



## Raport anual 2017

Raportul anual - 17/05/2018

### Introducere

Emily O'Reilly, Ombudsmanul European

Ne face o deosebită plăcere să ne prezentăm Raportul anual pentru 2017.

Din nou, ne-am confruntat cu un an extrem de încărcat și de productiv, cu rezultate pozitive pentru toate persoanele în slujba cărora ne aflăm, în multe domenii vitale. Și, din nou, în demersurile noastre, am primit un mare ajutor și am beneficiat de sprijin din partea Parlamentului European, precum și de pe urma cooperării dedicate a instituțiilor, organismelor și agențiilor Uniunii Europene.

Dreptul cetățenilor de a fi martori la procesul de legiferare al UE și de a participa în cadrul acestuia a reprezentat punctul central al analizelor noastre în ceea ce privește responsabilitatea Consiliului și în negocierile informale care au loc între Parlament, Consiliu și Comisie – trilogurile – atunci când sunt propuse noi legi. Deja am observat schimbări bine-venite în aceste domenii și vom continua să monitorizăm progresele viitoare în 2018.

Decizia Regatului Unit de a părăsi UE a determinat inițiativa noastră referitoare la transparența negocierilor privind Brexit și la dreptul tuturor cetățenilor de a fi informați despre rezultatele probabile în ceea ce îi privește. Vom continua să ne asigurăm că toată lumea are șansa de a-și face auzită vocea în această perioadă dificilă, încurajând implicarea părților interesate și asigurându-ne că nu există acces privilegiat la negociatorii-cheie.

Am fost în special mulțumiți de rezultatul anchetei noastre privind stagiile neplătite efectuate în cadrul Serviciului European de Acțiune Externă (SEAE). Am evidențiat că angajamentul luat de UE în tratat în ceea ce privește nediscriminarea nu a fost reflectat în faptul că stagiarii nu au fost plătiți, întrucât acest lucru însemna că doar tinerii mai înstăriți își puteau permite să aibă acces la aceste oportunități potențial importante. Un răspuns extrem de pozitiv din partea Înalțului Reprezentant Federica Mogherini a determinat Parlamentul și Consiliul să convină asupra punerii unui buget la dispoziția SEAE pentru stagiarii săi din cadrul delegațiilor din întreaga lume și vom continua să monitorizăm rezultatul efectiv al aceluși demers bine-venit.

Am publicat un ghid simplu conținând îndrumări și avertismente pentru funcționarii UE care interacționează cu persoane care desfășoară activități de lobby și am fost mulțumiți că în prezent Comisia îl utilizează în formarea personalului său.

Fiind conștienți de necesitatea unei acțiuni rapide atunci când persoanele solicită documente



UE în temeiul Regulamentului privind transparența (1049/2001), am introdus o nouă procedură rapidă pentru aceste plângeri, iar faptul că observăm rezultate inițiale pozitive ne încurajează. Cooperarea Comisiei ne-a permis să facem acest lucru și am fost recunoscători pentru abordarea colaborativă de care aceasta a dat dovadă.

Activitatea noastră în ceea ce privește drepturile fundamentale a continuat prin intermediul cazurilor privind Frontex, precum și prin ancheta pe care am desfășurat-o referitor la declarația UE-Turcia privind returnarea în Turcia a migranților din Grecia.

Am continuat să încurajăm responsabilitatea mai mare prin relația noastră de colaborare cu Banca Centrală Europeană (BCE) și cu Banca Europeană de Investiții (BEI). De asemenea, am avut un schimb de opinii productiv cu președintele Eurogrupului în ceea ce privește responsabilitatea acestui grup important, chiar dacă nu este o instituție oficială a UE.

Colaborarea noastră importantă cu Rețeaua europeană a ombudsmanilor a continuat și, din nou, am avut o conferință antrenantă și plăcută la Bruxelles.

În ceea ce mă privește, elementul important al anului 2017 a fost ceremonia inaugurală de decernare a Premiului Ombudsmanului European pentru bună administrare. A fost minunat să văd munca extraordinară depusă de funcționarii publici ai UE prezenți la ceremonie și, mai presus de toate, să fiu martoră la mândria justificată pe care o resimt aceștia pentru munca lor.

Prin urmare, 2017 a fost un an aglomerat și plin de succese, iar oficiul meu așteaptă cu nerăbdare să valorifice aceste succese în anul care urmează, încă o dată cu implicarea mai mult decât bine-venită a tuturor membrilor personalului UE cu care colaborăm.

