



ЕВРОПЕЙСКИ ПАРЛАМЕНТ

2009 - 2014

---

*Документ за разглеждане в заседание*

---

**A7-0297/2012**

1.10.2012

## **ДОКЛАД**

относно годишния доклад за дейностите на Европейския омбудсман през  
2011 г.  
(2012/2049(INI))

Комисия по петиции

Докладчик: Erminia Mazzoni

## СЪДЪРЖАНИЕ

	<b>Страница</b>
ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА РЕЗОЛЮЦИЯ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ.....	3
ИЗЛОЖЕНИЕ НА МОТИВИТЕ.....	10
РЕЗУЛТАТ ОТ ОКОНЧАТЕЛНОТО ГЛАСУВАНЕ В КОМИСИЯ .....	15

## ПРЕДЛОЖЕНИЕ ЗА РЕЗОЛЮЦИЯ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ

относно годишния доклад за дейностите на Европейския омбудсман през 2011 г.

(2012/2049(INI))

*Европейският парламент,*

- като взе предвид годишния доклад относно дейностите на Европейския омбудсман през 2011 г.,
  - като взе предвид член 24, параграф 3, член 228 и член 298 от Договора за функционирането на Европейския съюз (ДФЕС),
  - като взе предвид членове 41 и 43 от Хартата на основните права на Европейския съюз,
  - като взе предвид своята резолюция от 18 юни 2008 г.<sup>1</sup> относно приемането на решение на Европейския парламент за изменение на Решение 94/262/ЕОВС, ЕО, Евратом на Европейския парламент от 9 март 1994 г. относно правилата и общите условия за изпълнението на функциите на омбудсмана<sup>2</sup>,
  - като взе предвид рамковото споразумение за сътрудничество, сключено между Европейския парламент и европейския омбудсман на 15 март 2006 г., и влязло в сила на 1 април 2006 г.,
  - като взе предвид правилата за прилагане на Устава на омбудсмана от 1 януари 2009 г.<sup>3</sup>,
  - като взе предвид предходните си резолюции относно дейностите на Европейския омбудсман,
  - като взе предвид член 205, параграф 2, второ и трето изречение от своя правилник,
  - като взе предвид доклада на комисията по петиции (А7-0297/2012),
- А. като има предвид, че годишният доклад относно дейностите на Европейския омбудсман през 2011 г. беше официално внесен до председателя на Европейския парламент на 22 Май 2012 г. и като има предвид, че омбудсманът – г-н Nikiforos Diamandouros, е внесъл своя доклад в Комисията по петиции на 19 Юни 2012 г. в Брюксел;
- Б. като има предвид, че член 24 от ДФЕС постановява, че „всеки гражданин на Съюза може да се обръща към омбудсмана, предвиден в член 228“;

---

<sup>1</sup> ОВ С 286 Е, 27.11.2009 г., стр. 172.

<sup>2</sup> ОВ L 113, 4.5.1994 г., стр. 15.

<sup>3</sup> Приет на 8 юли 2002 г. и изменен с решения на омбудсмана от 5 април 2004 г. и 3 декември 2008 г.

