положение че на заявителя вече му е бил предоставен привилегирован индивидуален достъп съгласно член 13 от Регламент № 45/2001, по принцип институцията трябва да разгледа искането. Това включва извършване на проверка на съответния документ съгласно Регламент № 1049/2001. В такъв случай обаче институцията може да прецени дали да обясни на заявителя, че няма практически ползи от извършването на проверката съгласно Регламент № 1049/2001⁴¹.

Когато институцията разкрива по реда на Регламент № 45/2001 на заявител информация относно лични данни, които са свързани с него/нея, тя има право да заличи друга информация, съдържаща се в съответния документ. Понятията достъп до лични данни и достъп до документи не са тъждествени⁴².

Право на достъп до документи, които се отнасят до вас

В член 41 от Хартата на основните права на Европейския съюз (Право на добра администрация) се посочва, че всяко лице има право на достъп до документите, които се отнасят до него, като се зачитат легитимните интереси, свързани с поверителността и професионалната и служебна

³⁶ Случай 1403/2012/СК и 2510/2011/СК

³⁷ Случай 277/2012/РА

³⁸ Случай 1403/2012/СК

³⁹ Случай 2510/2011/СК

⁴⁰ Случай 277/2012/РА

⁴¹ Случай 1108/2012/РТ

⁴² Случай 1013/2012/МНЗ



тайна. Някои от изключенията, които се прилагат във връзка с правото на публичен достъп до документи, могат да са приложими и към правото на индивидуален достъп. Не може обаче на дадено лице да бъде отказан индивидуален достъп до документите, които се отнасят до него, на основание, че предоставянето на такъв достъп може да засегне правото на личен живот и правото на защита на личните данни или търговските интереси на лицето, което е отправило искането за достъп⁴³.

⁴³ Случай 1560/2010/FOR



Институционални и политически въпроси

Омбудсманът застъпва становището, че нито качеството на европейското законодателство, нито политическата работа на Европейския парламент попадат в обхвата на концепцията за лошо управление.

Комисията и законодателните предложения

Когато омбудсманът оценява действията на Комисията във връзка с изготвянето на законодателни предложения, тя няма за цел да замести преценката на Комисията със своята собствена преценка. По-скоро ролята на омбудсмана е да провери дали са приложени правилните процедури и дали не е допусната явна грешка в преценката. Комисията следва да може да предостави пълен и лесен за разбиране отчет за предприетите стъпки и засегнатите субекти, преди да внесе своите законодателни предложения за разглеждане в Парламента и Съвета⁴⁴.

Как да се отчита гласът на гражданите и гражданското общество

Демокрацията на участието, основана на принципите на равенство и прозрачност, повишава доверието на гражданите в ЕС и неговата администрация. Високото доверие в ЕС и неговата администрация е ключов елемент от усилията за повишаване на ефективността на ЕС и неговата администрация⁴⁵.

По отношение на изготвянето на законодателни предложения от Комисията омбудсманът съсредоточава вниманието си върху процесуалните аспекти. Член 11 от ДЕС очертава съвещателно пространство, в което институциите на ЕС взаимодействат с граждани, представителни организации и гражданското общество. Институциите на ЕС трябва да определят „подходящи средства“, чрез които гражданите и представителните организации да получат възможност да изразяват и обменят публично своите мнения. Конкретният начин, по който ще бъде осигурена ефективността на демокрацията на участието в съответните обстоятелства, зависи от спецификата на съответното действие на Съюза. В това отношение по необходимост институциите на ЕС разполагат с оперативна самостоятелност, особено в области със сложно техническо естество. Те следва обаче винаги да гарантират, че могат обективно да обосноват начина, по който упражняват тази оперативна самостоятелност, който не трябва да е дискриминационен или да се възприема като дискриминационен. Освен това провежданите консултации следва да са широки⁴⁶.

За да могат гражданите и представителните организации да упражняват своето право на демокрация на участието във всички области на дейност на

⁴⁴ Случай 875/2011/JF

⁴⁵ Случай 2558/2009/DK

⁴⁶ Случаи 1151/2008/ANA и 2097/2011/RA



Европейския съюз, трябва да им бъде предоставена действителна възможност да изразят своите виждания и да имат увереността, че тези виждания ще бъдат взети под внимание от институциите на ЕС. За да се постигне това, институциите на ЕС трябва да гарантират равенство на възможностите в това отношение на достатъчно ранен етап за всички участващи страни, включително обществеността, неправителствените организации и академичната общност⁴⁷.

Задължението за участие в диалог с гражданското общество не е въпрос само на предоставяне на финансиране за определени дейности. Фактът, че Комисията решава да не подкрепи дадена инициатива, не може сам по себе си да доведе до заключението, че Комисията е нарушила своето задължение да встъпи в диалог със съответната организация⁴⁸.

Също така ЕС трябва да поддържа открит, прозрачен и редовен диалог с църкви, религиозни сдружения или общности, философски организации и неконфесионални организации (член 17 от ДФЕС). Принципът на разделение между църквата и държавата, който в контекста на ЕС означава разделение между църквите и институциите на ЕС, предполага обаче, че църквите и религиозните организации не следва да имат каквото и да е неуместно привилегировано положение по отношение на техния диалог с институциите на ЕС. Обстоятелството, че Комисията е избрала да не встъпи в определен диалог по реда на член 17 от ДФЕС, не означава непременно, че участието на гражданското общество не може да бъде осигурено по друг начин, например по реда на член 11 от ДЕС. Комисията се ползва с широка оперативна самостоятелност по отношение определянето на своите приоритети и избора на теми, които избира да обсъжда в рамките на диалога по член 17 от ДФЕС. Комисията обаче трябва винаги да се ползва от своята оперативна самостоятелност по начин, който е недискриминационен. При нормални обстоятелства това може да се прецени само при изследване на практиките на Комисията за достатъчно дълъг период от време⁴⁹.