Emily O'Reilly

## **1 Anul 2017 pe scurt**

Ianuarie

Anchetă deschisă referitoare la implicarea BCE cu Grupul celor 30

Februarie

Ombudsmanul solicită SEAE să îi plătească pe stagiarii din delegațiile străine ale UE

Martie

Au fost anunțați câștigătorii Premiului pentru bună administrare

April



Ombudsmanul primește Premiul Schwarzkopf Europe la Berlin

Mai

Comisia promite transparență fără precedent în negocierile pentru Brexit

Iunie

Conferința anuală a Rețelei europene a ombudsmanilor, organizată la Bruxelles

Iulie

Anchetă deschisă referitoare la activitățile de depunere în prealabil ale EMA

August

Consiliul dă replica Ombudsmanului în ceea ce privește responsabilitatea activității sale legislative

Septembrie

Ombudsmanul salută propunerile de consolidare a normelor etice care reglementează comisarii europeni

Octombrie

Evenimentul Ombudsmanului adresat agențiilor UE – Cum să gestionați riscul prejudiciilor aduse reputației

Noiembrie

Ombudsmanul își prezintă activitatea în Parlamentul European

Decembrie

Scrisoare adresată președintelui Tusk în ceea ce privește transparența activităților de lobby

## 2 Teme esențiale

Ombudsmanul European vine în sprijinul oamenilor în relația acestora cu instituțiile, organismele și agențiile UE. Problemele care apar variază de la lipsa de transparență în procesul de decizie sau refuzarea accesului la documente până la încălcări ale drepturilor fundamentale sau aspecte contractuale.



## 2.1 Accesul la documentele UE

Accesul la documentele UE și cazurile aferente privind transparența au continuat să constituie cea mai mare proporție din anchete în 2017. Dat fiind că solicitările de acces la documente depind adesea de factorul timp, Ombudsmanul a decis să introducă o nouă procedură rapidă pentru astfel de plângeri, ceea ce înseamnă că persoanele pot obține documentele căutate în termen de săptămâni, și nu de luni. Oficiul a început aplicarea sistemului rapid în cadrul unei etape preliminare în toamna anului 2017 și îl va introduce oficial în decursul anului 2018.

### **Alice Stollmeyer**

#Transparency complaints keep @EUombudsman busy. #TeamJunckerEU #EUinstitutions #EUagencies

### **Plângerile privind transparența îi dau de lucru Ombudsmanului European**

Majoritatea plângerilor au vizat Comisia Europeană, pe locul doi situându-se agențiile UE.

Etapa preliminară a ilustrat deja avantajele sistemului accelerat pentru reclamant. O anchetă privind accesul la documente, care a vizat decizia Comisiei de a sista procedurile de constatare a neîndeplinirii obligațiilor împotriva Ungariei în ceea ce privește un contract pentru o centrală nucleară, a avut ca rezultat faptul că reclamantul a primit majoritatea documentelor solicitate în decurs de o lună.

Alte anchete deschise în cadrul procedurii rapide includ o anchetă privind documente de la Comisie legate de scurgeri de informații, precum și o anchetă privind evaluările de către Consiliu ale adecvării candidaților pentru a ocupa funcții de judecători și avocați generali în cadrul Curții de Justiție și Tribunalului UE.

Un caz privind accesul la documente încheiat cu succes în 2017, desfășurat înainte de începerea procedurii rapide, avea legătură cu Agenția Europeană pentru Poliția de Frontieră și Garda de Coastă (Frontex). Cazul a vizat modul în care Frontex a soluționat o cerere depusă de un jurnalist pentru acces public la toate rapoartele de incident grav referitoare la operațiunile Frontex care s-au desfășurat în Bulgaria în 2015 și 2016. Jurnalistul în cauză a apelat la Ombudsman deoarece era îngrijorat că Frontex nu îi furnizase toate documentele relevante și că unele dintre omisiuni nu erau conforme cu normele UE privind accesul la documente (Regulamentul 1049/2001).

În urma efectuării unei inspecții asupra documentelor disponibile, Ombudsmanul a propus ca Frontex să renunțe la unele omisiuni, să furnizeze mai multe documente, precum și să își îmbunătățească sistemul de căutare a documentelor. Frontex a pus în aplicare aceste propuneri și a apreciat buna cooperare cu oficiul Ombudsmanului, declarând că rezultatele au contribuit la sporirea gradului de conștientizare la nivel intern cu privire la îmbunătățirile necesare referitoare la modul în care agenția gestionează solicitările de acces la documente. Plângerile privind accesul la documente – Obiective ale calendarului de procedură rapidă 1



Acest rezumat se aplică cazurilor „normale” legate de Regulamentul 1049/2001 și a căror natură nu este foarte complexă.

Notă: Termenul „zi” se referă la o zi lucrătoare. Numărătoarea începe cu prima zi lucrătoare de după primirea documentului.

## 2.2 Responsabilitatea în procesul de decizie al UE

Pentru ca cetățenii europeni să aibă sentimentul că sunt implicați în UE, este necesar ca aceștia să poată urmări evoluția discuțiilor privind proiectele de lege. Acest lucru nu numai că este benefic din punctul de vedere al democrației, ci poate de asemenea să aibă efectul practic de înlăturare a unor concepții greșite cu privire la elaborarea legislației UE și a rolului guvernelor naționale. Având acestea în vedere, în luna martie Ombudsmanul a deschis o anchetă strategică referitoare la deschiderea și responsabilitatea activității legislative în cadrul Consiliului UE. Au fost adresate Consiliului 14 întrebări specifice privind gestionarea documentelor legislative rezultate în urma întâlnirilor ambasadurilor și ambasadurilor adjuncți ai statelor membre, plus cele peste 150 de comitete și grupuri de lucru ale funcționarilor publici naționali, în conformitate cu legile și standardele UE privind transparența.