- В. като има предвид, че член 228 от ДФЕС оправомощава Европейския омбудсман да приема жалби относно случаи на лоша администрация, свързани с дейността на институциите, органите, службите и агенциите на ЕС, с изключение на Съда на Европейския съюз при изпълнението на неговите съдебни функции;
- Г. като има предвид, че съгласно член 298 от ДФЕС институциите, органите, службите и агенциите на ЕС „изпълняват своите задачи с подкрепата на откритата, ефикасна и независима европейска администрация“, и като има предвид, че същият член предвижда с тази цел да бъде прието специално вторично законодателство, под формата на регламенти, приложими спрямо всички области на администрацията на ЕС;
- Д. като има предвид, че в член 41 от Хартата на основните права се посочва, че „всеки има право засягащите го въпроси да бъдат разглеждани от институциите, органите, службите и агенциите на Съюза безпристрастно, справедливо и в разумен срок“;
- Е. като има предвид, че лоша администрация е налице не само когато даден публичен орган не действа в съответствие с правило или принцип, който е задължителен за него, както и че принципите на добрата администрация изискват институциите на ЕС да бъдат ориентирани към обслужването и да гарантират, че членовете на обществеността се третират подобаващо и се ползват с пълния обем на правата си;
- Ж. като има предвид, че това определение не ограничава лошата администрация до случаите, в които нарушеното правило или принцип са правно обвързващи; като има предвид, че принципите на добрата администрация надхвърлят правните принципи, като изискват от институциите на ЕС не само да изпълняват своите задължения съгласно законодателството, но и да бъдат ориентирани към обслужването и да гарантират, че членовете на обществеността се третират подобаващо и се ползват в пълна степен от своите права;
- З. като има предвид, че през 2011 г. омбудсманът е приел 2510 жалби (2667 през 2010 г.), започнал е 396 проверки (335 през 2010 г.) и е приключил 318 проверки (326 през 2010 г.); като има предвид, че от общия брой от 2544 жалби, обработени от омбудсмана през 2011 г., 698 (27%) са били в рамките на неговия мандат (744 през 2010 г.);
- И. като има предвид, че 1321 от получените жалби са били в рамките на компетентността на член на Европейската мрежа на омбудсманите; като има предвид, че тази мрежа е съставена от национални и регионални омбудсмани; като има предвид, че комисията по петиции на Парламента е пълноправен член на Европейската мрежа на омбудсманите;
- Й. като има предвид, че през 2011 г. омбудсманът прехвърли 59 жалби на комисията по петиции; като има предвид, че 147 жалбоподатели са били насочени към Комисията, а 591 – към други институции и органи, включително SOLVIT и службата „Вашата Европа — помощ и съвети“, както и към специализирани омбудсмани или други органи за обжалване в държавите членки;
- К. като има предвид, че почти 61% от жалбите, получени през 2011 г., са били

подадени чрез използване на интернет; като има предвид, че повече от половината от подадените по интернет жалби (53%) са получени чрез електронния формуляр за подаване на жалби на уебсайта на омбудсмана;

- Л. като има предвид, че значително намалелият брой на исканията за информация през последните няколко години демонстрира успеха на интерактивното ръководство на омбудсмана, което е на разположение на неговия уебсайт от януари 2009 г.;
- М. като има предвид, че броят на жалбите извън мандата на омбудсмана е спаднал до 1846 през 2011 г., което е най-ниското равнище, регистрирано от 2003 г. насетне;
- Н. като има предвид, че традиционно най-много жалби се внасят от жалбоподатели от Германия и Испания; като има предвид, че през 2011 г. Испания зае първото място, следвана от Германия, Полша и Белгия; като има предвид, че спрямо броя на населението най-много жалби са били подадени от Люксембург, Кипър, Белгия, Малта и Словения;
- О. като има предвид, че омбудсманът е започнал общо 396 проверки, от които 382 се основават на жалби, а 14 са започнати по негова собствена инициатива; като има предвид, че броят на проверките, започнали през 2011 г., е най-високият досега;
- П. като има предвид, че повечето проверки засягат Комисията (231), следвана от Европейската служба за подбор на персонал (42); като има предвид, че броят на започнатите проверки, отнасящи се до Парламента, е спаднал с над 50% в сравнение с 2010 г.; като има предвид, че броят на проверките, засягащи Съвета, е нараснал с една трета;
- Р. като има предвид, че през 2011 г. омбудсманът е приключил 318 проверки; като има предвид, че повечето от тези проверки (66%) са завършени в рамките на една година, а една трета – в рамките на три месеца; като има предвид, че средната продължителност на проверките е била 10 месеца;
- С. като има предвид, че в 64 случая омбудсманът не е установил лошо администрация; като има предвид, че установяването на липса на лошо администрация не е отрицателен резултат, тъй като жалбоподателят може да се възползва от пълно разяснение, предоставено от съответната институция, като резултатът служи за доказателство, че институцията е действала в съответствие с принципите на доброто администрация;
- Т. като има предвид, че в 84 от приключените казуси е постигнат положителен резултат, като съответната институция е приела решение по взаимно съгласие или е разрешила спора; като има предвид, че омбудсманът се стреми да постигне решение по взаимно съгласие винаги когато това е възможно; като има предвид, че сътрудничеството на институциите на ЕС е от съществено значение за постигането на решение по взаимно съгласие;
- У. като има предвид, че в 47 случая омбудсманът е установил лоша администрация, а в 13 случая, при които е констатирано лоша администрация, съответната институция е приела изцяло или частично проектопрепоръка;