В член 17 от ДФЕС не става дума за обсъждане конкретно на религиозни или философски въпроси. По принцип обаче не е проблем това, че вижданията, които ще бъдат излагани от религиозните (и хуманистични) общности по време на техния диалог с институциите, отразяват техните виждания като религиозни (и хуманистични) общности. Що се отнася до термина „редовен“, употребен в член 17 от ДФЕС, нищо в този член не предполага, че е необходимо да се постигне точен баланс между различните групи. Повод за загриженост може да възникне, само ако анализ на поредица от срещи покаже, че подходът на Комисията е явно непропорционален. Що се отнася до термина „прозрачен“, в определени области Комисията има задължение, особено когато упражнява своите разследващи и регулаторни правомощия, да документира достатъчно подробно действията си. Що се отнася до термина „открит“, стига Комисията да не демонстрира, че определен диалог би противоречал на

⁴⁷ Случай 1151/2008/ANA

⁴⁸ Случай 2097/2011/RA

⁴⁹ Случай 2097/2011/RA



основните ценности на Съюза, тя е свободна да встъпи в открита и откровена дискусия⁵⁰.

Комисията може да организира мероприятия и да финансира дейности, с цел да насърчава дебата по въпросите, свързани с тези мероприятия и дейности. Това не означава непременно, че Комисията подкрепя съответното послание или съдържание. Напротив, Комисията може да има обоснованата цел да стимулира дебат. Свободата на изразяване е една от основните ценности на демократичното общество⁵¹.

Например проведена в сградата на Комисията фотографска изложба, свързана с еднополови двойки, предизвика определено неодобрение. Истина е, че институциите на ЕС могат да действат само в рамките на правомощията, предоставени им изрично или мълчаливо от Договора, а също така че ЕС не притежава компетентност по отношение на признаването на бракове и регистрацията на партньорства. Независимо от това дискриминацията на основание на сексуална ориентация е забранена в сферата на прилагане на правото на ЕС. Очевидно е, че ЕС има правото и задължението да се бори срещу дискриминацията на основание на сексуална ориентация в рамките на своята компетентност. Следователно по принцип Комисията е оправомощена да преследва тази цел, както пряко, така и с непреки средства като финансиране, организиране или поставяне под патронаж на изложба, популяризираща недискриминацията на основание на сексуална ориентация. По-конкретно, подобни действия могат да попаднат в рамките на компетенциите на ЕС, когато дадени дискриминационни действия засягат някоя от свободите, гарантирани от ДФЕС, като например правото на свободно движение в рамките на ЕС⁵².

Дори когато дадена изложба засяга въпрос, който попада в компетентността на ЕС, и поради това Комисията има право да бъде домакин или да съфинансира подобно събитие, навярно е уместно Комисията да направи декларация, че посланията на събитието отразяват виждания, които не отразяват непременно нейните собствени виждания⁵³.

Как да формираме и да се вслушваме в експертни групи

Мандатът на омбудсмана е ограничен до проучване на подбора/съставянето, функционирането и прозрачността на експертните групи на Комисията⁵⁴. Омбудсманът не може да оценява резултатите от работа на експертни групи⁵⁵.

Омбудсманът няма правомощия да проверява технически или научни оценки, някои от които представляват важен елемент от подготвителната законодателна работа на Комисията. Например работата на техническите

⁵⁰ Случай 2097/2011/RA

⁵¹ Случай 1640/2011/MMN

⁵² Случай 1640/2011/MMN

⁵³ Случай 1640/2011/MMN

⁵⁴ Една „експертна“ група не е непременно „представителна“ група.

⁵⁵ Случай 1682/2010/ВЕН



или научните комитети трябва да бъде основана на принципите на (i) техническо съвършенство, (ii) независимост и безпристрастност и (iii) прозрачност. Ролята на омбудсмана е да гарантира, че се прилагат добри административни процедури и че гарантираните от правния ред на ЕС права се спазват в рамките на административното производство, което важи особено за задължението за внимателно и безпристрастно проучване на въпроса и приемане на достатъчно обосновано решение, основано на съответната правна рамка. Например омбудсманът може да провери дали съответният орган на ЕС има достъп до елементите, необходими за провеждане на подробен анализ по конкретен въпрос, дали са изяснени неясните аспекти и дали органът на ЕС е предоставил последователно обяснение на прилагането от негова страна на съответните правила. Различия във вижданията по технически въпроси сами по себе си не са основание да се приеме, че оценката на органа на ЕС е погрешна⁵⁶.

Например дадено решение в областта на политиката за научните изследвания, независимо от това, че има технически характер тесен обхват, не може да бъде взето без отчитане на редица други съображения от екологично, социално и икономическо естество. Трябва да се отчитат всички относими съображения, а твърдението на Комисията, че липсва „предпочитание към определена технология“ не е достатъчно. Комисията не се освобождава от задължението да осигури обективност въз основа на това, че за нея няма задължение да следва препоръките, направени от даден комитет или група, създадени под нейна егида⁵⁷.

