



Европейски омбудсман

## Годишен доклад 2014 г.







Европейски омбудсман

Годишен доклад  
2014 г.



# Съдържание

<b>Въведение</b>	<b>4</b>
<b>1 Кратък преглед на 2014 г.</b>	<b>6</b>
<b>2 Основни теми</b>	<b>7</b>
2.1 Прозрачност	7
2.2 Прозрачност при лобирането	8
2.3 Прозрачност на данните за клинични изпитвания	11
2.4 Основни права	12
2.5 Етични въпроси	13
2.6 Участие на гражданите при вземането на решения в ЕС	14
2.7 Програми и проекти, финансирани от ЕС	15
2.8 Политиката на ЕС в областта на конкуренцията	17
<b>3 Колко жалби?</b>	<b>18</b>
<b>4 Срещу кои институции?</b>	<b>21</b>
<b>5 Относно какво?</b>	<b>22</b>
<b>6 Постигнати резултати</b>	<b>23</b>
<b>7 Как разглеждаме случаите</b>	<b>25</b>
<b>8 Съобразяване с предложенията на омбудсмана</b>	<b>27</b>
<b>9 Отношения с институциите на ЕС</b>	<b>28</b>
9.1 Европейски парламент	28
9.2 Комисия по петициите	28
9.3 Европейска комисия	29
9.4 Други институции и агенции на ЕС	29
9.5 Конвенция на ООН за правата на хората с увреждания	29
<b>10 Връзки с мрежи</b>	<b>31</b>
<b>11 Ресурси</b>	<b>34</b>
11.1 Бюджетът	34
11.2 Използване на ресурсите	34
11.3 Екипът на омбудсмана	35
<b>Как да установим връзка с Европейския омбудсман</b>	<b>36</b>



## Въведение

Емили О'Райли,  
Европейски омбудсман



За мен е удоволствие да ви представя нашия годишен доклад за 2014 г.

Това беше една изключително ползотворна година за Европейския омбудсман, тъй като започнахме изпълнението на нашата нова стратегия, *С поглед към 2019 г.*, с по-голямо ударение върху стратегическите въпроси на публичната администрация на ЕС, които засягат милиони европейци.

Надяваме се, че като увеличаваме видимостта на службата и нейната значимост, ще упражним по-голямо положително въздействие върху прозрачността и отчетността на институциите и агенциите на Европейския съюз в полза на всички граждани на ЕС и постоянно пребиваващите лица в Съюза.



#1



**EU Parliament  
Photo**



#EPhoto: Emily O'Reilly was today re-elected by the @Europarl\_EN as @EUombudsman #EPenary ombudsman.europa.eu/home.faces



Емили О'Райли беше преизбрана днес от Европейския парламент за Европейски омбудсман.

През 2014 г. ние дадохме своя принос за основните дебати на равнище ЕС, като използвахме по-интензивно правомощията си за извършване на стратегически проверки по собствена инициатива. Постигнахме добри резултати при нашата проверка на прозрачността на преговорите относно трансатлантическото партньорство в областта на търговията и инвестициите (ТПТИ). Институцията на омбудсмана беше част и от съвместните усилия за повишаване на прозрачността при лобирането в ЕС. Извършихме няколко проверки по тази широка тема, включително на състава и прозрачността на експертните групи на Европейската комисия и феномена „въртящи се врати“.

Освен това продължихме да намираме решения по значителен брой жалби от физически лица, членове на организации на гражданското общество, предприятия и други интереси и съдействахме на много повече от тях да решат своите проблеми.

В края на годината за мен беше чест да бъда преизбрана като единствен кандидат от Европейския парламент с подкрепата на депутати от почти всички основни политически групи. Потвърждавам отново ангажираността си да работя независимо и енергично от името на гражданите на ЕС и да помагам на институциите на ЕС в усилията им да предоставят възможно най-добрите услуги на гражданите на Европа и постоянно пребиваващите лица в нея. ▶ #1  #1  #2

Ще продължа също така да работя в тясно сътрудничество с Европейския парламент, с националните и регионалните омбудсмани и с всички, които работят за институциите на омбудсмана.

За мен е удоволствие да ви представя втория си годишен доклад.

Страсбург, 16 февруари 2015 г.



Емили О'Райли



#1

Емили О'Райли беше преизбрана на 16 декември 2014 г.  
<http://europa.eu/!Gc46xU>



#2



**EP President**

Congratulations to Emily O'Reilly for [@EUOmbudsman](#) re-election by [@Europarl\\_EN](#)! Big majority is testament to her commendable work done

Поздравления на Емили О'Райли за преизбирането ѝ за Европейски омбудсман от Европейския парламент! Голямото ѝ мнозинство е свидетелство за похвалната работа, свършена от нея.



## Глава 1

# Кратък преглед на 2014 г.

2014 година беше богата на събития за институцията на омбудсмана, тъй като омбудсманът се зае с изпълнението на своята стратегия за по-голямо въздействие, видимост и значимост. Ето някои важни моменти от годината:







Когато Емили О'Райли встъпи в длъжност като Европейски омбудсман през октомври 2013 г., тя заяви, че ще използва правомощията си по собствена инициатива за по-стратегическа проверка на системните проблеми в администрацията на ЕС. Омбудсманът иска да бъде сигурна, че работата на нейната служба става по-значима за основните проблеми на обикновените европейски граждани и постоянно пребиваващите лица в ЕС. За тази цел тя назначи координатор за проверките по собствена инициатива, който да ръководи стратегическите проверки по собствена инициатива в сътрудничество с колегите си за бързото им и ефективно приключване. Много от случаите, използвани в този раздел като примери, бяха започнати по инициатива на омбудсмана.

## 2.1 Прозрачност

Жалбите, свързани с липсата на прозрачност в институциите на ЕС, продължават да оглавяват списъка с жалби до Европейския омбудсман. От няколко години от 20 до 30 % от жалбите, разследвани от службата на омбудсмана, са свързани с прозрачност. Най-често поставяните проблеми, свързани с прозрачността, са откази на институциите да предоставят достъп до документи и/или до информация. [Хартата на основните права на ЕС](#) гарантира на гражданите правото на достъп до публични документи.

През 2014 г. омбудсманът започна редица проверки по откази на институции за предоставяне на достъп до важни документи на ЕС, които завършиха положително. В резултат [Европейската комисия](#) публикува документи относно влизането на Гърция в еврозоната, [Европейската централна банка](#) (ЕЦБ) оповести писмо, изпратено до ирландското правителство в разгара на финансовата криза, а Комисията публикува вътрешни документи относно общата политика на ЕС в областта на рибарството.

Случаят с Гърция, поставен от германски журналист, се отнася до документи във връзка с докладите на Гърция за преобразуване и кореспонденцията между службите на Комисията и гръцките власти, както и с властите на други държави — членки на ЕС. [#3](#)



#3



AsktheEU

@EUombudsman commends @EU\_Commission for publishing 140 documents on Greece's 2001 entry into the Eurozone. #EU #rti [ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/53411/html.bookmark ...](http://ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/53411/html.bookmark...)

Европейският омбудсман приветства Европейската комисия за публикуването на 140 документа относно влизането на Гърция в еврозоната през 2001 г.



#4

**Suzanne Lynch**

@EUombudsman Emily O'Reilly welcomes release of #ECB letter. "The letter should clearly have been released much earlier." #Trichetletter

Европейският омбудсман Емили О'Райли приветства оповестяването на писмото на Европейската централна банка. „Очевидно е, че писмото трябваше да бъде оповестено много по-рано.“

След намесата на омбудсмана Генералният секретариат идентифицира 140 документа, които предостави на журналиста. **Омбудсманът приветства това действие**, като изтъкна колко жизнено важно е за европейските граждани да разберат как се вземат значими решения, засягащи техния живот, особено по време на криза.

В писмо до финансовия министър на Ирландия през 2010 г. Жан-Клод Трише, тогавашен председател на ЕЦБ, призовава Ирландия да действа бързо, за да запази финансовата си стабилност. Когато ирландска журналистка поисква да види писмото през 2011 г., ЕЦБ отказва да го оповести. ЕЦБ твърди, че е трябвало да защити финансовата стабилност на Ирландия в условията на значителен пазарен натиск и крайна несигурност. #4



#2

Случаят на Европейския омбудсман от 2014 г. с писмото на ЕЦБ до Ирландия. <http://europa.eu/!yH36vV>

Омбудсманът заключи, че ЕЦБ е имала право да не оповестява писмото през 2011 г., когато журналистката е поискала да го види. За ЕС това е бил тежкият период на финансовата криза. Повече от три години обаче са изминали, откакто банката е изпратила писмото. В крайна сметка **ЕЦБ изпълни препоръката на омбудсмана** да оповести писмото. Омбудсманът подчерта, че икономическата криза е довела до тежки изпитания ирландския народ и че гражданите имат право да чуят истината, колкото и неприятна да е тя. Омбудсманът продължава да работи с ЕЦБ за подобряване на нейните политики и практики в областите на прозрачността и етичността. ► #2

В друг случай, свързан с прозрачност, германски научен работник подава жалба до омбудсмана, след като Комисията му е отказала пълен достъп до предложение за нов регламент относно общата политика в областта на рибарството. Комисията заявява, че пълното оповестяване ще попречи на нейния процес за вземане на решение. #5



#5

**European Movement**

.@EUombudsman: @EU\_Commission releases internal documents on Common Fisheries Policy: [ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/54519/html.bookmark](http://ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/54519/html.bookmark) ... #EurMove

Европейски омбудсман: Европейската комисия предоставя достъп до вътрешни документи относно общата политика в областта на рибарството.