- Ф. като има предвид, че 35 казуса са приключени с критична забележка, а 39 са приключени с допълнителни забележки, целящи да помогнат на съответните институции да подобрят качеството на администрация на въпросните институции;
- Х. като има предвид, че всяка година омбудсманът публикува своите констатации относно последващите действия, предприети от институциите във връзка с критични и допълнителни забележки;
- Ц. като има предвид, че през 2010 г. общо задоволителните последващи действия, предприети във връзка с критични и допълнителни забележки, са 78%; като има предвид, че последващите действия, предприети във връзка с допълнителни забележки, са били задоволителни в 95% от случаите, докато последващите действия, предприети във връзка с критични забележки, са на значително по-ниско равнище – 68%;
- Ч. като има предвид, че през 2011 г. омбудсманът е отправил 25 проектопрепоръки и е приключил 13 казуса, в които съответната институция е приела проектопрепоръка изцяло или отчасти;
- Ш. като има предвид, че през 2011 г. омбудсманът не е представил нито един специален доклад на Парламента;
- Щ. като има предвид, че бюджетът на омбудсмана е независим раздел в бюджета на Европейския съюз, разделен на три дяла: дял 1 – за заплати, надбавки и други разходи, свързани с персонала; дял 2 – покрива сгради, обзавеждане, оборудване и разни оперативни разходи; дял 3 – за разходите, произтичащи от общите функции, изпълнявани от институцията;
1. одобрява годишния доклад за 2011 г., представен от Европейския омбудсман;
  2. отбелязва, че през 2011 г. омбудсманът е оказал помощ на над 22 000 граждани, от които 2510 са подали жалби, 1284 са поискали информация, а 18 274 са получили съвет чрез интерактивното ръководство на уебсайта на омбудсмана;
  3. отбелязва факта, че през последните години общият брой на подадените до омбудсмана жалби постепенно е намалял, по-специално броят на жалбите извън неговия мандат; наблюдава с интерес развитието на това явление с цел извършване на оценка на това, дали има пряка връзка между горепосоченото намаление и въвеждането на интерактивното ръководство;
  4. отбелязва, че при над 65% от жалбите, разгледани от омбудсмана, той е могъл да започне проверка или да насочи жалбоподателя към компетентен орган, като например член на Европейската мрежа на омбудсманите, към която се причислява и комисията по петиции на Парламента, към Комисията или друг орган за обжалване (напр. SOLVIT); отбелязва, че през 2011 г. комисията по петиции получи 59 жалби от омбудсмана;
  5. отбелязва, че основните видове твърдения за лоша администрация, разследвани от омбудсмана през 2011 г., засягат въпроси, свързани със законността (28% от

проверките), искания за информация (16,2%), безпристрастност (13,6%), основания за решения и възможности за обжалване (8,1%), разумни срокове за вземане на решения (7,3%), искания за обществен достъп до документи (7,1%), липса на дискриминация (86,8%) и задължението да се отговаря на писмата на езика на гражданите и да се посочва компетентното длъжностно лице (5,8%);