Когато Комисията назначава експерти за извършване на технически или научни оценки, прилаганата методика трябва да е в съответствие с приложимите законови правила и принципи на добро управление и да не са налице явни грешки в преценката. Следва да се помни, че Комисията разполага с широка оперативна самостоятелност при определяне на методиката за подбор на външни експерти. Правилният начин да се установи най-големият възможен брой експерти, притежаващи необходимия експертен капацитет, обикновено е публично да се обяви нуждата на Комисията от експерти и да се публикува покана към експертите да заявят своя интерес. Сравнителното оценяване на експертите следва да се документира надлежно, за да може да се покаже, че са били подбрани най-подходящите кандидати. Тази оценка следва да е публично достъпна, като в същото време се отчита по подходящ начин необходимостта от спазване на правилата за защита на личните данни⁵⁸.

Добри административни процедури – начин да се гарантира, че гражданите разбират какво се предприема и защо

Общ принцип на правото на ЕС е, че жалбоподател, който иска отмяна на административен акт на основание на процедурно нарушение, трябва да

⁵⁶ Случаи 51/2011/AN и 2558/2009/DK

⁵⁷ Случай 1151/2008/ANA

⁵⁸ Случай 2558/2009/DK



докаже поне, че вероятно резултатът от административното производство би бил различен, ако не е било извършено нарушението, за което подава жалба. Всяко процедурно нарушение може да представлява случай на лошо управление, дори когато дадено процедурното нарушение не е основание за отмяна от съда на конкретен административен акт⁵⁹.

Важно е да се има предвид, че съществува основно право на гражданите да получат мотиви за решенията на административните органи на ЕС, както и основно право да бъдат изслушани преди администрацията да вземе решение, което ги засяга неблагоприятно⁶⁰.

Що се отнася до правото на изслушване, всеки гражданин трябва да има възможност да представи своята гледна точка относно фактите и обстоятелствата, на които ще бъде основано решението. Например във връзка с предизвестие за прекратяване на трудов договор, сключен с военна мисия на ЕС⁶¹, омбудсманът сметна за неприемливо предизвестието да бъде изпратено, докато служителът е бил болен, и особено докато служителът е бил в отпуск по болест поради психично разстройство⁶².

Когато Европейската служба за борба с измамите (OLAF) изиска информация от или разпитва разследвано лице, тя следва да информира това лице за обхвата на разследването. Тази информация може да бъде ограничена до характера на отправените обвинения. Когато предстои вземане на решение, което засяга неблагоприятно дадено лице, предвиденото в закона право на лицето да бъде изслушано предполага също то да получи възможност да коментира наличните доказателства. Във връзка с формалното право на изслушване Съдът на ЕС обаче е установил, че решение на OLAF за предоставяне на информация на националните разследващи органи не представлява акт с неблагоприятни последици за лицето, тъй като националните органи са компетентни да оценят съдържанието на тази информация. Следователно OLAF няма законово задължение да предоставя на разследваното лице формалното право на изслушване в такива случаи (националните органи са тези, които трябва да гарантират спазването на правото на изслушване). Съдържанието на концепцията за добро управление обаче е по-широко от съдържанието на концепцията за законосъобразност. Като подлага своите констатации на контрол и оспорване, OLAF може да повиши тяхната сигурност и валидност. OLAF ще спазва принципа на добро управление, като предоставя на разследваното лице достатъчно информация, свързана с обвиненията срещу него и подкрепящите ги доказателства⁶³.

По отношение на процедурите на OLAF, когато няколко лица се разследват по един случай, възможно е фактите по всяко отделно разследване да не са идентични и индивидуалните досиета по случая да съдържат отделни и

⁵⁹ Случай 1560/2010/FOR

⁶⁰ Това право е гарантирано от 41 от Хартата на основните права на Европейския съюз и е допълнително развито в членове 16 и 18 от *Европейския кодекс за добри практики в администрацията*.

⁶¹ Правилникът за длъжностните лица не се прилага към служителите на такива мисии.

⁶² Случай 1519/2011/AN

⁶³ Случай 1560/2010/FOR



различаващи се елементи, които следва да се оценяват самостоятелно. Следователно фактът, че продължителността на отделните разследвания, провеждани от OLAF, варира, не доказва наличието на дискриминация. Целесъобразността на продължителността на едно разследване трябва да се оценява в светлината на специфичните за случая обстоятелства. Принципите на доброто управление обаче изискват разследващите органи да гарантират, че всяка процедурна стъпка се предприема в разумен срок след предходната стъпка⁶⁴.

Системата за ранно предупреждение (СРП) на Европейската комисия е електронна система, предназначена за откриване на заплахи за финансовите интереси и репутацията на ЕС. Омбудсманът разглежда жалба, която се отнася до т.н. предупреждение W3b. Предупреждение се регистрира, когато съгласно решението за създаване на СРП „трети страни, по-специално за тези, които се възползват или са се възползвали от средства на Общността, ... е известно, че са обект на съдебно производство за сериозни административни нарушения или измама. В случаите, когато разследванията, извършени от OLAF, водят до такова съдебно производство или OLAF предлага съдействие или извършва последващи действия по това производство, OLAF изисква съответното предупреждение W3b“. Съответното предупреждение е регистрирано от OLAF. Решението за СРП не дава определение на термина „съдебно производство“, който на практика има различно значение в съдебните системи на отделните държави членки. Следователно тълкуването на този термин следва да отчита целта и контекста на СРП и, по-специално целта и контекста на предупреждението W3b по смисъла на решението за СРП. Съществува отчетлива разлика между започването на съдебен процес в правна система, в която водещо е състезателното начало, или в правна система, в която водещо е служебното начало, и фазата на започване на съдебното разследване в система, в която водещо е служебното начало. Започването на фазата на разследването в система, в която водещо е служебното начало, не означава задължително, че вече са установени определени факти по отношение на едно лице: това означава само, че има достатъчно основания за започване на съдебно разследване. Започването на съдебен процес, от друга страна, означава, че обвиненията срещу лицето, заедно с *prima facie* доказателствата, са достатъчно сериозни и убедителни, за да дадат основание за съдебен процес. Когато се издава предупреждение W3b, без случаят да е отнесен пред съда, съществува риск сходни случаи да не бъдат третираны по еднакъв начин. Това се дължи на факта, че терминът „съдебно производство“ има различен смисъл в отделните държави, което показва, че предупреждението W3b трябва да се издава единствено, когато случаят е отнесен пред съда⁶⁵.