В крайна сметка **Комисията изпълни препоръката на омбудсмана** да даде достъп до документите, след като обаче беше постигнато съгласие относно реформирането на тази политика. Омбудсманът приветства резултата, като същевременно поясни, че при бъдещи случаи ще очаква Комисията да предостави достъп до подобни документи незабавно.

## 2.2 Прозрачност при лобирането

Брюксел бързо се утвърждава като втория по важност лобистки център в света след Вашингтон. Затова не е изненада, че работата на омбудсмана през 2014 г. поставяше все по-голямо ударение върху прозрачността на лобистките дейности.

В този контекст омбудсманът започна три стратегически проверки по своя инициатива, двете от които във връзка с продължаващите преговори относно [трансатлантическото партньорство в областта на търговията и инвестициите](#) (ТПТИ). Европейската комисия преговаря по споразумението от името на Съюза с мандат, предоставен от [Съвета на ЕС](#). Ако бъде сключено, споразумението между ЕС и САЩ ще създаде най-голямата зона за свободна търговия в историята. ТПТИ ще формира бъдещите правила и стандарти в области, като безопасност на храните, МПС, химикали, фармацевтични продукти, енергетика, околна среда и работно място.

През юли омбудсманът започна проверка по отказа на Съвета на ЕС да оповести директивите, които ЕС използва при преговорите за ТПТИ. Започната беше също проверка на стъпките, които Комисията предприема, за да осигури прозрачно и публично участие в преговорите за ТПТИ. По-рано омбудсманът постави на вниманието на Европейската комисия мерки, които тя може да вземе, за да даде възможност за своевременен публичен достъп до документите във връзка с ТПТИ и подробности за заседанията със заинтересованите страни. Имаше загриженост поради отказ от оповестяване на документи, неразрешено оповестяване на документи, забавяния и това, че някои заинтересовани страни очевидно получават привилегирован достъп до документите във връзка с ТПТИ. [#6](#) [#7](#)

През октомври [Съветът публикува директивите](#), за които става въпрос. Скоро след това [Комисията обяви планове си за повишаване на прозрачността](#) при лобиране, като обеща да предостави по широк достъп до други документи във връзка с ТПТИ. Омбудсманът приветства тези стъпки и обяви предложения за по-нататъшно повишаване на прозрачността на преговорите за ТПТИ. [#3](#)



Проверка по собствена инициатива на Европейския омбудсман относно повишената прозрачност на ТПТИ през 2014 г.  
<http://europa.eu/!Mg93FF>

Третата проверка се отнася до [състава и прозрачността на стотици експертни групи](#), на чиито съвети Комисията разчита за изготвяне на проекти за законодателни актове и политики, включващи области от данъчно облагане и банкови услуги до безопасност на движението по пътищата и фармацевтични продукти. Омбудсманът проведе първо обществена консултация с оглед да установи колко



**The Consumer Voice**

One step closer to transparency in #TTIP: @EUombudsman asks Council and Commission to publish more #TTIP documents [bit.ly/1xDudD8](http://bit.ly/1xDudD8)

Една стъпка по-близо до прозрачност в ТПТИ: Европейският омбудсман иска от Съвета и Комисията да публикуват повече документи във връзка с ТПТИ.



**EU TTIP Team**

@YiorgosVa @EUombudsman @foeeurope we agree that the mandate should be published, too. Thx to @EUombudsman to recognise our hitherto effort

Съгласни сме, че мандатът следва също да бъде публикуван. Признателни сме на Европейския омбудсман за признанието на досегашните ни усилия.



TI EU Office

.TI\_EU input published on @EUombudsman consultation on expert groups [bit.ly/1o5OAVd](https://bit.ly/1o5OAVd)

Публикувано становище на асоциация „Прозрачност без граници“ към ЕС относно консултацията на Европейския омбудсман във връзка с експертните групи.

балансирано са представени съответните области на експертни познания и интереси в различните групи, дали назначаването на членове „на лична основа“ е проблематично и дали групите работят възможно най-прозрачно. [#8](#)

Особен интерес представлява ГД „Земеделие и развитие на селските райони“. Тя създава 14 групи за граждански диалог, които да служат като консултативни органи за Общата селскостопанска политика. ЕС изразходва над една трета от своя бюджет по тази жизненоважна област на политиката. Поради това омбудсманът разглежда състава на тези групи, за да се осигури балансирано представителство на този широк спектър от групи по икономически и неикономически интереси.

Омбудсманът участва също в дискусията относно [регистъра за прозрачност](#) на ЕС, създаден за по-голяма прозрачност на процеса на вземане на решения и за да се даде възможност на гражданите да знаят кой се опитва да въздейства върху лицата, натоварени с вземането на решения. Регистърът се води съвместно от Парламента и Комисията. Доброволно могат да се регистрират дружества, професионални консултанти, самостоятелно заети консултанти, търговски сдружения, академични институции, НПО, организации, представляващи религиозни общности, организации, представляващи местни, регионални и общински органи и други, лобиращи пред институциите на ЕС. Над 7 000 организации са вписани в регистъра.



Франс Тимерманс  
първи заместник-председател на Комисията,  
отговарящ за по-доброто регламентиране,  
междуинституционалните отношения,  
върховенството на закона и Хартата на  
основните права на ЕС.

Омбудсманът изрази похвала към Франс Тимерманс, първи заместник-председател на Комисията, отговарящ за по-доброто регламентиране, междуинституционалните отношения, върховенството на закона и Хартата на основните права на ЕС, за неговите планове да работи за задължителен статут на регистъра. Омбудсманът приветства също решението на Комисията от 1 декември 2014 г., задължаващо всички членове на Комисията и ръководни служители да публикуват всичките си контакти и срещи със заинтересовани страни и лобисти на уебсайта на Комисията. В същото време, омбудсманът държи да види регистъра за прозрачност облечен в законова форма, а не да остане обикновено междуинституционално споразумение. Освен това тя [настоя Съветът да участва в регистъра](#) и насърчи Комисията да въведе много по-големи стимули за лобистите да се регистрират, каквато е и парламентарната практика.

## 2.3 Прозрачност на данните за клинични изпитвания

През 2014 г. омбудсманът имаше важна роля в областта на прозрачността на данните за клинични изпитвания, като помогна за формирането на проактивната политика на прозрачност на [Европейската агенция по лекарствата \(ЕМА\)](#), приета от последната през октомври.

През последните пет години омбудсманът извърши повече от дванадесет проверки на отказа на ЕМА да оповести документи относно начините, по които регламентира лекарствата и разрешава пускането им на пазара, включително на тези за лечение на множествена склероза, акне, бактериални инфекции и затлъстяване. В отговор на намесата на омбудсмана ЕМА прояви готовност да възприеме проактивен подход към прозрачността и през 2012 г. обяви нова политика за предоставяне на възможно най-широк публичен достъп до данните за клинични изпитвания.

През 2014 г. обаче [омбудсманът изрази загриженост](#), когато Агенцията създаде впечатление, че дава ход назад, като планира да наложи изисквания за строга поверителност, да ограничи достъпа само до преглед на проверени документи и да наложи големи ограничения на данните от клинични изпитвания. В крайна сметка ЕМА се отказа от тази ограничителна политика. Макар и с известни резерви, омбудсманът приветства решението на Агенцията през октомври 2014 г. да публикува изпреварващо докладите от клинични изследвания, обосноваващи решенията, които се вземат относно лекарствата, считано от януари 2015 г. Омбудсманът ще продължи да следи отблизо как ЕМА предоставя достъп до данните от клинични изпитвания, за да се гарантира, че Агенцията изпълнява най-високите стандарти на прозрачност. [#9](#)

Освен това омбудсманът [приветства новия регламент на ЕС за клиничните изпитвания](#), в който се изисква информацията относно клинични изпитвания да бъде оповестена, а накрая и достъпна онлайн. Омбудсманът поздрави Парламента, и по-специално члена на ЕП Гленис Уилмот и докладчиците в сянка, за успешното извеждане на законодателния процес до много положителен резултат.

Омбудсманът посвети традиционния си „Международен ден на правото да знам“ на прозрачността на данните от клинични изпитвания. Денят беше обявен под надслов: [„Прозрачност и обществено здравеопазване — достъпни ли са научните данни?“](#). Проведе се на 29 септември в Парламента в Брюксел. На събитието се събраха



#9



Ben Goldacre

[#AllTrials @EUombudsman](#) asks European Medicines Agency to explain bizarre redactions in trial reports. Vital battle. [ombudsman.europa.eu/en/cases/correspondence.faces/en/58319/html.bookmark ...](#)

Европейският омбудсман отправя искане към Европейската агенция по лекарствата да обясни някои странни редакции в доклади за изпитвания. Жизненоважна битка.