6. отбелязва, че повечето проверки, започнати от омбудсмана през 2011 г., засягат Комисията (231), като Европейската служба за подбор на персонал е на втора позиция (42); счита, че е логично Комисията да бъде главният обект на жалбите, тъй като тя е институцията, чиито решения оказват пряко въздействие върху гражданите;
7. отбелязва с удоволствие, че в сравнение с 2010 г. броят на започнатите от омбудсмана проверки, свързани с Парламента, е спаднал с над 50%; отбелязва, че омбудсманът е започнал с една трета повече проверки, засягащи Съвета на ЕС;
8. отбелязва, че през 2011 г. омбудсманът е изменил своите процедури с цел те да станат по-удобни за гражданите, както и че е въвел нов вид проверка – „проверка за изясняване”, която дава възможност на жалбоподателите да изяснят своята жалба, ако омбудсманът на пръв поглед не е убеден, че има основания да поиска от дадена институция нейното становище по определен казус;
9. отбелязва, че сега омбудсманът активно приканва жалбоподателите да отправят забележки, когато не са доволни от отговора на дадена институция, докато по-рано, в случай на неудовлетвореност от съдържанието на определен отговор, жалбоподателите трябваше да подават нови жалби;
10. изразява удоволствие от това, че този нов подход е довел до приключването на по-малко казуси от омбудсмана като „уредени от институцията” и до приключването на повече казуси със заключението, че „липсва лоша администрация” или че „няма основания за допълнителни проверки”;
11. отбелязва, че омбудсманът е преразгледал и третирането на жалбите, попадащи извън обхвата на неговия мандат, като сега те се разглеждат от регистрационния отдел към службата на омбудсмана, което гарантира, че жалбоподателите биват уведомявани възможно най-бързо за това, че омбудсманът не може да разгледа техните жалби, и че им се дава съвет към кого да се обърнат;
12. отбелязва, че специален доклад на Евробарометър за 2011 г. относно правата на гражданите и работата на администрацията на ЕС<sup>1</sup> показва, че гражданите придават особено значение на своето право да подават жалби до Европейския омбудсман, като според тях по-важно е само правото да се движат и да пребивават свободно в Съюза, както и правото им да получават добри административни услуги;
13. изразява похвала към омбудсмана за публикуването на брошура, озаглавена „Проблеми с ЕС? Кой може да ви помогне”, която съдържа изчерпателна информация относно механизмите за решаване на проблеми за гражданите, които се

---

<sup>1</sup> <http://www.ombudsman.europa.eu/en/press/statistics.faces>

сблъскват с проблеми с ЕС, както и за предоставянето на тази публикация на разположение и в друг формат – звуков запис и едър шрифт;

14. подчертава факта, че въпреки известния напредък през последните години, през 2011 г. делът на разгледани жалби, които наистина попадат в правомощията на омбудсмана отново беше сравнително малък (приблизително 27%), и че следователно следва да се обърне внимание на необходимостта от по-всеобхватно и проактивно повишаване на осведомеността на обществеността относно областите на компетентност на омбудсмана, по-конкретно в тясно сътрудничество с националните и регионалните омбудсмани, Парламента и Комисията;
15. изразява съгласието си с омбудсмана относно това, че едно прямо и сбито изложение на основните ценности, които поведението на служителите на ЕС следва да отразява, може ефективно да насърчи доверието на гражданите в европейската публична администрация и институциите на ЕС, на които тя служи;
16. одобрява гледната точка на омбудсмана, че институция, в която културата на обслужване е дълбоко заложена, не разглежда жалбите като заплаха, а като възможност за по-ефективна комуникация, а ако е направена грешка – като възможност за коригиране на проблема и извличане на поука за в бъдеще;
17. припомня, че правото на добра администрация е включено в Хартата на основните права (член 41) като основно право на гражданите на Съюза;
18. призовава всички институции, органи, служби и агенции на Европейския съюз да действат в съответствие с Европейския кодекс за добро поведение на администрацията, приет от Парламента в резолюцията му от 6 септември 2001 г.<sup>1</sup>;
19. приветства продължителните усилия на омбудсмана, например чрез съответни публикации, да оказва конструктивно влияние върху предпоставките за изготвяне на регламент относно общите административни процедури на Европейския съюз; подчертава, че подобен законодателен акт, който следва да предоставя правно обвързващи минимални стандарти по отношение на качеството и процедурни гаранции във всички области на пряка администрация на ЕС, би могъл да се основава на член 298 ДФЕС, като за конкретното му формулиране биха били необходими тесни консултации с омбудсмана;
20. одобрява гледната точка на омбудсмана, че принципите на доброто администрация са с по-широк обхват от правото и изискват от институциите, органите, службите и агенциите на ЕС не само да изпълняват своите задължения съгласно законодателството, но и да бъдат ориентирани към обслужването и да гарантират, че членовете на обществеността се третират подобаващо и се ползват в пълна степен от своите права;
21. изразява похвала към омбудсмана за публикуването и разпространяването сред служителите във всички институции, органи, служби и агенции на ЕС на „Ръководството на Европейския омбудсман относно подаването на жалби” с оглед

---

<sup>1</sup> ОВ С 72 Е, 21.3.2002 г., стр. 331.