Ca urmare a răspunsului din partea Consiliului, care a indicat îmbunătățiri aduse site-ului acestuia și sistemului de păstrare a evidențelor, Ombudsmanul a lansat o consultare publică. Aceasta a inclus întrebări privind măsurile care le-ar putea lua Consiliul pentru ca documentele legislative să fie mai ușor de găsit; dificultățile cu care se confruntă publicul când încearcă să obțină documente aferente grupurilor de pregătire ale Consiliului; precum și importanța cunoașterii pozițiilor individuale ale statelor membre. S-au primit 21 de răspunsuri la consultare, inclusiv contribuții din partea parlamentelor, a societății civile și a persoanelor fizice. Ombudsmanul a decis, de asemenea, să inspecteze documentele legate de trei mostre de acte legislative din 2016 pentru a observa procesul intern de consemnare, clasare și divulgare a documentelor în calitate de proiecte de lege UE prin intermediul Consiliului. Această anchetă se va încheia în 2018.

La finele anului 2017, Ombudsmanul și-a îndreptat atenția către Consiliul European, care ia decizii cu privire la direcția generală și prioritățile politice ale UE. Având în vedere rolul său strategic vital, Ombudsmanul i-a scris președintelui Consiliului European, Donald Tusk, pentru a-l întreba dacă ar lua în considerare publicarea de informații privitoare la întâlnirile pe care acesta și cabinetul său le au cu reprezentanți ai grupurilor de interese.

### **EPACA**

Working for greater #EUtransparency across all Institutions: @EUombudsman public consultation on Council preparatory groups' transparency in the legislative process

Demersuri în vederea unei mai mari transparențe a UE la nivelul tuturor instituțiilor: consultarea publică a Ombudsmanului European cu privire la transparența grupurilor de pregătire ale Consiliului UE în procesul legislativ.



Ombudsmanul l-a întrebat, de asemenea, pe președintele Tusk dacă rapoartele intermediare privind discuțiile în desfășurare purtate de liderii UE cu privire la programul lor de lucru pe doi ani (Agenda liderilor) vor fi publicate.

### **European Ombudsman**

@EUombudsman suggests that @eucopresident Tusk holds meetings only with registered lobbyists <http://europa.eu/!vK37fT> #eucouncil #euco

Ombudsmanul European sugerează ca președintele Tusk să aibă întâlniri doar cu persoane înregistrate care desfășoară activități de lobby.

„Publicarea întâlnirilor sale cu persoanele care desfășoară activități de lobby îi va permite președintelui Tusk să le ofere cetățenilor o imagine de ansamblu mai completă cu privire la identitatea celor care încearcă să influențeze procesul de decizie al UE, precum și la momentul și modalitatea prin care se încearcă acest lucru.” Emily O’Reilly

Ca parte din obiectivul său de a face procesul de legiferare UE mai accesibil și mai responsabil, Ombudsmanul a analizat și gradul de deschidere a trilogurilor – negocierile informale privind propunerile legislative UE dintre Parlamentul European și Consiliul UE în prezența Comisiei Europene. Cele trei instituții au răspuns oferind detalii cu privire la modul în care puneau în aplicare propunerile Ombudsmanului (prezentate în 2016). Schimbările bine-venite includ demararea lucrului la o bază de date legislativă comună, precizarea persoanelor la nivel înalt care negociază trilogurile, precum și evaluarea modului în care datele de desfășurare a trilogurilor și sumarul ordinii de zi pot fi accesate cu mai multă ușurință.

În timp ce anchetele privind transparența trilogurilor și procesele legislative ale Consiliului au vizat elaborarea legislației UE, uneori sunt necesare mai multe informații publice cu privire la legile asupra cărora s-a convenit deja. Acesta a fost cazul sistemului pe care Comisia îl utilizează pentru a se asigura că legislația UE este pusă în aplicare în mod corespunzător în statele membre. Cunoscut sub numele de EU Pilot, acesta reprezintă o modalitate prin care Comisia poate monitoriza ulterior statele membre fără a recurge la o procedură de constatare a neîndeplinirii obligațiilor. În urma primirii de plângeri privind caracterul netransparent al sistemului, Ombudsmanul a decis să deschidă o anchetă strategică și să solicite detalii privind programul, inclusiv măsurile pe care le ia Comisia atunci când un stat membru întârzie cu răspunsurile în mod repetat sau nu furnizează suficiente detalii în răspuns. Ombudsmanul a încheiat ancheta în septembrie și a formulat propuneri practice pentru a facilita urmărirea de către public a acțiunilor Comisiei în acest sens, inclusiv faptul că aceasta ar trebui să pună la dispoziția publicului lista dialogurilor în curs în cadrul EU Pilot, precum și stadiul fiecărui dosar.