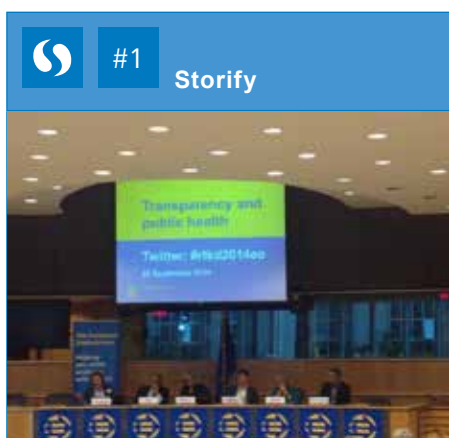
Събитие на Европейския омбудсман „Международен ден на правото да знам“ през 2014 г.  
<http://europa.eu/!wp76DD>

представители на ЕМА, Комисията, Парламента, консултантите по връзки с обществеността, индустрията, НПО, журналисти, научни работници и общественици — общо около 150 участници. ►#4 #1

## 2.4 Основни права

В областта на задълженията на администрацията на ЕС във връзка с основните права омбудсманът започна през 2014 г. две важни стратегически проверки по собствена инициатива. **Едната се отнася до защитата на основните права в политиката на сближаване на ЕС.** Съюзът разработи тази политика с цел създаване на растеж и работни места, борба с изменението на климата и енергийната зависимост и намаляване на бедността и социалното изключване в най-слабо развитите региони в ЕС. **Европейските структурни и инвестиционни фондове** (ЕСИ фондове), които Комисията и държавите членки управляват съвместно, съфинансират тази политика. Предоставените бюджетни средства от тях в размер над 350 милиарда евро за периода 2014—2020 г. възлизат на повече от една трета от бюджета на ЕС за този период.

С част от тези средства се очаква да бъдат подпомогнати най-уязвимите членове на обществото, но бяха поставени някои въпроси относно зачитането на основните права при осъществяването на тази политика. Например използват ли се парите за „институционализиране“ на хората с увреждания, вместо да им се помогне да се интегрират? В хода на тази проверка омбудсманът запитва: как се прилага Хартата за осъществяване на политиката; може ли Комисията да наложи санкции на държавите членки, които не изпълняват задължението си да зачитат основните права; и може ли Комисията да прекрати временно финансирането или да възстанови средствата, изразходвани при нарушение на тези права? Освен това тя прикани колегите си в **европейската мрежа на омбудсманите** и други органи за защита на правата да представят коментари по темата. ►#5 #10



### Прозрачност и обществено здравеопазване: достъпни ли са научните данни?

„Международният ден на правото да знам“ се отбелязва в цял свят от застъпници за достъпа до информация. Тази година Европейският омбудсман Емили О’Райли разгледа въпроса доколко научните данни са прозрачни в полза на пациентите, лекарите и научните работници.



Проверка по собствена инициатива на Европейския омбудсман относно зачитането на основните права в политиката на сближаване на ЕС през 2014 г.  
<http://europa.eu/!MT73tD>

През периода 2006—2014 г. ЕС принуди почти 13 000 мигранти от държави извън ЕС без право да останат на територията на ЕС да се завърнат в своите държави на произход. [Европейската агенция за управление на оперативното сътрудничество по външните граници на държавите членки на ЕС](#) (Frontex) координира и финансира съвместните операции по връщане в сътрудничество с държавите членки. През 2013 г. омбудсманът призова Агенцията да създаде механизъм за подаване на жалби в случай на потенциални нарушения на основните права в резултат на дейността на Агенцията.

През 2014 г. омбудсманът продължи работата си в тази важна област, като разгледа [как Frontex осигурява благополучието на върнатите лица по време на полетите](#), например на тези, които са болни или в напреднала бременност. Освен това омбудсманът поиска да знае как може да се осигури независимо наблюдение по време на полетите, както и как се прилага етичният кодекс на Frontex за съвместните операции по връщане. Тъй като омбудсманите са сред националните органи за наблюдение, които си сътрудничат с Frontex при съвместните операции по връщане, Европейският омбудсман поиска и от тях информация за техния опит.



#10



ERA Campaign

Excellent initiative by [@EUombudsman](#) to investigate EU cohesion funds spend via a vis respect for fundamental rights [ombudsman.europa.eu/en/press/release/faces/en/54420/html.bookmark ...](#)

Чудесна инициатива на Европейския омбудсман за проверка на изразходването на средствата за сближаване на ЕС, съпоставено със зачитането на основните права.

## 2.5 Етични въпроси

През 2014 г. омбудсманът разгледа значителен брой жалби по етични въпроси, например конфликт на интереси и практиката „въртящи се врати“ в рамките на институциите на ЕС. Изразът „въртящи се врати“ означава преместването на персонал от публичния сектор на тясно свързани с него работни места в частния сектор или обратното.

Омбудсманът неколкостранно подчерта, че администрацията на ЕС следва да се придържа към „златните стандарти“, когато става въпрос за етично поведение. Във връзка с това омбудсманът проведе две стратегически проверки.

Първата [се отнася до начина, по който Комисията разглежда случаи на „въртящи се врати“](#). Омбудсманът разследва жалби от пет НПО и проучи 54 досиета на Комисията за „въртящи се врати“. Установени са редица недостатъци. Невинаги става ясно дали напускащите служители са предоставяли на Комисията достатъчно подробности за пълно обосноваване на решенията на Комисията, нито как Комисията е вземала под внимание коментарите на своите служби. По-конкретно омбудсманът посъветва Комисията да преразгледа начина, по който разглежда случаите на „въртящи се врати“, с оглед да се избегне конфликт на интереси и подриване на общественото



#11



CEO

NGOs welcome  
[@EUombudsman](#) ruling:  
#EU Commission should  
introduce #transparency about  
senior #revolvingdoors cases  
[tinyurl.com/ohkx37j](http://tinyurl.com/ohkx37j)

НПО приветстват определението на Европейския омбудсман: Европейската комисия следва да въведе прозрачност относно случаите на „въртящи се врати“ с длъжностни лица на ръководни длъжности.



#12



EurActiv

“Whistleblowers play a  
key role in uncovering  
serious irregularities,”  
[@EUombudsman](#) says:  
[ow.ly/zH1yC](http://ow.ly/zH1yC) - #corruption  
#fraud #EU

„Лицата, подали сигнали за нарушение, имат важна роля за разкриване на сериозни нередности“, заявява Европейският омбудсман.

доверие. Тя призова също Комисията да публикува на своя уебсайт случаите на „въртящи се врати“ с длъжностни лица на ръководни длъжности в ЕС. [#11](#)

Омбудсманът запита девет институции на ЕС, в това число Комисията, Парламента и Съвета, [относно техните правила за защита на лицата, подавали сигнали за нарушение](#). Към този момент само Комисията е имала насоки относно подаването на сигнали, но не и вътрешни правила. Считано от януари 2014 г., Правилникът за длъжностните лица изисква от институциите на ЕС да въведат вътрешни правила относно подаването на сигнали за нарушение. Омбудсманът иска да знае до каква степен институциите са се консултирали с персонала и широката общественост относно тези правила и как те защитават външните лица, подали сигнали за нарушение, като изпълнители и подизпълнители в програми и проекти, финансирани от ЕС. Като водещ пример омбудсманът изготви вътрешни правила за подаване на сигнали за нарушение в сътрудничество с комитета на персонала и служителя за защита на данните към нейната служба. Омбудсманът ги публикува, като прикани всички заинтересовани страни да изпратят коментари. [#12](#)

## 2.6 Участие на гражданите при вземането на решения в ЕС

Омбудсманът получава все по-голям брой жалби в областта на правата на гражданите, по-специално правото на участие в процеса по вземане на решения в ЕС. Тук се включват [обществените консултации на Комисията и Европейската гражданска инициатива \(ЕГИ\)](#). Един милион граждани от най-малко седем държави членки могат да поискат от [Комисията](#) да инициира законодателство на ЕС посредством ЕГИ. В допълнение Договорът от Лисабон изисква институциите да поддържат „отворен и редовен диалог с гражданското общество“.

ЕГИ започна да функционира през 2012 г., а през 2013 г. първата инициатива, известна като Right2Water (Право на вода), беше представена на Комисията. Инициативата предложи ново законодателство на ЕС, което да задължи националните власти да предоставят на гражданите достатъчна и чиста питейна вода и канализация.

През 2014 г. омбудсманът [прикани организаторите на ЕГИ, организации на гражданското общество и други заинтересовани лица](#) да изпратят коментари относно ЕГИ. Омбудсманът искаше по-специално да се провери ефективността на софтуера на Комисията за събиране на подписи онлайн с оглед да се определи дали контактите



между организаторите на ЕГИ и националните власти са достатъчни и дали процесът е съобразен със загрижеността относно неприкосновеността на личния живот. Омбудсманът прикани също да бъдат обменени идеи за евентуални бъдещи изменения на Регламента за ЕГИ. [#13](#) [#14](#)

През март, по време на кампанията за изборите за Европейски парламент, омбудсманът [покани гражданите на интерактивната проява „Какво очаквате от Европа“](#). Към нея се присъединиха Мартин Шулиц, председател на Европейския парламент, и Жозе Мануел Барозу, тогавашен председател на Европейската комисия, за изслушване на гражданите и поемане на ангажимент към тях. Като пазител на ЕС, избран, за да гарантира добро управление в Европа, омбудсманът иска да бъде сигурна, че Европа спазва заявената от нея позиция да поставя гражданите в центъра на процеса по вземане на решения.