поощряване на администрацията на ЕС да подобрява своята работа чрез задълбочаване на ангажираността си с принципите за култура на обслужване на гражданите;

22. приветства сътрудничеството на омбудсмана с Европейската мрежа на омбудсманите и приканва то да бъде насочено също така и към по-активни действия за популяризирането на Европейската гражданска инициатива като нов инструмент за пряко участие на гражданите в разработването на законодателството на ЕС и за гарантирането, че посоченият инструмент не е прекалено обременителен за гражданите по отношение на техническите изисквания;
23. припомня, че Осмият национален семинар на Европейската мрежа на омбудсманите се проведе в Копенхаген през м. октомври 2011 г.; припомня, че комисията по петиции на Парламента е пълноправен член на мрежата, както и че тя беше представена на семинара; припомня, че по време на семинара членовете на мрежата се споразумяха да намерят начини за по-добро осведомяване на гражданите в Европа за техните права;
24. припомня, че по време на семинара омбудсманът представи проектотекст за принципите на публичната администрация по отношение на служителите на ЕС, в който той е определил пет такива принципа, а именно всеотдайност към ЕС и неговите граждани, почтеност, обективност, зачитане на другите хора и прозрачност; отбелязва, че омбудсманът организира обществено допитване във връзка с тези принципи и че окончателната версия на текста беше публикувана на 19 юни 2012 г.;
25. отбелязва със задоволство, че през обхванатия от доклада период омбудсманът е упражнявал своите правомощия по активен и балансиран начин като се е стремил към взаимно съгласие и тясно сътрудничество с другите органи на ЕС;
26. настоява омбудсманът да продължи да гарантира възможно най-доброто използване на ресурсите, като избягва ненужното дублиране на персонал и си сътрудничи с други съществуващи институции на ЕС с цел да се гарантират спестявания, свързани с финансовата ефективност, за бюджета на ЕС;
27. възлага на своя председател да предаде настоящата резолюция и доклада на комисията по петиции на Съвета, Комисията, Европейския омбудсман, и на правителствата и парламентите на държавите-членки, както и на техните омбудсмани и сходни компетентни органи.

## ИЗЛОЖЕНИЕ НА МОТИВИТЕ

На 22 май 2012 г. Европейският омбудсман представи своя годишен доклад за 2011 г. на председателя на Европейския парламент Martin Schulz. На 19 юни 2012 г. той представи своя доклад на заседанието на комисията по петиции на Европейския парламент, която отговаря за връзките с омбудсмана.

Правното основание за мандата на Европейския омбудсман е член 228 от ДФЕС, който оправомощава Европейския омбудсман да получава жалби относно случаи на лоша администрация, свързани с дейността на институциите, органите, службите и агенциите на ЕС, с изключение на Съда на Европейския съюз при изпълнението на неговите съдебни функции.

Правото на жалба до Европейския омбудсман е предвидено в член 24 от ДФЕС и в член 43 от Хартата на основните права на Европейския съюз. С влизането в сила на Договора от Лисабон мандатът на омбудсмана беше разширен, за да обхване случаите на възможна лоша администрация в рамките на общата външна политика и политика на сигурност (ОВППС), включително общата политика за сигурност и отбрана (ОПСО).

Жалбите срещу публични органи на държавите членки не попадат в рамките на мандата на омбудсмана, дори и ако се отнасят до въпроси, които попадат в приложното поле на правото на ЕС. Много от тези жалби попадат в мандата на националните и регионални омбудсмани, които членуват в Европейската мрежа на омбудсманите. Комисията по петициите на Европейския парламент е пълноправен член на Европейската мрежа на омбудсманите.

На 6 септември 2001 г. Европейският парламент одобри Европейския кодекс за добро поведение на администрацията, който институциите на ЕС, техните административни органи и служители следва да спазват в отношенията си с обществеността. Кодексът е съобразен с принципите на европейското административно право, съдържащи се в съдебната практика на европейските съдилища, и черпи вдъхновение от националните закони.