### **European Ombudsman**

The Ombudsman welcomes Commission President @JunckerEU commitment to ‘unique and



unprecedented' transparency

[https://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/79475/html.bookmark ...](https://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/79475/html.bookmark...)  
#Brexit

Ombudsmanul European salută angajamentul președintelui Comisiei Europene Jean-Claude Juncker pentru o transparență „unică și fără precedent”.

„Oficiul meu va monitoriza, pentru a ne asigura că abordarea proactivă actuală în ceea ce privește transparența este păstrată pe tot parcursul negocierilor pentru Brexit.” Emily O'Reilly

Ombudsmanul s-a adresat în scris Comisiei și Consiliului înainte de demararea oficială a negocierilor privind Brexit, pentru a le aminti ambelor instituții de importanța transparenței, date fiind implicațiile majore ale termenilor ieșirii Regatului Unit din UE în ceea ce privește persoanele fizice, familiile acestora și întreprinderile. Ambele instituții au reacționat pozitiv, Comisia declarând că va da dovadă de o transparență unică și fără precedent, iar Consiliul afirmând că va elabora „principii directoare” pentru publicarea documentelor. În scrisoarea Ombudsmanului se remarcă, de asemenea, importanța publicării contribuțiilor părților interesate, un aspect care va dobândi probabil o mai mare importanță pe măsură ce avansează negocierile. Emily O'Reilly le-a amintit, de asemenea, omologilor săi din Rețeaua europeană a ombudsmanilor, separat, că pot utiliza oficiul său ca platformă pentru răspunsurile din partea experților cu privire la aspecte legate de Brexit ale legislației și practicii UE primite din partea Comisiei și a altor instituții ale UE.

### 2.3 Transparența activităților de lobby

Ombudsmanul European Emily O'Reilly luând cuvântul în cadrul atelierului „Registrul de transparență al UE – activități de lobby, Parlamentul și încrederea publică”, organizat de Parlamentul European în luna mai.

Ancheta strategică amplă inițiată de Ombudsman referitoare la deschiderea grupurilor de experți – sutele de grupuri care consiliază Comisia, furnizând contribuții din partea specialiștilor – s-a încheiat cu succes în toamna anului 2017. În 2016, luând în considerare o consultare publică în acest sens, Ombudsmanul a prezentat o serie de propuneri în vederea îmbunătățirii supravegherii de către Comisie a acestor grupuri. La mijlocul anului 2016, Comisia a anunțat o revizuire a normelor aplicabile. Decizia finală a Ombudsmanului a fost publicată în toamna lui 2017, acest calendar permițând oficiului să analizeze dacă reformele anunțate au fost puse efectiv în aplicare.

Modificările aduse sistemului au inclus introducerea de norme cu caracter juridic obligatoriu și a responsabilității politice. În plus, membrii grupurilor de experți trebuie să figureze în Registrul de transparență; ar trebui să existe cereri publice pentru apartenența la un grup, precum și o politică privind conflictele de interese pentru experții independenți. Ombudsmanul a declarat că va continua să monitorizeze modul în care Comisia pune în aplicare cele două recomandări specifice ale sale privind grupurile de experți, și anume publicarea de procese-verbale „relevante și complete”, precum și faptul că deliberările unui grup ar trebui, ca regulă generală, să fie transparente.



În urma unei alte plângeri pe această temă, Ombudsmanul a deschis o anchetă referitoare la implicarea Băncii Centrale Europene (BCE) cu Grupul celor 30 (G30), un grup american privat care reunește șefii unor mari bănci private și centrale, precum și membri din mediul academic și instituții internaționale. Unele dintre băncile globale reprezentate sunt supravegheate de BCE. Decizia Ombudsmanului de a deschide această anchetă a reflectat responsabilitățile de supraveghere bancară mai mari pe care BCE le-a dobândit în ultimii ani. Ca urmare a unei întâlniri între responsabilii de caz din cadrul oficiului Ombudsmanului și reprezentanți ai BCE în vederea inspectării și a discutării documentelor legate de natura implicării BCE cu G30, Ombudsmanul a adresat Băncii mai multe întrebări specifice.

Întrebările respective vizau componența și finanțarea G30; dacă BCE va face sau nu va face publice ordinea de zi și conținutul întâlnirilor G30; numărul de întâlniri la care au fost prezenți foștii și actualii președinți ai BCE; precum și dacă membrii G30 includ bănci supravegheate la momentul actual de către BCE. BCE a răspuns afirmând că a considerat că întâlnirile G30 sunt în interes public și că apartenența președintelui BCE, Mario Draghi, la G30 este compatibilă cu independența și integritatea BCE. După analizarea răspunsului, Ombudsmanul a recomandat ca Mario Draghi să își suspende apartenența la G30 pentru perioada rămasă a mandatului său în vederea protejării Băncii și a președintelui său de orice impresii că independența BCE ar putea fi compromisă. Ombudsmanul a recomandat, de asemenea, ca viitorii președinți ai BCE să nu devină membri ai G30.