⁶⁴ Случай 2515/2011/СК

⁶⁵ Случай 637/2009/FOR



Ориентираност към услуги и вежливост – правото на сериозно отношение

Всеки човек има потребност да се чувства признат и да бъде изслушан. Това важи в особена степен за отношенията между гражданите и администрацията на ЕС, която често се възприема като твърде отдалечена, при това не само чисто териториално. Администрацията на ЕС трябва да положи усилия, за да накара гражданите да почувстват, че техните притеснения, въпроси и искания се приемат сериозно.

Не е необичайно гражданин да не е съгласен например с политиката на ЕС в определена област. Самият факт, че позициите, изразени от институция на ЕС, се различават от тези на жалбоподателя обаче, не може сам по себе си да представлява лошо управление. Възможно е липсата на вежливост да представлява лошо управление, но всяка жалба за липса на вежливост трябва да бъде подкрепена от доказателства⁶⁶.

Пример за случай, в който загрижеността, изразена от гражданин, е приета сериозно от администрацията на ЕС, е случаят на гражданин, който претендира за обезщетение от въздушен превозвач във връзка с полет със закъснение и впоследствие подава жалба до националния прилагащ орган. Националният прилагащ орган уведомява гражданина, че не е компетентен да разглежда индивидуални жалби за обезщетения, а Комисията подкрепя позицията на националния прилагащ орган. След проверка на омбудсмана Комисията обеща да промени неясната информация в своя *Формуляр на ЕС за жалби за правата на пътниците във въздушния транспорт* и омбудсманът установи, че Комисията е предприела адекватни действия за избягване на допълнително обръкване относно компетенциите на националните прилагащи органи в отговор на жалби⁶⁷.

Друг начин институциите да бъдат ориентирани към услуги и полезни е да избягват откриването на ненужна формална процедура, ако има по-неформален начин за разглеждане на въпроса по удовлетворителен за гражданина начин, например в случаи, когато достъп до документи се иска на различни правни основания и се предоставя на едно от тях. В такива случаи често няма практическа полза оценката на искането за достъп да продължи въз основа на другите правила⁶⁸.

Въпросът за езика, както е посочено по-горе, също е въпрос на ориентираност към услуги: Комисията трябва да гарантира, че всички европейски граждани са в състояние да разберат нейните обществени консултации, които трябва по принцип да бъдат публикувани на всички официални езици⁶⁹.

Наред с горното администрацията на ЕС не следва да подценява силата на извинението.

⁶⁶ Случай 2441/2010/OV

⁶⁷ Случай 606/2012/OV

⁶⁸ Случай 1108/2012/RT

⁶⁹ Случай 875/2011/JF



Принципите на доброто управление изискват администрацията на ЕС да признава допуснатите грешки и да обмисля как тези грешки могат да бъдат поправени. Първата стъпка е да бъде поднесено извинение. Не е достатъчно просто да се изрази съжаление, без да се поеме отговорност за грешката. Правилният начин е да се отправи извинение, което означава признаване на грешка⁷⁰.

Неспазването на принципите на доброто управление, като например липса на отговор на кореспонденция или отговор на език, различен от използвания от гражданите, които се обръщат към администрацията на ЕС, може да бъде поправено с извинение и, когато е възможно, с обяснение⁷¹.

Забавяния в администрацията

Забавянето кара гражданите да чувстват, че не се отнасят с тях сериозно, по-специално, когато администрацията на ЕС не им предоставя обяснение. Правото на всяко лице засягащите го въпроси да бъдат разглеждани от институциите на ЕС в разумен срок е основно право, предвидено в член 41, параграф 1 от Хартата на основните права.

Омбудсманът установи лошо управление от страна на Комисията при случай, когато тя не е мотивирала по подходящ начин свое решение да не приключи процедура по жалба за нарушение в продължение на година и половина, въпреки че е установила, че липсва нарушение⁷².

Чест повод за загриженост сред жалбоподателите е забавеното разглеждане на искания за публичен достъп до документи по реда на Регламент (ЕО) № 1049/2001.

Когато дадена институция не отговори на искане за достъп в законоустановения срок, това се счита за отрицателен отговор, който дава право на жалбоподателя да се обърне към Съда или Европейския омбудсман. Когато институцията знае, че ще забави отговора си, тя трябва да уведоми жалбоподателя за забавянето и за неговата продължителност, както и за достъпните мерки за правна защита. Това дава възможност на жалбоподателя да вземе информирано решение дали да изчака отговора или незабавно да подаде жалба пред омбудсмана⁷³.

⁷⁰ Случай 312/2012/СК

⁷¹ Случай 1708/2011/JF

⁷² Случай 1786/2011/MHZ

⁷³ Случай 1817/2010/RA



Конфликт на интереси – Мога ли да имам доверие, че администрацията на ЕС работи за благото на ЕС и за моето благо като гражданин?