Повече от 300 души взеха участие в проявата, която беше предавана на живо по интернет. Въпросите и предложенията, поставени от участниците пред организаторите директно или чрез Twitter, доведоха до изготвянето на списък с очакванията от Европа. ►#6



Проявата на Европейския омбудсман през 2014 г. „Какво очаквате от Европа?“ <http://europa.eu/!Jh86rM>



**Philippe Wagner**

great initiative from [@EUombudsman](#), opening an inquiry into the functioning of the [#ECI](#) procedure & [@EU\\_Commission's](#) role/responsibility

Много добра инициатива на Европейския омбудсман, поставяща началото на проверка на функционирането на процедурата за Европейската гражданска инициатива и ролята/отговорността на Европейската комисия.



**ECI Campaign**

Strong words on the future of [#ECI](#) from [@EUombudsman](#): [ombudsman.europa.eu/en/activities/speech.faces/en/58542/html.bookmark](http://ombudsman.europa.eu/en/activities/speech.faces/en/58542/html.bookmark) ...

Силни думи на Европейския омбудсман относно бъдещето на Европейската гражданска инициатива.

## 2.7 Програми и проекти, финансирани от ЕС

Всяка година омбудсманът получава голям брой жалби от дружества, НПО, университети, общини и други юридически лица, участващи в програми и проекти, финансирани от ЕС. Тези жалби се отнасят главно до забавени плащания, договорни спорове, проблеми с покани за участие в търг и липса на прозрачност главно поради отказа на институциите на ЕС да предоставят достъп до документи или информация.

Например омбудсманът отправя критика към Европейската инвестиционна банка (ЕИБ), че е одобрила изключването на италианско дружество от публичен търг за строителството на мост над река Сава в Босна и Херцеговина. Строителството е част от по-голям проект за магистрала, която свързва Хърватия с Босна и Херцеговина. Въпреки че е предложило най-ниската цена, местният организатор на проекти е изключил дружеството поради това, че неговата оферта не отговаря на тържните спецификации. [g+ #1](#)

g+

#1

Европейски  
омбудсман**[Съобщение за медиите]****Европейският омбудсман**, Емили О'Райли, отправи критика към**Европейската инвестиционна банка (ЕИБ)**, че е одобрила изключването на италианско дружество от публичен търг за строителството на мост в Босна и Херцеговина. ЕИБ, която финансира проекта, обоснова решението си с правна грешка и не взе под внимание констатациите на собствения си механизъм за подаване на жалби, че изключването на дружеството е незаконно.

Дружеството е оспорило това решение чрез механизма на ЕИБ за подаване на жалби, който е приел доводите на дружеството и е препоръчал на ЕИБ да оттегли подкрепата си за проекта. Ръководството на банката не е взело обаче под внимание констатациите на своя механизъм за подаване на жалби. Омбудсманът установи, че ръководството на ЕИБ е основало решението си на неправилно тълкуване на тръжната документация. [Тя отправи критика към банката за този случай на лошо управление](#), като предупреди, че случаят може да постави под въпрос ангажимента на ЕС за укрепване на върховенството на закона в Босна и Херцеговина.

В друг случай италианско дружество е получило безвъзмездна помощ в размер на 4 милиона евро от [Изпълнителната агенция за конкурентоспособност и иновации](#) (ЕАСИ) за превоз на керамични изделия от Италия до Испания по по-екологосъобразен начин, отколкото с автомобилен транспорт. Обаче поради глобалната икономическа криза и последвалия внезапен спад на испанския жилищен пазар търсенето на превози на керамични изделия от Италия до Испания намалява рязко. Дружеството е поискало проектът да бъде прекратен и ЕАСИ е приела. Тъй като дружеството се е забавило при представянето на окончателното си искане за плащане, Агенцията първоначално е отказала да плати. След намесата на омбудсмана, чиито констатации са изтъкнали колко силно икономическата криза е засегнала проекта на жалбоподателя, агенцията накрая [изплати на дружеството 2 милиона евро](#).

В течение на годината омбудсманът също така [помогна за решаване на спор](#) между британска благотворителна организация и [Изпълнителната агенция за образование, аудиовизия и култура](#) (ЕАСЕА). Благотворителната организация е изпълнявала проект, съфинансиран от ЕАСЕА в контекста на програмата „Младежта в действие“. Агенцията е отказала да одобри окончателния доклад на благотворителната организация, твърдейки, че резултатите не отговарят на първоначалния проект, и е предприела стъпки за възстановяване на плащания по предварително финансиране в общ размер на почти 74 000 EUR. Благотворителната организация подава жалба до омбудсмана, че е незаконно и несправедливо от страна на ЕАСЕА да възстанови средствата. Омбудсманът заключава, че възстановяването наистина е незаконно, тъй като Агенцията не е отменила проекта своевременно. В крайна сметка Агенцията прие предложенията на омбудсмана и се задължи да изплати на жалбоподателя около 50 000 EUR и лихви за закъсняло плащане.

Омбудсманът предоставя редовно консултации на деловите среди относно трудностите, които те срещат при отношенията си с институциите на ЕС. При една от тези консултации под надслов: „[След кризата? Бизнесът в Европа](#)“ беше обсъдено какво се прави на равнище ЕС в помощ на малките, средните

и големите предприятия. Проявата се състоя през февруари в Парламента в Брюксел и в нея участваха експерти на високо равнище — общо около 100 души. Брошурата *Европейският омбудсман – Полезен за бизнеса*, която получиха участниците, представя в резюме подбор на важни случаи, разгледани от омбудсмана с положителни резултати. ► #7

## 2.8 Политиката на ЕС в областта на конкуренцията

През 2014 г. омбудсманът разглежда също жалби от дружества и други юридически лица относно антитръстови разследвания и други случаи, свързани с политиката на Комисията в областта на конкуренцията.

Германското дружество [Infineon](#) подава такава жалба. Комисията го е разследвала по проверката за картела на „картите с електронен чип“, съвместно с [Philips](#), [Samsung](#) и [Renesas](#), и накрая ги е глобила за принадлежност към картела. Комисията е разполагала с електронно копие на вътрешно електронно писмо на конкурент, което според нея е доказателство от решаващо значение за случая Infineon. Дружеството е пожелало да види документа, тъй като се е съмнявало в неговата автентичност. Комисията е предоставила достъп до електронното писмо едва малко повече от един месец, преди да глоби картела, макар че писмото е било при нея от шест месеца. Infineon подава жалба до омбудсмана, че това закъснение му е предоставило само една седмица за сложната задача да анализира автентичността на електронното писмо. Обяснението на Комисията относно забавянето не беше счетено за убедително и омбудсманът отправи [критика към поведението на Комисията](#). ► #15



#7

Консултация на Европейския омбудсман „Отвъд кризата? Бизнесът в Европа“ 2014 г.  
<http://europa.eu/!Dk87DH>



#15

A&amp;O

**A&O Antitrust Group**

Infineon's access to rival's email in smart card chips [#cartel](#) probe: [@EUombudsman](#) criticises [@EU\\_Commission](#) delay [goo.gl/k5NC7K](http://goo.gl/k5NC7K)

Достъпът на Infineon до електронно писмо на конкурент по проверката на картела на картите с електронен чип: Европейският омбудсман критикува забавянето на Комисията.



**23072**

Граждани, получили  
помощ от Европейския  
омбудсман през 2014

**19170**

Консултации,  
предоставени чрез  
интерактивното  
ръководство  
на уебсайта на  
омбудсмана

**1823**

Отговори на искания  
за информация,  
предоставени  
от службите на  
омбудсмана

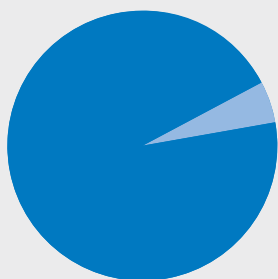
**2079**

Регистрирани  
жалби през  
2014 г.



**325**

Проверки,  
предприети въз  
основа на жалби



**17**

Проверки,  
предприети  
по собствена  
инициатива

**387**

Приключени  
проверки въз  
основа на жалби



**13**

Приключени  
проверки по  
собствена  
инициатива

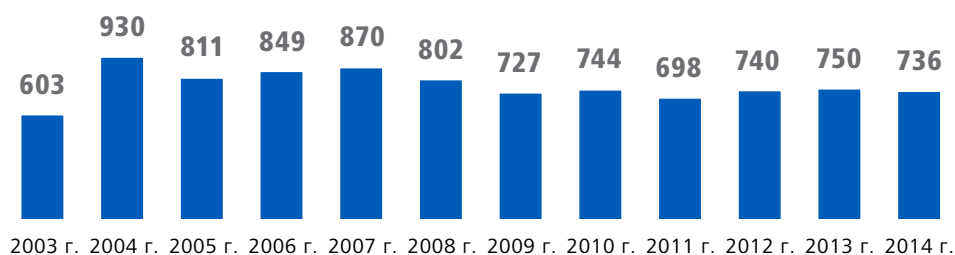
**342**

Проверки, предприети от Европейския  
омбудсман през 2014 г.