Ombudsmanul a folosit conferința sa anuală de presă din mai pentru a lansa oficial lista de îndrumări și avertismente în vederea furnizării de orientări adresate funcționarilor publici cu privire la modul în care aceștia ar trebui să interacționeze cu persoanele care desfășoară activități de lobby. Lista, care a fost distribuită în cadrul Comisiei și al Consiliului, precum și diseminată pe Twitter, servește ca un ghid util pentru funcționarii publici ai UE, pentru a asigura că aceștia sunt conștienți de diferitele tipuri de activități de lobby.

## 2.4 Drepturi fundamentale

Ombudsmanul se confruntă periodic cu plângeri care vizează drepturi fundamentale cum sunt egalitatea și nediscriminarea. În luna noiembrie 2017 s-a finalizat cu succes o plângere depusă de un tânăr austriac care desfășurase un stagiul de practică neremunerat în cadrul unei delegații a UE în Asia. Ombudsmanul a recomandat ca stagiariilor din delegațiile UE să li se plătească o indemnizație corespunzătoare pe baza nivelului de trai din țara în care se află delegația, aceste stagii importante devenind, astfel, accesibile pentru un grup cât mai mare de candidați. Înaltul Reprezentant Federica Mogherini a răspuns pozitiv la această recomandare. Ombudsmanul s-a adresat apoi autorităților bugetare pentru a sublinia importanța chestiunii, inclusiv faptul că acest lucru ar demonstra angajamentul UE față de principiul nediscriminării, prin punerea acestor stagii de practică la dispoziția măcar a unei părți dintre cei care dispun de resurse financiare mai limitate decât alții. În noiembrie, Parlamentul și Consiliul au aprobat bugetul pe 2018, care alocă 1,2 milioane EUR pentru remunerarea stagiariilor din delegațiile UE.

ONG-urile și cetățenii spanioli au apelat la Ombudsman printr-o plângere la adresa Comisiei





referitoare la înțelegerea UE-Turcia, convenită în 2016. În temeiul înțelegerii, Turcia preia înapoi migranții ilegali care vin în Grecia, în vreme ce UE a convenit să trimită mai multe ajutoare în Turcia. Reclamanții au acuzat Comisia că nu a răspuns, sau că a dat un răspuns necorespunzător, la motivele de preocupare pe care aceștia le exprimaseră cu privire la lipsa unei evaluări a impactului acordului asupra drepturilor omului ale solicitanților de azil și ale migranților returnați din Grecia către Turcia. Ombudsmanul a solicitat Comisiei să includă, în viitoarele sale rapoarte intermediare privind punerea în aplicare a acordului, o secțiune distinctă care să se axeze pe riscurile la adresa drepturilor omului și pe măsurile de reducere a acestora.

Ombudsmanul a scris separat și Consiliului pentru a remarca faptul că singura sursă acreditată de informații cu privire la înțelegerea UE-Turcia a fost un comunicat de presă. Aceasta a indicat faptul că Tribunalul Uniunii Europene afirmase, la începutul lui 2017, că Declarația UE-Turcia nu putea fi considerată drept o măsură adoptată de Consiliul European sau de orice altă instituție a UE. Prin urmare, aceasta a solicitat Consiliului să ia în considerare revizuirea formulării din comunicatul de presă, astfel încât acesta să reflecte cu mai multă exactitate realitatea juridică.

### **European Ombudsman**

#EOpress : Ombudsman welcomes EU decision to pay trainees in EU foreign delegations  
<http://europa.eu/!TR48JV>

Ombudsmanul European salută decizia UE de a remunera stagiarii din cadrul delegațiilor străine ale UE.

„Acest demers transmite mesajul că UE este dedicată principiului nediscriminării, prin punerea acestor stagii de practică la dispoziția măcar a unei părți dintre cei care dispun de mai puține resurse financiare decât alții.” Emily O'Reilly

## **2.5 Aspecte etice**

În urma mai multor intervenții publice ale Ombudsmanului cu privire la importanța unor norme etice ferme pentru comisari, precum și în urma presiunilor din partea Parlamentului European și a mai multor grupuri ale societății civile, Comisia a anunțat în septembrie propuneri în vederea unei noi reformări a Codului de conduită al comisarilor, precum și a Comisiei de etică. Printre altele, Comisia de etică analizează dacă activitățile planificate ale comisarilor după ce aceștia își încheie mandatul sunt sau nu sunt compatibile cu obligațiile lor prevăzute de tratat. Modificările includ o extindere a „perioadei de răcire”, în cursul căreia foștii comisari trebuie să informeze Comisia cu privire la intenția de a întreprinde o activitate profesională; noua perioadă de notificare pentru comisari va fi de doi ani și va crește la trei ani pentru foștii președinți ai Comisiei Europene. O altă modificare constă în faptul că Comisia va publica în mod proactiv avizele Comisiei de etică privind posturile pe care le ocupă comisarii după încheierea mandatelor. Acțiunile Comisiei și atributele și rolul Comisiei de etică au făcut, de asemenea, obiectul unei anchete a Ombudsmanului. Responsabilii de



caz din cadrul oficiului Ombudsmanului au inspectat modul în care Comisia de etică și-a întocmit avizele în raport cu mai mulți foști membri ai Comisiei (dosare alese doar pentru a ilustra activitatea Comisiei de etică) și i-a adresat câteva întrebări privind modul în care Comisia de etică își desfășoară munca. Analiza Ombudsmanului cu privire la răspunsul Comisiei, precum și modificările pe care aceasta le-a anunțat public vor apărea în 2018.