За институциите това означава спазване на принципите на правовата държава, на принципите за добра администрация и на основните права. Хартата на основните права признава правото на добра администрация като основно право на европейските граждани (член 41). Хартата има задължителен характер за администрацията на институциите, органите, службите и агенциите на ЕС.

Дефиницията на омбудсмана за „лоша администрация“, която е приета от Европейския парламент и Европейската комисия, е следната: „Лоша администрация е налице, когато публичен орган не действа в съответствие с правилото или принципа, който е задължителен за него“.

Това определение обаче не ограничава лошата администрация до случаите, в които нарушеното правило или принцип са правнозадължителни. Принципите на добрата администрация са с по-широк обхват от правото, като изискват от институциите на ЕС не само да изпълняват своите задължения съгласно законодателството, но и да бъдат

ориентирани към обслужването и да гарантират, че членовете на обществеността се третират подобаващо и се ползват в пълна степен от своите права.

Ето защо, докато незаконните действия по въпроси, които попадат в мандата на омбудсмана, задължително предполагат лоша администрация, лошата администрация не води автоматично до незаконосъобразност. Следователно констатациите на омбудсмана относно лоша администрация не означават автоматично, че е налице противоположно поведение.

Омбудсманът счита обаче, че политическата работа на Европейския парламент не поставя въпроса за възможна лоша администрация. Ето защо, жалбите срещу решения на парламентарните комисии, например комисията по петиции, не попадат в мандата на омбудсмана.

### **Жалби и проверки**

Омбудсманът е регистрирал 2 510 жалби през 2011 г. в сравнение с 2 667 през 2010 г. От общия брой обработени жалби, 2 544, 698 жалби (27%) попадаха в правомощията на омбудсмана.

Почти 61% от жалбите, получени през 2011 г., са подадени през интернет. Значителен процент от тях (53%) бяха получени чрез електронния формуляр за жалба, намиращ се на разположение на уебсайта на омбудсмана на 23-те официални езика на ЕС.

Значително намалелият брой на исканията за информация през последните няколко години (1 000 през 2010 г., 1 850 през 2009 г., 4 300 през 2008 г. и 4 100 през 2007 г.) демонстрира успеха на интерактивното ръководство на омбудсмана, което е на разположение на неговия уебсайт. То позволява на заинтересованите страни да получават информация, без да се налага да подават жалба.

Омбудсманът е започнал 382 проверки на основание на подадени жалби, както и 14 допълнителни проверки по негова собствена инициатива (съответно 323 и 12 през 2010 г.).

Броят жалби, които попадат в рамките на правомощията на омбудсмана, нараства стабилно през последните девет години. Започвайки от ниска стойност като 603 през 2003 г., той достигна върха си с 930 жалби през 2004 г., средна стойност между 800 и 900 жалби в периода между 2005 и 2008 г. и оттогава търпи леко понижение.

Броят на жалбите извън мандата на омбудсмана е спаднал до 1846 през 2011 г., което е най-ниското равнище, регистрирано от 2003 г. насетне. Омбудсманът полага усилия да намали още броя на жалбите, които попадат извън правомощията му. Те включват предоставянето на ясна информация относно това, какво може и какво не може да извършва той, както и помощ за насочване на жалбоподателите към подходящия адресат.

В 609 случая омбудсманът е препратил съответната жалба до член на Европейската мрежа на омбудсманите или е посъветвал жалбоподателя да се обърне към член на мрежата. Съответно 550 жалби са били препратени на национален или регионален

омбудсман или подобен орган, докато 59 са били препратени на комисията по петиции на Европейския парламент.

В някои случаи омбудсманът може да счете за уместно да препрати жалбата до Европейската комисия, SOLVIT или „Вашата Европа — помощ и съвети“. SOLVIT е създадена от Комисията мрежа за подпомагане на хората, които се сблъскват с трудности, когато се опитват да упражняват правата си на вътрешния пазар на Съюза. „Вашата Европа — помощ и съвети“ е друга мрежа на територията на ЕС, която беше създадена от Комисията, за да подпомага и съветва гражданите относно живота, работата и пътуването в рамките на ЕС.