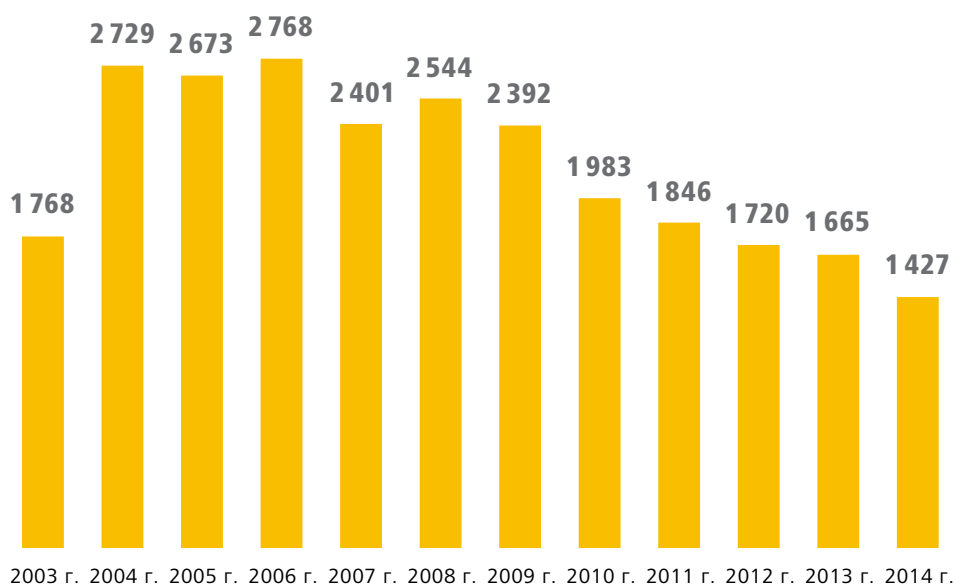
**400**

Проверки, приключени от Европейския  
омбудсман през 2014 г.

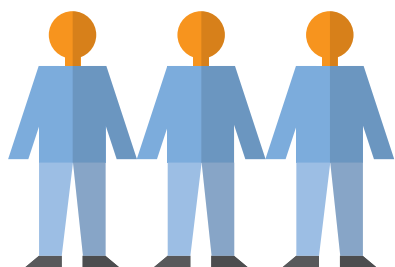
Брой на жалбите, попадащи в правомощията на Европейския омбудсман, през периода 2003-2014 г.



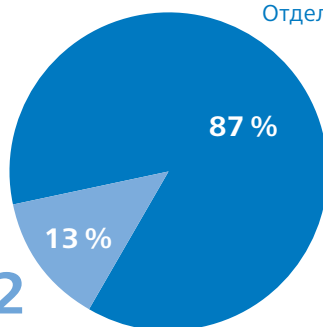
Брой на жалбите, попадащи извън правомощията на Европейския омбудсман, през периода 2003-2014 г.



Източник на жалбите по проверките, приключени от Европейския омбудсман през 2014 г.