Ombudsmanul și-a încheiat, de asemenea, ancheta cu privire la normele Comisiei pentru prevenirea conflictelor de interese ale consilierilor speciali – experți care, în regim ad-hoc, le oferă comisarilor sfaturi specializate. În cursul anchetei, Comisia a îmbunătățit sistemul astfel încât, în luna iunie, Ombudsmanul a conchis că normele constituie o bază în general satisfăcătoare pentru gestionarea potențialelor conflicte de interese. Cu toate acestea, Ombudsmanul a sugerat Comisiei să aducă modificări suplimentare, inclusiv prin adoptarea unei abordări mai proactive în ceea ce privește evaluările conflictelor de interese și sporirea accesului cetățenilor la informații privind consilierii speciali.

Punerea în aplicare a normelor privind așa-numita provocare a „ușilor turnante” – în care membrii personalului UE își părăsesc uneori locul de muncă pentru a lucra în sectorul privat sau în care persoanele din sectorul privat se angajează la o instituție a UE – este un demers esențial pentru menținerea unor standarde etice ridicate în administrațiile publice. Având acestea în vedere, Ombudsmanul a scris unui număr de 15 instituții și agenții pentru a afla cum aplică normele UE privind fenomenul „ușilor turnante”, astfel cum se prevede în Statutul funcționarilor (articolul 16).

În temeiul acestor norme, unui înalt oficial i se interzice timp de un an să desfășoare activități de lobby pe lângă foști colegi privind aspecte care au intrat în sfera sa de responsabilitate în ultimii trei ani în funcție. Normele obligă, de asemenea, fiecare instituție să publice anual informații privind punerea în aplicare a acestei obligații, inclusiv o listă a cazurilor evaluate. Ombudsmanul a urmărit, de asemenea, o anchetă anterioară, investigând modul în care Comisia pune în aplicare orientările și sugestiile sale privind modalitățile de îmbunătățire a gestionării situațiilor de „uși turnante”. Această analiză este programată să apară în 2018.

### **European Ombudsman**

Post-mandate activities - why did the @EU\_Commission not issue a decision in the case of its former President?

<https://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence.faces/en/81348/html.bookmark>  
...

Activități de după mandat: de ce nu a emis Comisia Europeană o decizie în cazul fostului său președinte José Manuel Barroso?

„Foștii comisari ai UE sunt obligați să dea dovadă de integritate și discreție în ceea ce privește posturile sau prestațiile pe care le acceptă după ce își încheie mandatul.” Emily O'Reilly

## **2.6 Agențiile și alte organisme ale UE**



Agențiile și alte organisme ale Uniunii Europene au reprezentat a doua sursă majoră de plângeri în 2017. Una dintre plângerile finalizate de Ombudsman a vizat modul în care Agenția Europeană pentru Medicamente (EMA) a gestionat întrebări legate de vaccinurile împotriva papilomavirusului uman (HPV). Mai exact, Ombudsmanul a analizat modul în care EMA a desfășurat o procedură de trimitere – denumirea tehnică pentru o procedură care vizează întrebările legate de medicamentele care se află deja pe piață – privind vaccinul împotriva HPV pentru vaccinul de cancer cervical.

Procedura de trimitere a fost efectuată de Comitetul consultativ al EMA pentru evaluarea riscurilor în materie de farmacovigilență, care monitorizează siguranța medicamentelor pe piață. Comitetul a analizat dacă exista sau nu exista o legătură de cauzalitate între vaccinarea împotriva HPV și două sindromuri și a concluzionat că nu existau dovezi care să ateste prezența unei astfel de legături. Ombudsmanul a constatat că examinarea de către comitet a dovezilor științifice era completă și independentă. Privind către viitor, Emily O'Reilly a sugerat ca EMA să furnizeze cât mai multe informații cu privire la activitățile științifice desfășurate de comitetele sale, precum și să furnizeze mai multe informații despre documentele pe care le deține, pentru ca publicul să poată solicita accesul la acestea mai ușor.

### **EU Medicines Agency**

The @EUombudsman concluded that EMA's safety review of HPV vaccines was complete and independent <http://bit.ly/2hMeFOF> #vaccineswork

Ombudsmanul European a conchis că evaluarea siguranței desfășurată de EMA în ceea ce privește vaccinurile împotriva HPV a fost completă și independentă.