През 2011 г. омбудсманът е насочил 147 жалбоподатели към Комисията и 591 към други институции и органи, включително SOLVIT и „Вашата Европа — помощ и съвети“, както и към специализирани омбудсмани или национални органи за разглеждане на жалби в държавите членки. В повече от 51% от всички случаи, които омбудсманът е разгледал през 2011 г., той или е дал съвет на жалбоподателя, или е препратил случая.

През 2011 г. омбудсманът измени процедурите си, за да ги направи по-благоприятни за гражданите. Това обяснява защо са започнати повече проверки, отколкото през 2010 г., както и защо приключването на проверките е отнело средно малко повече време през 2011 г. Измененията означават също, че омбудсманът е приключил по-малко случаи като „уредени от институцията“, отколкото през 2010 г., докато по-голям брой случаи са били приключени с констатация, че „няма основания за допълнителни проверки“.

От 698-те жалби, попадащи в правомощията на омбудсмана, 198 са били недопустими, а в други 118, обявени за допустими, омбудсманът не е намерил основания за започване на проверка.

Повечето проверки, започнати от омбудсмана през 2011 г., засягаха Европейската комисия (58%). Тъй като Комисията е основната институция на ЕС, чиито решения имат пряко въздействие върху гражданите, логично е тя бъде основният обект за жалби от гражданите. Европейската служба за подбор на персонал (EPSO) е на второ място с 42 жалби (35 през 2010 г.).

Броят проверки, които омбудсманът е предприел по отношение на Европейския парламент, е намалял с повече от 50% в сравнение с 2010 г. От друга страна, той е започнал с една трета повече проверки по отношение на Съвета на ЕС в сравнение с предходната година, докато броят на тези относно Съда на ЕС остава постоянен. Тридесет и пет други институции, органи, служби и агенции на ЕС са били предмет на допълнителни 101 проверки.

Основните видове лоша администрация, предмет на жалби, които омбудсманът е разгледал през 2011 г., се отнасят до: законност (28% от проверките), искания за информация (16,2%), безпристрастност (13,6%), задължението за посочване на основания за взети решения и възможностите за обжалване (8,1%), разумни срокове за вземане на решения (7,3%), искания за публичен достъп до документи (7,1%), осигуряване на недискриминационно третиране (6,8%), както и изпращане на отговори на писма на езика на гражданите и посочване на компетентното длъжностно лице

(5,8%).

През 2011 г. омбудсманът е приключил 318 проверки, 310 на основание на подадени жалби и 8 по своя собствена инициатива. 82% от жалбите, довели до проверки (253), са били подадени от граждани, докато дружества, асоциации и други юридически лица са подали 18% (57) от жалбите.

Повечето от проверките, които омбудсманът е приключил през 2011 г., са били извършени в рамките на една година (66%). Повече от една трета (36%) са били приключени в рамките на три месеца. Над 80% от проверките са били приключени в рамките на 18 месеца. Средната продължителност на проверка е била десет месеца (9 месеца през 2010 г.).

През 2011 г. омбудсманът е приключил 64 случая, при които не е открил лошо администрация. Отсъствието на лоша администрация не е непременно отрицателен резултат за жалбоподателя, който получава пълно обяснение от съответната институция относно действията ѝ. Жалбоподателят също се възползва и от независимия анализ на случая, направен от омбудсмана. В същото време подобна констатация служи като доказателство, че институцията е действала в съответствие с принципите за добра администрация.

Дори когато омбудсманът не констатира лоша администрация или заключи, че няма основания за продължаване на проверката, той може да отправи допълнителна забележка, ако открие възможност за подобряване на качеството на администрацията в институцията. Тя не следва да бъде разбрана като критика за съответната институция. Целта ѝ по-скоро е да посъветва институцията как би могла да подобри конкретна практика с цел повишаване на качеството на услугата, която предоставя на гражданите. През 2011 г. омбудсманът е отправил допълнителни забележки в 39 случая.

През 2011 г. в 84 случая или институцията сама е решила въпроса, или е било постигнато доброволно уреждане. Сътрудничеството на институциите на ЕС е особено важно за постигането на подобни резултати, които насърчават отношенията между институциите и гражданите и могат да избегнат необходимостта от скъпи и продължителни съдебни производства.