52  
Дружества,  
сдружения и други  
юридически лица

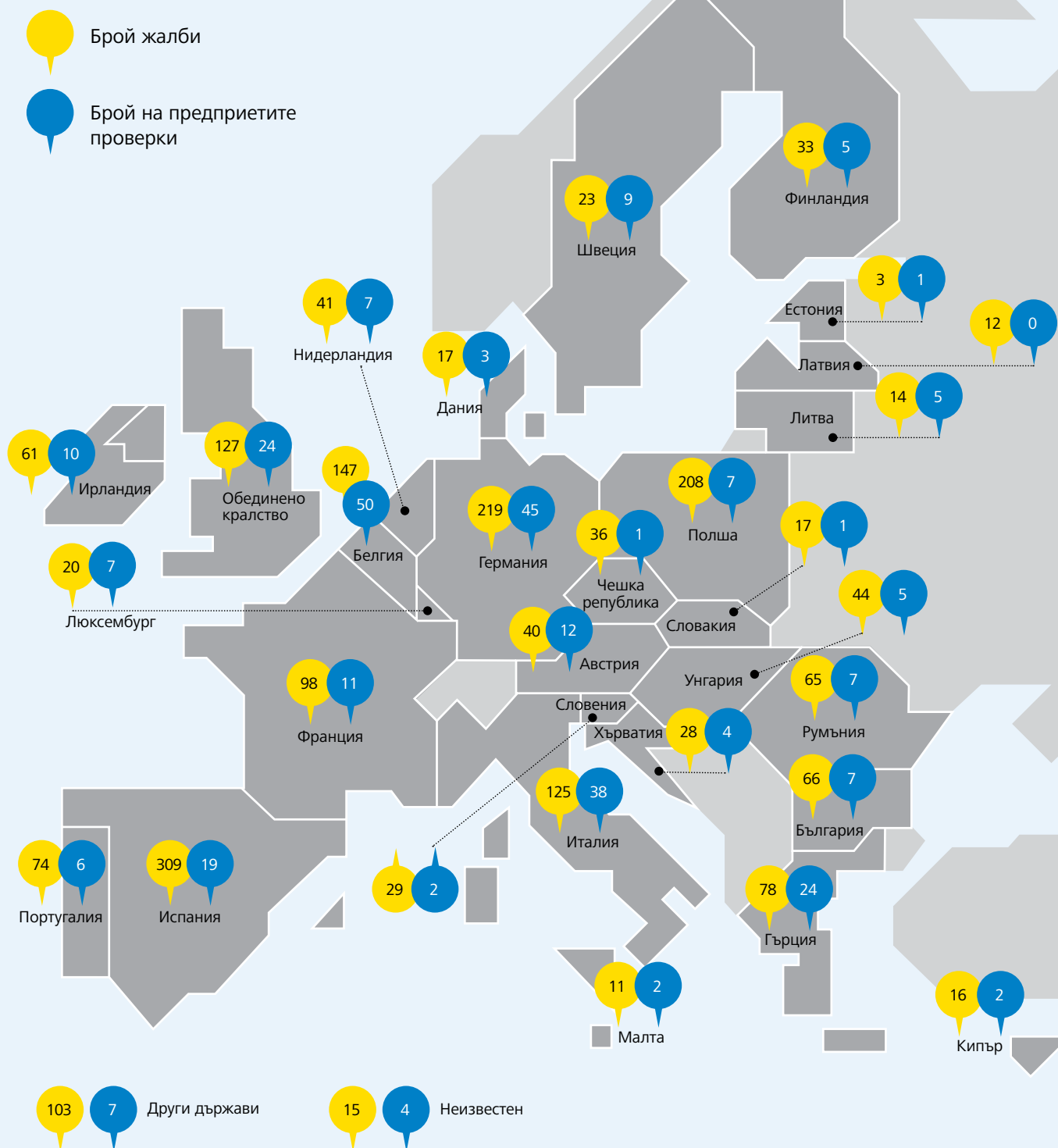


335  
Отделни граждани



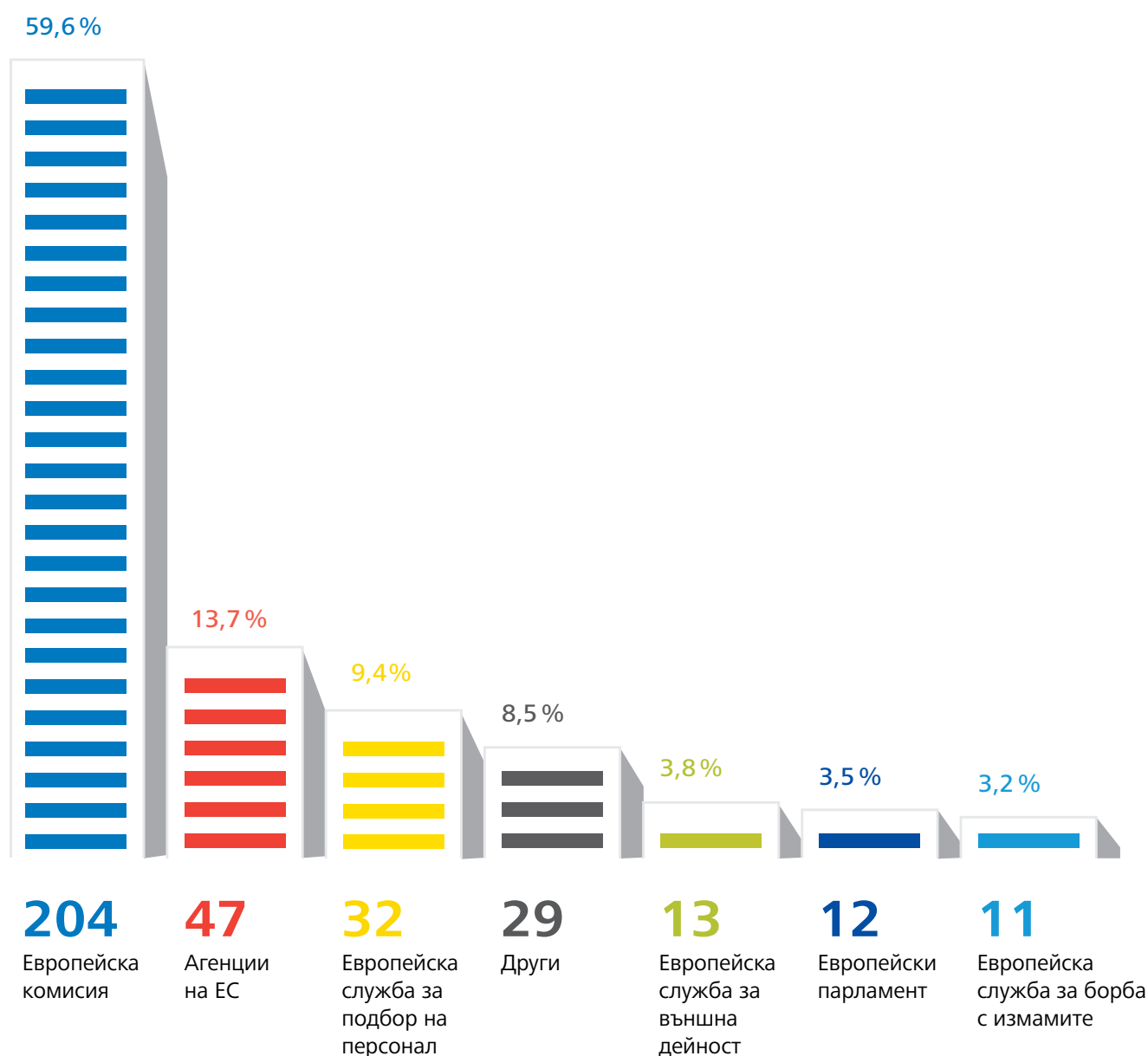


## Национален произход на регистрираните жалби и предприетите проверки от Европейския омбудсман през 2014 г.





Проверките, проведени от Европейския омбудсман през 2014 г., бяха свързани със следните институции



Бележка: През 2014 г. омбудсманът предприе една проверка по собствена инициатива, свързана с повече от една институция. Поради това сборът от горепосочените проценти надхвърля 100 %.



### Предмет на проверките, приключени от Европейския омбудсман през 2014 г.

Искания за информация и достъп до документи (прозрачност)

**86** **21,5 %**

Комисията като пазител на Договорите <sup>(1)</sup>

**77** **19,3 %**

Конкурси и процедури по подбор (включително на стажанти)

**77** **19,3 %**

Институционални и политически въпроси <sup>(2)</sup>

**64** **16,0 %**

Администрация и Правилник за длъжностните лица

**45** **11,3 %**

Възлагане на договори по тръжни процедури или предоставяне на безвъзмездни средства

**33** **8,3 %**

Изпълнение на договори

**24** **6,0 %**

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

<sup>(1)</sup> Член 17 от Договора за Европейския съюз (ДЕС) съдържа изискване Комисията да „следи за прилагането на Договорите и на мерките, приети от институциите по силата на тези договори“.

<sup>(2)</sup> Тази позиция обхваща редица жалби, внесени срещу институциите, по отношение на техните действия по изготвяне на политиката или тяхната обичайна дейност.



**Действия, предприети от Европейския омбудсман във връзка с жалби, получени през 2014 г.****Резултати от проверките, приключени от Европейския омбудсман през 2014 г.**

Уредени от институцията или споразумение за доброволно уреждане



Допълнителни проверки не са оправдани



Не е установено лошо управление



Установено лошо управление



Други



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



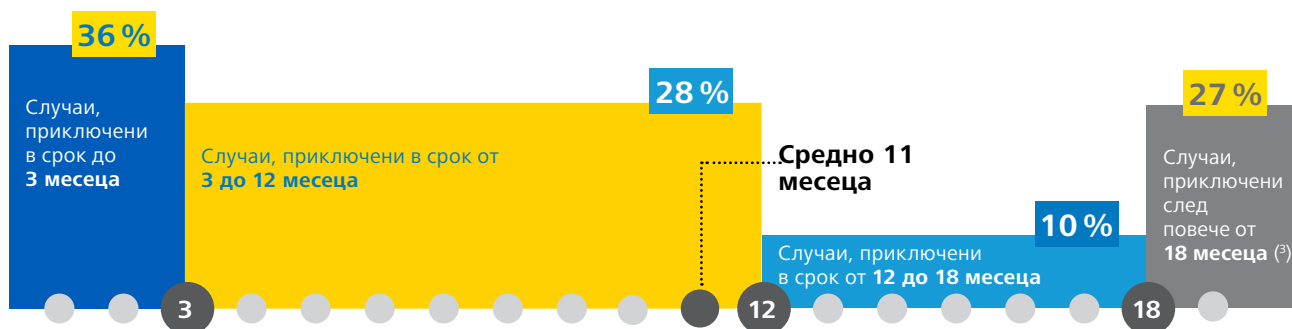
## Проверки, при които е установено лошо управление от Европейския омбудсман през 2014 г.



## Изменение на броя на проверките от Европейския омбудсман



## Продължителност на проверките по случаи, приключени от Европейския омбудсман през 2014 г.



(\*) За някои сложни случаи са необходими няколко цикъла на консултации с жалбоподателя и дадената институция. По този начин службата на Европейския омбудсман не само установява напълно фактите, но и се опитва да вземе решение, което е приемливо и за двете страни.



Договорът за функционирането на Европейския съюз (ДФЕС) и Хартата на основните права на ЕС гарантират правото да се подава жалба до Европейския омбудсман. ДФЕС утвърждава омбудсмана да получава жалби от всеки гражданин на Съюза или всяко физическо или юридическо лице, пребиваващо или имащо регистриран офис в държава — членка на Съюза.

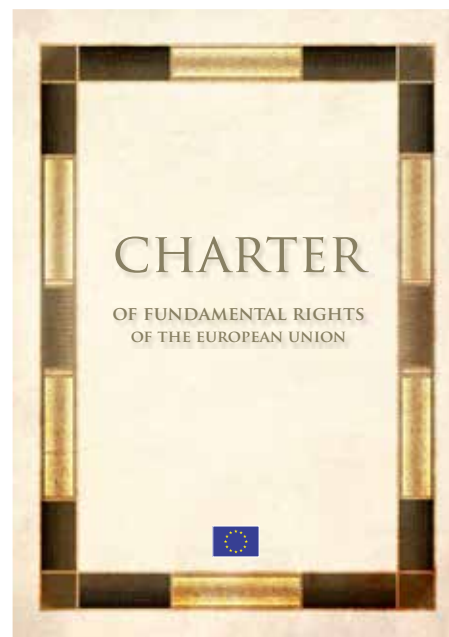
Омбудсманът гарантира, че безплатната услуга за подаване на жалби е справедлива, прозрачна и възможно най-разбираема. Жалбоподателите могат да подават жалби до омбудсмана чрез писмена кореспонденция, включително чрез защитен формуляр за подаване на жалба на уебсайта на омбудсмана. Омбудсманът се старее да дава бърз първи отговор, като информира жалбоподателите в срок от четири седмици за действието, което ще предприеме по жалбата им.

Омбудсманът проверява всяка жалба според собствените ѝ характеристики. Това включва жалби, които се налага да бъдат отхвърлени, тъй като не са в обхвата на правомощията на омбудсмана. В такива случаи жалбоподателите получават индивидуален отговор, който обикновено включва съвет кои други органи биха могли да помогнат на жалбоподателя. Омбудсманът може също да взема решения да пренасочва жалби към такива органи.

Жалбите, които са в обхвата на правомощията на омбудсмана, се разглеждат първо от специализиран правен персонал. Всяка жалба се възлага на конкретен служител, който отговаря за случая и е лице за контакт.

Ако новополучена жалба не отговаря на критериите за допустимост или ако основанията за предприемане на проверка по иначе допустима жалба са недостатъчни, омбудсманът обосновава решение и предоставя съвет, ако е възможно и приложимо.

Когато реши да започне проверка, омбудсманът внимателно разглежда оплакванията на жалбоподателя, за да установи дали могат да се разрешат чрез опростена процедура, например чрез проверка по телефона. Тя може да реши също да започне инспекционна проверка с цел бърза проверка на преписките и да достигне своевременно до сходно заключение относно същността на случая.





Цялостни проверки са необходими, когато жалбата е сложна или ако очевидно налага използването на различни специализирани услуги на въпросната институция.