За да функционира ЕС правилно и гражданите да имат доверие в него, администрацията на ЕС трябва да работи единствено за благото на ЕС. Всяко длъжностно лице, което изпълнява своите задължения с оглед на своя личен интерес е в нарушение на Правилника за длъжностните лица и не следва да има място в администрацията на ЕС. Администрацията на ЕС трябва да предотвратява възникването на подобни ситуации.

Важно е процедурата за оценка на възможни конфликти на интереси да не се свежда само до чиста формалност⁷⁴.

Съгласно определението на ОИСП конфликт на интереси е налице, когато има „конфликт между обществените задължения и частните интереси на длъжностни лица, при който частните интереси *могат* да повлияят по неподходящ начин върху изпълнението на техните служебни задължения и отговорности.“ (курсивът е добавен за акцентиране). Дали едно длъжностно лице в действителност променя поведението си в резултат на конфликт на интереси е без значение за целите на определянето дали е налице конфликт на интереси между личните и публичните интереси на длъжностното лице, които *могат* да повлияят по неподходящ начин върху изпълнението на неговите служебни задължения и отговорности. Перспективата или дори вероятността, поведението на едно длъжностно лице да бъде повлияно от частни интереси, има централна роля при определянето на това дали е налице конфликт на интереси. Макар че всеки конкретен пример за ситуация на конфликт на интереси, която реално променя поведението на длъжностното лице, би бил наистина много сериозен, самият факт, че не е доказана промяна на поведението, е без значение за установяването наличието на ситуация на конфликт на интереси. Концепцията за конфликт на интереси има за цел да гарантира, че не възниква ситуация, в която едно лице *би могло* да бъде повлияно от частни интереси, докато изпълнява обществена функция. Самата *възможност* за възникване на подобно влияние е това, което е предмет на концепцията за конфликт на интереси⁷⁵.

Легитимността на ЕС в очите на гражданите зависи от избягването не само на реални, но и предполагаеми конфликти на интереси⁷⁶.

От съществено значение е администрацията на ЕС да поддържа регистър на своите разследвания на твърдения за конфликт на интереси и да подготвена да защити своето мнение пред гражданите на ЕС, когато от нея бъде поискано това. Неаргументираното заявление, че не е налице конфликт на интереси, без посочване на никакви мотиви, не е достатъчно.

⁷⁴ Случай 1533/2010/MMN

⁷⁵ Случай 297/2013/FOR

⁷⁶ Случай 51/2011/AN



Недостатъчното мотивиране може да бъде изтълкувано от гражданите като опит да се прикрие това, което се е случило в действителност⁷⁷.

Добра административна практика е администрацията на ЕС да информира длъжностните лица, които напускат службата си, за предвидените в Правилника за длъжностните лица задължения, като например по въпросите на конфликта на интереси⁷⁸.

Основното право на защита на личните данни не представлява системна пречка за обществения контрол по отношение на това дали физически лица, ангажирани в дейности за лобиране (които най-често се предприемат по отношение на Комисията), са в ситуация на конфликт на интереси. В интерес на прозрачността и по-специално в интерес на насърчаването на т.нар. демокрация на участието е Комисията системно да информира представителите на интереси, преди срещите им с длъжностни лица на Комисията, и в контекста на писмената комуникация между Комисията и представителите на интереси, че възнамерява да обяви имената им, ако това бъде поискано в рамките на искания за публичен достъп до документи по реда на Регламент (ЕО) № 1049/2001⁷⁹.

По отношение на дейности, предприети от бившите комисари, фактът че бивш комисар изразява политическа подкрепа по конкретен въпрос, не е достатъчен сам по себе си за установяването на конфликт на интереси по отношение на този въпрос, при условие че съответният въпрос представлява легитимна цел от общ интерес на ЕС⁸⁰.

Една от целите на правилото, което изисква членовете на органите за вземане на решения на Европейската централна банка (ЕЦБ) да действат независимо⁸¹, е да се гарантира легитимността на ЕЦБ в очите на гражданите на ЕС. Наред със задължението им да действат самостоятелно, членовете на органите за вземане на решения на ЕЦБ трябва също да избягват конфликт на интереси. Легитимността на ЕС в очите на гражданите зависи не само от избягването на действителни конфликти на интереси, но също и на предполагаеми конфликти на интереси. Допустимо е членовете на органите за вземане на решения на ЕЦБ да се ангажират в уместен публичен или частен дебат по въпроси, които са от значение за работата на ЕЦБ. Когато председателят на ЕЦБ участва в среща, целта на срещата, самоличността на другите участници и обсъжданите теми би следвало по принцип да се разглеждат като публична информация, освен когато съществува основателна причина за поверителност, като например необходимостта да се защити общественият интерес по отношение на финансовата, монетарната или икономическата политика на ЕС или на държава членка. В съответствие с принципа на прозрачността би било например ЕЦБ да обяви на своя уебсайт информацията, че нейният председател е член на Групата на тридесетте, дори когато Групата на тридесетте не е лобистка група или група по интереси, която споделя „общ

⁷⁷ Случай 51/2011/AN

⁷⁸ Случай OI/12/2011/JF

⁷⁹ Случай 277/2012/RA

⁸⁰ Случай 1533/2010/MMN

⁸¹ Член 130 от ДФЕС и Статут на ЕЦБ



интерес“, който може да компрометира независимостта на ЕЦБ, а е по-скоро дискуссионен форум. „Група по интереси“ е група физически и/или юридически лица, които споделят общ интерес относно съществен въпрос и се стремят да насърчат този общ интерес с помощта на различни средства. Под „лоби“ може да се разбира група по интереси, която се стреми да насърчи общия си интерес, като пряко оказва влияние върху трети лица, включително длъжностни лица⁸²

Подаване на сигнали за нарушения

Длъжностни лица на ЕС, които при или по повод на изпълнението на служебните си задължения узнаят за предполагаема противозаконна дейност, включително измама или корупция, увреждаща интересите на ЕС, са длъжни да уведомят преките си ръководители⁸³. Едва ли може да се изтъкне в достатъчна степен значението на защитата на правилното прилагане тази разпоредба за „подаване на сигнали за нарушения“ от Правилника за длъжностните лица (член 22а), по-специално в светлината на доклада на Съвета на Европа⁸⁴, който съдържа заключението, че подаващите сигнали за нарушения са обезкуражени от усещането, че по техните сигнали няма да бъдат предприети подходящи последващи действия.