EMA a făcut, de asemenea, obiectul unei anchete separate efectuate de Ombudsman în 2017, de această dată ancheta fiind întreprinsă de Emily O'Reilly din proprie inițiativă. Această anchetă strategică a vizat demersurile EMA de reglementare a interacțiunilor cu companii farmaceutice înainte ca acestea să depună cereri pentru autorizații de punere pe piață. Ombudsmanul a remarcat faptul că astfel de interacțiuni sunt în interes public dacă ajută la elaborarea și disponibilitatea de medicamente de calitate superioară, eficiente și cu un nivel acceptabil de siguranță, însă a adăugat că există riscul ca acestea să influențeze deciziile ulterioare ale EMA privind cererile pentru autorizații de punere pe piață.

Evenimentul public al Ombudsmanului, intitulat „Agențiile UE: Cum să gestionați riscul prejudiciilor aduse reputației”, organizat în octombrie, și vorbitorii (de la stânga la dreapta): Tracey Brown, directorul Sense about Science; Bernhard Url, director executiv al EFSA; Emily O'Reilly, Ombudsmanul European; moderatorul evenimentului, Dave Keating; Monique Goyens, directorul general al BEUC; și Jukka Malm, director executiv adjunct al ECHA. Ombudsmanul European Emily O'Reilly, alături de Bernhard Url, directorul executiv al EFSA, și de moderatorul evenimentului, Dave Keating, la evenimentul public al Ombudsmanului intitulat „Agențiile UE: Cum să gestionați riscul prejudiciilor aduse reputației” din octombrie. În septembrie, responsabilii de caz din cadrul oficiului Ombudsmanului s-au întâlnit cu reprezentanții EMA pentru a discuta răspunsul inițial al EMA privitor la anchetă. Un raport al întâlnirii respective – intrând în detaliu cu privire la motivele de preocupare ale



Ombudsmanului în ceea ce privește așa-numitele activități de depunere în prealabil – a fost publicat în decembrie. Ancheta a continuat și în 2018, o consultare publică orientată fiind planificată pentru primul trimestru.

Autoritatea Europeană pentru Siguranța Alimentară (EFSA) a făcut obiectul unei plângeri depuse de o asociație franceză, care a acuzat EFSA că nu a răspuns adecvat la o serie de întrebări privind rolul său în autorizarea unui soi de porumb modificat genetic. EFSA a urmat propunerea Ombudsmanului, oferindu-i reclamantului mai multe informații. Ombudsmanul a sugerat de asemenea ca, pe viitor, EFSA să facă publice informațiile suplimentare furnizate de solicitanți drept răspuns la solicitările sale de clarificări.

Ombudsmanul găzduiește periodic evenimente publice în vederea examinării în profunzime a subiectelor legate de activitatea pe care o desfășoară. În octombrie, subiectul a fost agențiile UE și modul în care acestea pot gestiona riscul prejudiciilor aduse reputației. Dat fiind că agențiile contribuie la garantarea atât de multor lucruri, de la siguranța alimentelor pe care le consumăm, a substanțelor chimice la care suntem expuși, a medicamentelor pe care le luăm și a avioanelor în care călătorim, încrederea publicului în munca desfășurată de acestea este esențială. Evenimentul a analizat modul în care agențiile pot pune în aplicare cele mai înalte standarde etice și de transparență, astfel încât să se protejeze de prejudiciile aduse reputației.

Vorbitorii au fost Bernhard Url, director executiv al Autorității Europene pentru Siguranța Alimentară (EFSA); Jukka Malm, director executiv adjunct al Agenției Europene pentru Produse Chimice (ECHA); Monique Goyens, director al Organizației Europene a Consumatorilor (BEUC); și Tracey Brown, directorul Sense about Science. Bernhard Url a declarat că EFSA încearcă să asigure încrederea publicului în activitatea sa prin concentrarea asupra „competenței” – calitatea muncii sale –, dar și asupra „caracterului” – modul în care își desfășoară munca. Jukka Malm a menționat că ECHA are drept obiectiv ca munca sa să fie pe deplin transparentă, referindu-se nu numai la rezultatele cercetărilor pe care le-a efectuat deja, ci și la viitor, în ceea ce privește activitatea pe care plănuiește să o desfășoare.

### **Bernhard Url**

Thank you for the lively debate we had on a crucial matter for #EUAgencies : public #trust in our work #EOdebate17

Bernhard Url, director executiv al EFSA: „Vă mulțumim pentru dezbateră animată pe care am avut-o cu privire la un aspect vital pentru agențiile Uniunii: încrederea publică în munca pe care o desfășurăm.”

## **2.7 Contracte și granturi UE**

Comisia Europeană supraveghează un număr mare de proiecte finanțate de Uniunea Europeană. Comisia desfășoară un audit riguros cu scopul de a garanta utilizarea corespunzătoare a fondurilor publice. Acest proces generează însă dispute în unele cazuri,



iar contractanții apelează adesea la Ombudsman pentru identificarea unei soluții.