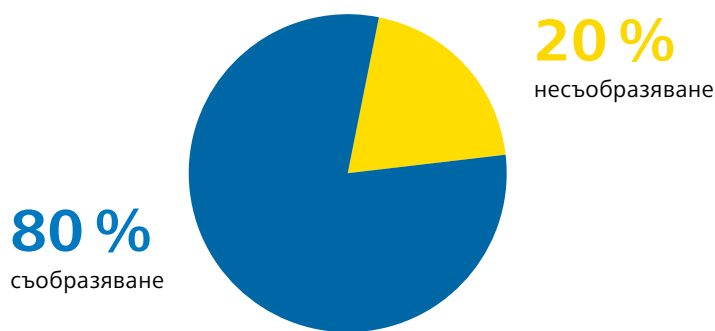
Омбудсманът разполага с няколко възможности, ако отсъди в полза на жалбоподателя. Може да предложи доброволно разрешение, което ще удовлетвори жалбоподателя, или да издаде проект на препоръка, с която да поиска от институцията да поправи лошото управление. Ако не е възможно да се потърси решение, омбудсманът може да вземе решение да издаде критични забележки. Омбудсманът има също правомощието да започва проверки по своя инициатива. Като използва това свое правомощие, омбудсманът може да извърши проверка на проблеми в институциите на ЕС, които изглеждат от системен характер. Освен това може да използва това правомощие за разглеждане на възможен случай на лошо управление, доведен до знанието на омбудсмана от лица извън Европейския съюз. Всяка година Европейският омбудсман получава хиляди жалби от граждани, НПО, предприятия и други организации. Персоналът на омбудсмана гарантира, че всяка жалба се разглежда бързо, надлежно и по ориентиран към обслужването начин.



## Глава 8

# Съобразяване с предложенията на омбудсмана

Всяка година омбудсманът публикува пълен отчет на начина, по който институциите на ЕС отговарят на предложенията на омбудсмана за подобряване на администрацията на ЕС. Тези предложения стават под формата на доброволни уреждания, проектопрепоръки, допълнителни забележки, критични забележки и предложения.



Съобразяване с предложенията на Европейския омбудсман през 2013 г.

Към днешна дата институциите са се съобразили с 80 % от предложенията на омбудсмана. В четири от всеки пет случая институциите действат така, както е поискано от омбудсмана. Докладът *Отстраняване на слабостите? – Как институциите на ЕС са отговорили на омбудсмана през 2013 г.* потвърждава тази тенденция. Както показва този доклад, процентът на съобразяване може да варира значително при отделните институции — от 100 % в някои случаи до 25 % в най-лошия случай. На Комисията, с оглед на нейните размери в администрацията на ЕС, се пада най-големият дял от проверките, извършени от омбудсмана. През 2013 г. нейният процент на съобразяване спадна на 73 от 84 % през 2012 г.

Докладът разкрива, че институциите са направили някои реални подобрения в области от етика до околна среда и от търгове до прозрачност, в полза на гражданите. Омбудсманът е решена да осигури, в сътрудничество с всички институции на ЕС, че процентът на съобразяване ще се увеличи още повече.

Докладът за 2014 г. ще бъде на разположение през есента на 2015 г.



### 9.1 Европейски парламент


Емили О'Райли представи годишния си доклад за 2013 г. на Мартин Шулц на 15 септември 2014 г.



Европейският омбудсман придава голямо значение на отношенията с [Европейския парламент](#). През 2014 г. Омбудсманът проведе срещи на четири очи с над 50 членове на ЕП от всички основни групи по различни въпроси от взаимен интерес. Освен това тя се срещна с различни политически и национални делегации, сред които от [Комисията по петициите](#) към Европейския парламент. Омбудсманът се яви пред Комисията по граждански свободи, правосъдие и вътрешни работи, Комисията за бюджетен контрол, Подкомитета по правата на човека и Комисията по петициите.

### 9.2 Комисия по петициите

Омбудсманът има близки работни взаимоотношения с Комисията по петициите с оглед да помогне на ЕС да реагира по най-добрия възможен начин на проблемите на гражданите и постоянно пребиваващите лица. Докато омбудсманът разглежда жалби срещу институциите, органите, службите и агенциите на ЕС, Комисията по петициите разглежда петиции във връзка с областите на дейност на ЕС в цяла Европа. През 2014 г. омбудсманът работи с новия председател Сесилия Викстрьом, член на ЕП, и с всички политически

групи с оглед да се помогне на ЕС да стане по-ориентиран към обслужването и достъпен за обикновените европейски граждани и постоянно пребиваващите лица в ЕС.  #16

### 9.3 Европейска комисия

Взаимоотношенията на омбудсмана с [Европейската комисия](#) са от важно значение с оглед на мащабите на Комисията в администрацията на ЕС и факта, че тя е предмет на най-големия брой жалби. Омбудсманът приветства новата Комисия за усилията ѝ да подобри прозрачността на своята работа, по-специално в контекста на прозрачност при лобирането. Изграждането на взаимоотношения е един от приоритетите на омбудсмана на всички равнища на Комисията. През 2014 г. омбудсманът имаше срещи с няколко съответни директори и началници на отдели към Комисията. Редовните месечни срещи на директорско равнище също продължиха през годината. Омбудсманът очаква да се срещне с новия председател на Комисията в началото на 2015 г.



#16



**Beatriz  
Becerra**

#Transparency, efficiency, EU institutions legitimacy: "The strength of @EUombudsman depends on relationship with @Europarl\_EN @EP\_Petitions"

Прозрачност, ефикасност, легитимност на институциите на ЕС: „Силата на Европейския омбудсман зависи от взаимоотношенията с Европейския парламент и Комисията по петициите.“

### 9.4 Други институции и агенции на ЕС

Институционалните и административните култури може да са различни в отделните институции и агенции на ЕС и затова е важно да се развиват и поддържат силни работни взаимоотношения между тях и омбудсмана. През 2014 г. омбудсманът проведе срещи с главния оперативен служител на [Европейската служба за външна дейност](#), [Европейския надзорен орган по защита на данните](#), председателя на [Европейската централна банка](#), директора на [Агенцията на Европейския съюз за основните права](#) и председателя на [Европейската инвестиционна банка](#), за да посочим само някои от тях. Омбудсманът използва тези срещи в подкрепа на своите стратегически цели за повишаване на значението, въздействието и прозрачността, и за да се осигури, че различните институции и агенции на ЕС спазват златния стандарт на публичната администрация.

### 9.5 Конвенция на ООН за правата на хората с увреждания

Омбудсманът си сътрудничи с международни организации като [Организацията на обединените нации](#), по-специално в областта на правата на човека, в рамките на [Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания](#). Европейската



рамка на конвенцията влезе в сила през януари 2011 г. Омбудсманът защитава, насърчава и наблюдава изпълнението на Конвенцията на равнището на институциите на ЕС, наред с [Европейския парламент](#), [Европейската комисия](#), [Агенцията на Европейския съюз за основните права](#) и [Европейския форум за хора с увреждания](#). През 2014 г. рамката на ЕС проведе едно заседание и организира среща с органите за наблюдение от държавите членки. Считано от март, командирован национален служител подкрепя и подсилва екипа на омбудсмана по въпросите на уврежданията.

Институциите на ЕС са длъжни да осигурят, че: техните услуги са достъпни за лица с увреждания; лицата с увреждания имат достъп до информация от институциите и средства за комуникация с тях; работната среда на институциите на ЕС е отворена, приобщаваща и достъпна за лица с увреждания; и че лицата с увреждания могат ефективно и пълноправно да участват в политическия и обществения живот.

През 2014 г. омбудсманът разгледа жалба, че интернет порталът [Europass CV](#) е недостъпен за лица със зрителни увреждания. Порталът се управлява от [Европейския център за развитие на професионалното обучение](#), който е изготвил сега план за действие, който да подобри достъпа до портала. Омбудсманът приветства тази мярка и ще продължи да следи въпроса. Тя изпрати на жалбоподателя аудиOVERсия на решението си и я публикува на своя уебсайт.

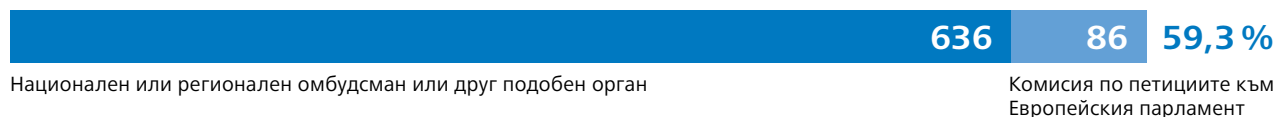
За да се гарантира, че лицата със зрителни и други увреждания имат достъп до документите на нейния уебсайт, през 2014 г. омбудсманът разработи публичен регистър на документите. Освен това усилията бяха насочени към общуване на достъпен език и предоставяне на решенията в печат с едър шрифт или аудиOVERсии.