Дадена информация трябва да се приема безусловно като разкритие съгласно член 22а от Правилника за длъжностните лица, когато: (i) е посочено конкретно, че информацията се предоставя по член 22а от Правилника за длъжностните лица, (ii) съдържанието на информацията съответства на това намерение, (iii) информацията има въз основа на обективни критерии сериозен характер и (iv) информацията е получена в хода на изпълнението на служебни задължения, независимо от техния характер. Моментът на предоставяне на такава информация по отношение на други процедури (като например одит) е без значение⁸⁵.

Съществуват ситуации на подаване на сигнали, различни от обхванатите в Правилника за длъжностните лица. В такива случаи не е достатъчно администрацията на ЕС да уведоми лицето, подало сигнала, че случаят е приключен и да предостави само общи резултати. Трябва да се отчита деликатното положение на лицето, подаващо сигнали за нарушения, когато се търси баланс между възможната поверителност на държаната информация и задължението да се предостави информация по тема, която е сериозна по мнението на лицето, подаващо сигнала, като например безопасността. Принципите на доброто управление изискват оценката по същество на разкритата информация да се извършва внимателно, безпристрастно и обективно, и каквото и да е решението, органът, към който се е обърнало лицето, подаващо сигнала, трябва да посочи мотивите за своите заключения. Така се избягва разбираемото съмнение от страна на

⁸² Случай 1339/2012/FOR

⁸³ Член 22, буква (а) от Правилника за длъжностните лица

⁸⁴ Документът е достъпен на адрес:

<http://assembly.coe.int/ASP/Doc/XrefViewHTML.asp?FileID=12302&Language=EN>

⁸⁵ Случай 1697/2010/JN



лицето, подаващо сигнала, че неговият случай не е разгледан правилно, или че въобще не е бил разгледан⁸⁶.

⁸⁶ Случай 51/2011/AN



Комисията като пазител на договорите – мерки за гарантиране спазването от държавите членки на правилата на ЕС

Комисията е „пазител на договорите“, което означава, че тя наблюдава дали държавите членки прилагат правилно законодателството на ЕС. Ако Комисията прецени, че една държава членка не прилага правилно конкретен аспект от законодателството на ЕС, тя може да отнесе въпроса пред съдилищата на ЕС, които от своя страна могат да се произнесат по този въпрос. Гражданите не могат да сезират съдилищата на ЕС, за да контролират как Комисията изпълнява тази роля. Те могат обаче да подават жалби пред омбудсмана. Становището на омбудсмана е, че при изпълнението на своята роля на пазител на договорите Комисията трябва да бъде открита и да избягва грешки.

Отношенията на Комисията с гражданите, които подават жалби до нея относно нарушения на законодателството на ЕС от държавите членки, се регулират предимно от Съобщението на Комисията, което регламентира отношенията ѝ с лицата, които поставят на вниманието ѝ информация за предполагаеми нарушения на законодателството на ЕС⁸⁷. По отношение на Комисията е добра административна практика да прилага Съобщението, когато разглежда жалби за нарушения⁸⁸. Например в съобщението е предвидено, че като общо правило Комисията разследва жалбите с цел вземането на решение за издаване на официално уведомление или за приключване на случая в продължение на не повече от една година от датата на регистриране на жалбата. Омбудсманът установи, че Комисията трябва да обоснове ясно и убедително защо в конкретен случай е необходимо повече време, за да разгледа дадена жалба⁸⁹.

При изпълнение на ролята си на пазител на договорите Комисията разполага с широка оперативна самостоятелност, когато решава дали да открие срещу държава членка процедура за нарушение на законодателството на ЕС. Омбудсманът обаче изразява своето убеждение, че при разглеждането на жалби за нарушения Комисията има задължението да е открита и да предоставя информация на жалбоподателя, първо относно това дали приема или не твърденията, че е налице нарушение на законодателството на ЕС, и защо, и второ — как ще упражни своята оперативна самостоятелност по този въпрос. Омбудсманът ще констатира, че Комисията е действала извън рамките на своите правомощия, единствено ако тя е взела необосновани решения по тези въпроси.

При разглеждането на жалба за нарушение жалбоподателят има право да очаква от Комисията да подходи с дължимата сериозност, когато решава

⁸⁷ Съобщение на Комисията „Осъвременяване на начина, по който се осъществяват контактите с жалбоподателя във връзка с прилагането на законодателството на Съюза“ [COM(2012) 154 окончателен].

⁸⁸ Случай 1738/2012/RT

⁸⁹ Случай 412/2012/MNZ



какво действие е най-подходящо, за да се установи наличието или отсъствието на нарушение⁹⁰.

Омбудсманът може да приеме, че дадено решение за приключване на процедура за нарушение представлява случай на лошо управление, когато Комисията не е мотивирала адекватно своето решение, допуснала е процедурна грешка или явна грешка в преценката, очевидно тълкува закона погрешно⁹¹ или взема предвид въпроси, които нямат отношение към случая⁹².