Ако постигането на доброволно уреждане не е възможно, омбудсманът или приключва случая с критична забележка към съответната институция, или отправя проектопрепоръка. Омбудсманът обикновено отправя критична забележка, когато (а) вече не е възможно съответната институция да отстрани случая на лошо администрация, (б) няма данни лошата администрация да е с общи последствия и (в) не се установява необходимост от последващи действия от страна на омбудсмана. Освен това омбудсманът отправя критична забележка, когато счита, че проектопрепоръка не би постигнала полезни резултати, когато съответната институция отказва да приеме отправена проектопрепоръка, както и когато той е на мнение, че липсват основания за внасяне на специален доклад в Парламента.

Отправянето на критична забележка е потвърждение за жалбоподателя, че неговата жалба е обоснована. Наред с това критичната забележка посочва на съответната институция допуснатата от нея грешка с цел тя да не допуска подобно лошо

администрация в бъдеще.

В случаите, когато съответната институция може да отстрани лошата администрация или когато случаят на лоша администрация е особено сериозен или е с общи последствия, омбудсманът обикновено отправя проектопрепоръка до институцията. В съответствие с член 3, параграф 6 от Устава на омбудсмана институцията трябва да изпрати подробно становище в срок от три месеца.

През 2011 г. омбудсманът е отправил 25 проектопрепоръки. През годината омбудсманът е приключил 13 случая, в които институцията е приела изцяло или частично отправената проектопрепоръка. Омбудсманът е приключил осем случая с критични забележки.

Ако институция не отговори по задоволителен начин на проектопрепоръка, омбудсманът може да изпрати специален доклад до Европейския парламент. Специалният доклад може да включва препоръки. Специалният доклад до Европейския парламент е последната стъпка, която омбудсманът може да предприеме в работата си по даден случай. През 2011 г. омбудсманът не е представил нито един специален доклад на Парламента.

Основните въпроси, предмет на проверки през 2011 г., са следните:

- откритост, публичен достъп и лични данни;
- Комисията като пазителка на договорите;
- възлагане на обществени поръчки и отпускане на безвъзмездни средства;
- изпълнение на договори;
- администрация и Правилника за длъжностните лица;
- процедури за кандидатстване и подбор.

Европейският омбудсман си сътрудничи тясно със сродните му институции в държавите членки. Това сътрудничество се осъществява в рамката на Европейската мрежа на омбудсманите, която включва над 90 служби в 32 европейски държави. Мрежата включва националните и регионални омбудсмани и сходните институции в държавите – членки на Европейския съюз, страните – кандидатки за членство в ЕС, и други държави от Европейското икономическо пространство и/или Шенгенското пространство, както и Европейския омбудсман и комисията по петиции на Европейския парламент.

Мрежата организира семинари за националните и регионални омбудсмани на всеки две години. Европейският омбудсман и омбудсманът на Дания организираха съвместно 8-ия национален семинар на мрежата относно „Право, политика и омбудсмани в ерата на Лисабон“. Той се проведе в Копенхаген от 20 до 22 октомври 2011 г. Комисията по петиции беше представявана от г-жа Margrete Auken (Verts/ALE).

## РЕЗУЛТАТ ОТ ОКОНЧАТЕЛНОТО ГЛАСУВАНЕ В КОМИСИЯ

Дата на приемане	19.9.2012 г.
Резултат от окончателното гласуване	+: 19 -: 0 0: 1
Членове, присъствали на окончателното гласуване	Sonia Alfano, Margrete Auken, Elena Băsescu, Victor Boștinaru, Michael Cashman, Ágnes Hankiss, Roger Helmer, Peter Jahr, Lena Kolarska-Bobińska, Miguel Angel Martínez Martínez, Erminia Mazzoni, Judith A. Merkies, Chrysoula Paliadeli, Nikolaos Salavrakos, Jarosław Leszek Wałęsa, Rainer Wieland
Заместник(ци), присъствал(и) на окончателното гласуване	Agustín Díaz de Mera García Consuegra, Phil Prendergast, Angelika Werthmann
Заместник(ци) (чл. 187, пар. 2), присъствал(и) на окончателното гласуване	Elisabeth Köstinger