**Жалби, прехвърлени към други институции и органи;  
жалбоподатели, посъветвани от Европейския омбудсман  
през 2014 г. да се обърнат към други институции или органи**

Член на Европейската мрежа на омбудсманите от които:



Европейска комисия



Други институции и органи



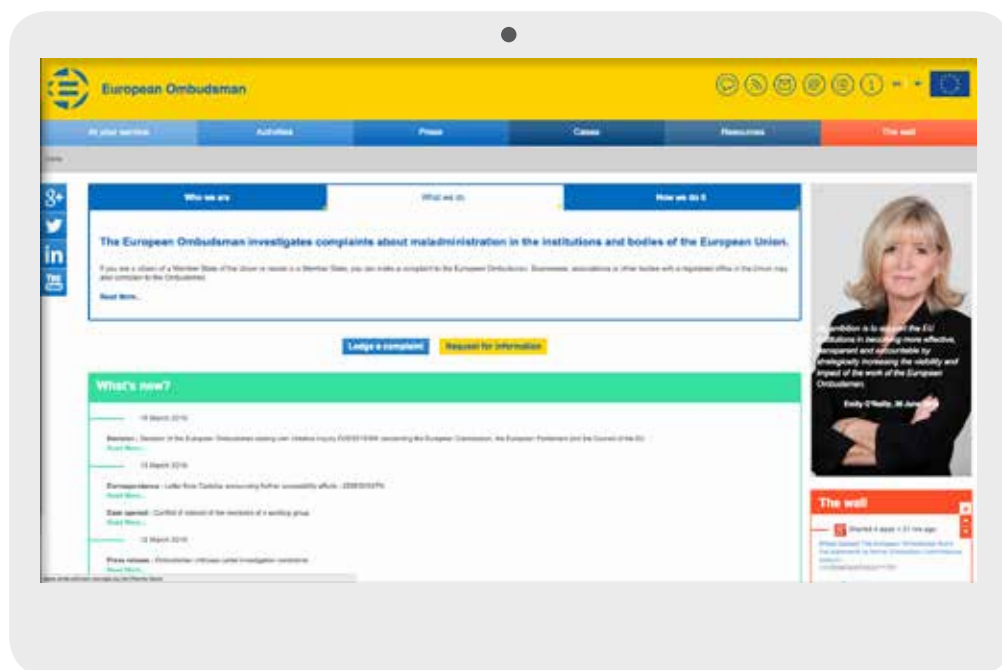
Бележка: Тъй като в някои случаи омбудсманът даде на жалбоподателите повече от един вид съвет, сборът от процентите надхвърля 100 %.

Европейският омбудсман работи в тясно сътрудничество с различни мрежи, за да гарантира, че жалбите на гражданите относно правни въпроси на ЕС се разглеждат бързо и ефективно.

Много жалбоподатели се свързват с омбудсмана, когато имат проблеми с националната, регионалната или местната администрация. Те попадат извън обхвата на правомощията на омбудсмана и често се отнасят до твърдения за нарушения на правото на ЕС от страна на държавите членки. Най-подходящи да разгледат много от тези случаи 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 прехвърляне на жалби до компетентния член на мрежата, независимо дали е национален или регионален омбудсман, сходен орган или Комисията по петиции на Европейския парламент.


Понастоящем мрежата включва почти 100 служби в 36 европейски държави. Тя включва националните и регионалните омбудсмани и сходни органи на държавите

Интерактивното ръководство на Европейския омбудсман помага на 20 000 граждани годишно да намерят правилния орган за разрешаване на проблеми, с който да се свържат.



— членки на ЕС, страните кандидатки за членство в Съюза и други страни от Европейската икономическа общност, както и Европейския омбудсман и Комисията по петиции на Европейския парламент.

Мрежата функционира като полезен механизъм за обмен на информация относно правото и най-добрата практика на ЕС, който се осъществява чрез семинари, шестмесечен (вече и тримесечен електронен) бюлетин и форум за дискусии и обмен на документи по екстранет мрежата.

През 2014 г. дискусиите бяха фокусирани главно върху ролята на омбудсманите при проверката на жалби от военнослужещи; дела, заведени срещу институции на омбудсмани от граждани, когато са недоволни от отговорите на тези институции на техните жалби; и двуезичното образование на децата от националните малцинства.  #17

Мрежата проведе два семинара в течение на годината. През юни Европейският омбудсман и [омбудсманът на Уелс за обществените услуги](#) (Обединеното кралство) организираха съвместно [Деветия регионален семинар на мрежата](#). Той се състоя в Кардиф и обсъжданата тема беше: „Омбудсмани и комисии по петициите: гласовете на безгласните“. Разгледани бяха следните главни области: насърчаване на по-младите хора; застаряване на населението; лица с увреждания; и правото на висококачествени здравни и социални грижи. Два месеца по-рано Европейският омбудсман организира [Деветия семинар за връзка с мрежата](#) в Страсбург. Разгледани

 #17  **Alison Moulds**

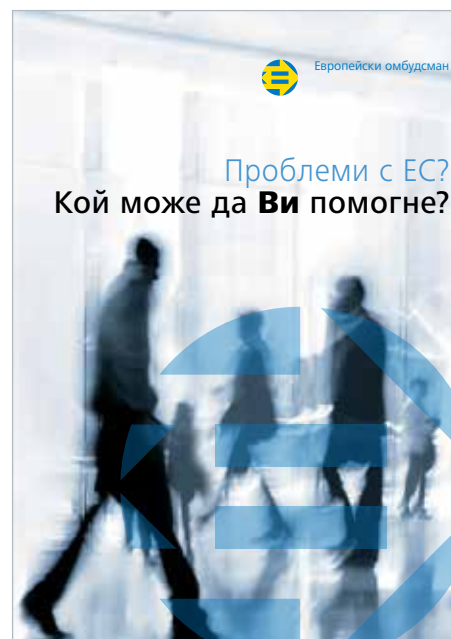
Thanks [@EUombudsman](#) for a fantastic Liaison Seminar for the European Network of Ombudsmen. Was great to take part & represent [@PHSOmbudsman](#)

Благодарности на Европейския омбудсман за чудесния семинар за връзка с европейската мрежа на омбудсманите. Радвам се, че участвах и представях парламентарния омбудсман и Националната здравна служба.

бяха начини за подобряване на услугите, които службата на Европейския омбудсман предоставя на мрежата; как да се увеличи видимостта, въздействието и значимостта на мрежата; ролята на социалните мрежи за повишаване на видимостта на мрежата; и ролята на омбудсманите като гаранتي на прозрачността и достъпа до информация.

В някои случаи омбудсманът може да прецени, че е подходящо да пренасочи жалбата към [Европейската комисия](#), [SOLVIT](#) или [Вашата Европа — Съвети](#). SOLVIT е мрежа, създадена от Комисията в помощ на хората, които срещат препятствия в опитите си да упражняват своите права на вътрешния пазар на Съюза. „Вашата Европа — Съвети“ е друга мрежа в рамките на ЕС, която Комисията е създала, за да консултира гражданите относно техния живот, работа и пътуване в ЕС. Преди да прехвърлят жалба или дадат съвет на жалбоподателя, службите на омбудсмана полагат максимални усилия, за да определят коя служба е най-подходяща да окаже помощ.

Публикацията на омбудсмана [Проблеми с ЕС? Кой може да Ви помогне?](#) съдържа повече информация относно алтернативни средства за правна защита.





## 11.1 Бюджетът

Бюджетът на омбудсмана представлява самостоятелен раздел от бюджета на ЕС. 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 2014 г. бюджетните кредити възлязоха на 9 857 002 EUR.

С оглед да се гарантира ефективно управление 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](#).

## 11.2 Използване на ресурсите

Всяка година омбудсманът приема [Годишен план за управление](#) (ГПУ), в който се определят конкретните действия, които службата трябва да предприеме с цел изпълнение на целите и приоритетите на институцията. ГПУ за 2014 г. беше последният, основан на [Стратегията на омбудсмана за мандата 2009—2014 г.](#)



Екипът на омбудсмана.

### 11.3 Екипът на омбудсмана

Институцията разполага с висококвалифициран многоезичен персонал. Това гарантира, че тя може да разглежда жалби относно лошо управление на 24-те официални езика на ЕС и да повишава осведомеността относно работата на омбудсмана. През 2014 г. щатното разписание на Европейския омбудсман включваше 67 длъжности.

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 ([www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)) на 24-те официални езика на Европейския съюз. ► #8





## Как да установим връзка с Европейския омбудсман

### По пощата

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

### По телефон

+33 (0)3 88 17 23 13

### По факс

+33 (0)3 88 17 90 62

### По електронна поща

[eo@ombudsman.europa.eu](mailto:eo@ombudsman.europa.eu)

### Онлайн

**Уебсайт:** [www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)

**В Twitter:** [twitter.com/EUombudsman](https://twitter.com/EUombudsman)

**Google+:** [plus.google.com/101520878267293271723](https://plus.google.com/101520878267293271723)

**LinkedIn:** [www.linkedin.com/company/272026](https://www.linkedin.com/company/272026)

**YouTube:** [www.youtube.com/eotubes](https://www.youtube.com/eotubes)

### Посещение

Ако желаете да посетите офисите на Европейския омбудсман в Брюксел или Страсбург, свържете се с нас предварително.

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

[www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)

© Европейски съюз, 2015 г.

Всички снимки, видеоклипове и изображения са собственост на © Европейския съюз, освен ако не е посочено друго.

Възпроизвеждането е разрешено за образователни и нетърговски цели при посочване на източника.  
Шрифтове: FrutigerNext и Palatino.

Печат ISBN 978-92-9212-808-1 . ISSN 1830-7485 . doi: 10.2869/517558 . QK-AA-15-001-BG-C

EPUB ISBN 978-92-9212-763-3 . ISSN 1831-4015 . doi: 10.2869/987 . QK-AA-15-001-BG-E

PDF ISBN 978-92-9212-754-1 . ISSN 1831-4015 . doi: 10.2869/722355 . QK-AA-15-001-BG-N

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