Във връзка със задължението си да мотивира своите решения Комисията трябва изрично или мълчаливо да разгледа поставения от жалбоподателя въпрос. Ако Комисията не смята, че законодателството на ЕС, на което се позовава жалбоподателят, е приложимо, или ако смята, че законодателството на ЕС не е нарушено, тя трябва да се мотивира в достатъчна степен⁹³. По принцип, за да бъдат приети тези мотиви за достатъчни, съгласувани и обосновани, те трябва: (i) да засягат уместните аргументи на жалбоподателя⁹⁴, (ii) да са достатъчно съгласувани с общите практики, съобщения и политики на Комисията в тази област и (iii) да са такива, че засегнатите граждани да могат по-добре да решат дали е подходящо да подават жалба във връзка със сходен въпрос в бъдеще⁹⁵.

По един конкретен случай на нарушение Омбудсманът установи, че Комисията не е привела достатъчни основания за своето решение и следователно не е действала прозрачно. В този случай Комисията е променила практиката си от изпращане на писмо с официално уведомление до засегнатата държава членка до просто приключване на случая. Комисията обясни промяната на практиката си като резултат от „вътрешни консултации“. Омбудсманът застъпи становището, че това не е достатъчна аргументация на основанията за окончателното решение на Комисията⁹⁶.

Освен това омбудсманът препоръча на Комисията да възприеме по-нюансиран подход към откритостта в сферата на процедурите за нарушения. Комисията застъпва становището, че публичното разкриване на документи, разменени с държавите членки в хода на процедурите за нарушения, неизбежно ще навреди на целта на тези процедури, която е да гарантира правилното прилагане на законодателството на ЕС. Тази позиция не е логически издържана. Възможни са случаи на процедури за нарушения, в рамките на които публичното разкриване на различните разменени становища и аргументи, именно поради сериозното ангажиране на общественото мнение и гражданското общество, както на национално, така и на европейско равнище, може в действителност да способства или да улесни преустановяването на нарушението. Дори може обосновано да се

⁹⁰ Случай 1786/2011/MHZ

⁹¹ Случаи 846/2010/PB и 1786/2011/MHZ

⁹² Случай 1738/2012/RT

⁹³ Случаи 846/2010/PB, 1708/2011/JF и 1786/2011/MHZ

⁹⁴ Случаи 846/2010/PB и 1786/2011/MHZ

⁹⁵ Случаи 846/2010/PB и 1708/2011/JF

⁹⁶ Случай 412/2012/MHZ



допусне, че публичното разкриване на документи в процедурите за нарушения, в рамките на които се засягат въпроси, свързани с околната среда, е пример за такава ситуация. Въпреки че практиката на Съда в тази област ни насочва в определена посока, не бива да се забравя, че Съдът разглежда дела в рамките на по-строги процедури и правила, отколкото омбудсмана. Омбудсманът, за разлика от Съда, може да е в състояние да идентифицира системни възможности, които могат да направят практиките на Комисията по-открити⁹⁷.

⁹⁷ Случаи 1947/2010/РВ и 2207/2010/РВ



Изпълнение на договори и усвояване на безвъзмездни средства

Администрацията на ЕС сключва договори в много области — не само за доставки и услуги, но също така например във връзка с програми, финансирани от ЕС. По правило администрацията на ЕС не се намесва в спорове между нейните изпълнители и подизпълнители. Независимо от това администрацията на ЕС, в зависимост от конкретната ситуация и в интерес на репутацията на ЕС, трябва да бъде отворена и конструктивна, когато трябва да реагира на опасения, поставени на нейното внимание⁹⁸.

Следва разумно да се очаква страни по договори, като например администрацията на ЕС и нейните договорни партньори да преговарят за постигане на съгласие относно тълкуването на въпросите, които не са изрично уредени в писмения договор. Кореспонденцията по електронната поща от администрацията на ЕС във връзка с такива въпроси трябва по правило да не се счита за „неформална“. С оглед на културата на обслужване авторите на писма, изпратени от името на администрацията на ЕС, трябва да поемат отговорност за тяхното съдържание⁹⁹.

По отношение на избора на експерти за участие в проекти на ЕС администрацията на ЕС разполага с широка оперативна самостоятелност да решава, че предпочита да работи с един вместо с друг експерт, например за да гарантира ефективното сътрудничество със своите служби. Преди обаче да замени даден експерт, особено когато това става на основание на предполагаемо неправомерно поведение, администрацията на ЕС трябва винаги да дава на експерта възможност да представи своето становище по въпроса (правото на изслушване се споменава също и по-горе във връзка с прозрачността)¹⁰⁰.

⁹⁸ Случай OI/11/2010/AN

⁹⁹ Случай 940/2011/JF

¹⁰⁰ Случай 2441/2010/OV



Възлагане на договори по тържни процедури и предоставяне на безвъзмездни средства

Договорите по тържни процедури и предоставянето на безвъзмездни средства също включват договорни отношения с администрацията на ЕС. Използването на средства на ЕС за такива цели очевидно предполага прозрачност на процедурите и справедливо третиране на кандидатите. Процедурите за възлагане трябва да бъдат обяснени и на кандидатите трябва да се предоставя възможно най-пълна информация относно оценяването на техните предложения¹⁰¹. Насоките за договорите за безвъзмездни средства трябва да съдържат точни и ясни определения и критерии за прилагането на разпоредбите¹⁰².

Прегледът на оценките на научни предложения е свързан със сложни научни въпроси, а извършваният от омбудсмана преглед по същество по правило е ограничен до установяване наличието на явна грешка в обосновката на обжалваното решение. Когато администрацията на ЕС има вътрешен механизъм за повторна оценка, е разумно такава повторна оценка да се предприема само, когато са налице данни за (i) допуснати процедурни грешки, (ii) фактически грешки или (iii) явна грешка в преценката¹⁰³.

Основната задача на Комисията по отношение на проектите за помощи, които тя финансира, е да гарантира, че всички средства на ЕС, отпуснати за реализацията на даден проект, се изразходват по проекта в съответствие с договорения разходен план, и че целите на проекта са постигнати. Наред с необходимостта да се гарантира правилното използване на средствата на ЕС и успешният резултат от проекта, в интерес на доброто управление е Комисията да гарантира, че получателите на средства от ЕС действат лоялно и коректно по отношение на партньорите по проектите, които тя финансира. Независимо от ограничените възможности за намеса в договорни отношения, по които не е страна, Комисията следва да предприема подходящи мерки, за да се информира относно проблемите, които могат да възникнат, и да съдейства, където е възможно, за решаването на споровете, свързани с тези проблеми. Тя може да постигне това, като организира срещи с отделните спорещи страни, както и между тях, и като предлага да действа като посредник между тях¹⁰⁴.

¹⁰¹ Случай 1653/2011/DK

¹⁰² Случай 137/2013/RT

¹⁰³ Случай 2111/2011/RA

¹⁰⁴ Случай 2100/2011/OV



Персоналът е важен – въпроси, свързани с персонала

Служителите в администрацията на ЕС трябва да получават коректно отношение от своя работодател. Служители, които са зачитани и се чувстват включени, е по-вероятно да се чувстват ангажирани със задачите си и следователно да вършат по-добра работа за гражданите на ЕС. Европейският омбудсман не следва да бъде основната агенция за решаване на въпросите на персонала, тъй като те обикновено се решават по-добре по-близо до източника на проблема. Принципите на доброто управление обаче трябва да се прилагат също и в тази област на администрацията на ЕС и омбудсманът следователно може да окаже съдействие, по-специално за идентифициране и намиране на решения на системни проблеми.

В тази област омбудсманът прави необходимото, за да гарантира, че при вземане на своите решения администрацията на ЕС прилага правилно съответните правила, които обикновено се съдържат в Правилника за длъжностните лица или производни на него актове¹⁰⁵. Ангажиментът на администрацията на ЕС да решава проблеми¹⁰⁶ и да прилага подход, който не е неоправдано формалистичен¹⁰⁷, е важен аспект на доброто управление в областта на въпросите на персонала. Например по отношение на условията на наемане на местни служители в делегациите на ЕК е разумно администрацията на ЕС да разгледа общите практики при трудовите правоотношения в съответната страна, когато се опитва да намери справедливо решение¹⁰⁸.

¹⁰⁵ Случай 1986/2011/JF

¹⁰⁶ Случай 1286/2011/TN

¹⁰⁷ Случай 2178/2011/KM

¹⁰⁸ Случай 706/2010/RT



Конкурси и процедури за подбор

Процедурите за подбор на персонал за администрацията на ЕС следва да са прозрачни.

Въпреки че работата на конкурсните комисии по процедурите за подбор на персонал на ЕС трябва да има поверителен характер¹⁰⁹, тази разпоредба не следва да се тълкува неправилно като обхващаща всичко, свързано с конкурсната комисия (вж. също по-горе в „Право на достъп до документи“). Необходимостта от запазване на индивидуалните мнения на членовете на конкурсната комисия в тайна, за да се защити обективността и безпристрастността на дейността по подбора, не дава право да се пази в тайна самоличността на членовете на комисията¹¹⁰. В идеалния случай имената на членовете на конкурсната комисия следва винаги да бъдат публикувани и такова разкриване не следва да се ограничава до кандидатите, които са отправили изрично искане¹¹¹.

Прагът за включване в списъка на избрани кандидати, които имат право да бъдат включени в подбора, следва да бъде разкрит на кандидатите в процедурите за подбор. Това важи и за индивидуалните оценки, получени на писмения и устния изпит¹¹².

През 2008 г. Европейската служба за подбор на персонала (EPSO) пое ангажимент пред омбудсмана да предоставя по-подробна информация на кандидатите в процедурите за подбор във връзка с представянето им на изпитите. Освен общата оценка EPSO се съгласи да предостави и частичните оценки за всеки критерий за оценка, посочен в обявлението за конкурса. Омбудсманът констатира, че новият ред за провеждане на конкурсите, който включва предоставяне на паспорт на компетенциите на кандидатите, осигурява структурирана и пълна информация за тяхното представяне. В случаите, когато паспортът на компетенциите не включва частичните оценки във връзка със специфичните за длъжността знания на кандидата, т.е. когато не посочва оценките, поставени за всеки отделен критерий за оценка, посочен в обявлението за конкурса, обаче според омбудсмана EPSO не е изпълнила поетия по-рано ангажимент за прозрачност¹¹³.

¹⁰⁹ Член 6 от приложение III към Правилника за длъжностните лица

¹¹⁰ Случай 2111/2011/RA

¹¹¹ Случай OI/12/2011/JF

¹¹² Случай 2044/2012/LP

¹¹³ Случаи 2022/2011/RT и 2430/2011/RT



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.

Тази публикация е достъпна в интернет на адрес:

www.ombudsman.europa.eu

© Европейски съюз, 2014 г.

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

Шрифтове: FrutigerNext и Palatino.