De exemplu, o organizație nonprofit cu sediul în Belgia a luat parte la un proiect finanțat de UE care avea drept obiectiv abordarea problemelor cu care se confruntă persoanele în vârstă atunci când utilizează soluții TIC. Organizația a apelat la Ombudsman după ce Comisia a solicitat recuperarea a peste 85 000 EUR din cauza a ceea ce aceasta a considerat a fi un sistem nefiabil pentru consemnarea timpului de lucru. Ombudsmanul a anchetat chestiunea și a aflat că auditorii recunoscuseră munca depusă de reclamant în ceea ce privește două „prestații” specifice ca fiind legitimă, la fel și timpul de lucru investit. Prin urmare, a sugerat Comisiei să reducă suma pe care dorea să o recupereze în raport cu cele două „prestații”. Comisia i-a acceptat propunerea, coborând suma pe care a recuperat-o cu aproape 37 000 EUR. Ancheta Ombudsmanului cu privire la alte aspecte ale recuperării propuse este încă în curs de desfășurare.

O firmă olandeză de consultanță specializată în inovare a fost membră a unui consorțiu care a desfășurat un proiect cofinanțat de Comisie și care viza crearea și punerea în aplicare a unui „parteneriat de inovare în domeniul apei”. Firma a apelat la Ombudsman după ce Comisia a decis reducerea grantului, invocând motive de preocupare cu privire la proiect. Reclamantul s-a opus, susținând că aceasta nu evaluase proiectul în mod corespunzător. În timpul anchetei, Comisia a propus o reevaluare a proiectului, luând în considerare documente noi furnizate de firma de consultanță. Ombudsmanul a considerat chestiunea ca fiind soluționată și a închis cazul.

## 2.8 Participarea cetățenilor la elaborarea politicilor UE

Inițiativa cetățenească europeană (ICE), lansată în 2012, le permite cetățenilor să își exprime sprijinul față de o politică sau de o idee pe care cred că Comisia ar trebui să o legitimeze. Una dintre primele inițiative luate de actualul Ombudsman, Emily O'Reilly, după ce a fost aleasă în 2013, a fost de a deschide o anchetă strategică cu privire la funcționarea corespunzătoare a procedurii ICE, având în vedere motivele de preocupare cauzate de existența prea multor obstacole tehnice în calea organizatorilor de ICE, care îi împiedicau să prezinte o inițiativă de succes. Ombudsmanul a făcut mai multe propuneri în vederea facilitării procesului de adunare a semnăturilor, precum și pentru a introduce mai multă transparență în selecția inițiativelor.

În 2017, Ombudsmanul a contribuit și la consultarea lansată de Comisie cu privire la reformarea Regulamentului ICE. Propunerile Comisiei – anunțate în septembrie – conțin multe dintre aspectele pe care Ombudsmanul le-a sugerat în trecut. Acestea includ instituirea unui sistem de colectare online gratuit pentru ICE; simplificarea cerințelor în materie de date; precum și îmbunătățirea atât a pregătirii audierilor, cât și a participării publicului la audieri după o ICE de succes. Ombudsmanul va continua să urmărească această chestiune îndeaproape, inclusiv să monitorizeze dacă Comisia explică sau nu explică publicului în mod adecvat alegerile sale privind ICE.

### **ECI Campaign**



. @EUombudsman backs plea for #ECI revision. Thank you, Emily O´Reilly! #ECIreform #deardemocracy @Volksentscheid <http://www.citizens-initiative.eu/european-ombudsman/>  
...

Ombudsmanul European sprijină pledoaria pentru revizuirea ICE. Îi mulțumim doamnei Emily O´Reilly!

O altă modalitate de a implica cetățenii în procesul de elaborare a politicilor UE este prin consultări publice privind legislația planificată. Comisia, care este responsabilă de elaborarea legislației UE, utilizează aceste consultări în mod periodic. Cu toate acestea, utilitatea lor în calitate de instrumente depinde de cât de accesibile sunt pentru persoane fizice și organizații. În 2016, un cetățean spaniol a depus o plângere la Ombudsman cu privire la faptul că consultările publice erau rareori disponibile în toate cele 24 de limbi oficiale ale UE. Pe parcursul anchetei, Comisia a elaborat o politică lingvistică nouă și îmbunătățită privind consultările publice.

Noile măsuri, care au intrat în vigoare la 28 aprilie 2017, includ, de exemplu, traducerea consultărilor publice legate de programul de lucru al Comisiei în toate limbile oficiale ale UE. Noua politică a introdus, de asemenea, o procedură în vederea determinării limbilor în care ar trebui traduse alte consultări publice. Într-o decizie din decembrie, Ombudsmanul a afirmat că va monitoriza aplicarea noului regim și a sugerat Comisiei să includă, pe site-ul său dedicat privind consultările publice, o secțiune în care să descrie noua sa politică lingvistică și să explice de ce unele consultări nu sunt disponibile în toate limbile UE.

## 3 Comunicare și cooperare

### 3.1 Premiul pentru bună administrare

În martie, Ombudsmanul a găzduit ceremonia de decernare a primului Premiu pentru bună administrare. În cadrul evenimentului au fost nominalizate 90 de proiecte din cadrul principalelor instituții ale UE, precum și din cadrul multor agenții și altor organisme. S-au acordat premii la șapte categorii, Premiul general pentru bună administrare pe 2017 fiind decernat unui proiect din cadrul Direcției Generale Sănătate și Siguranță Alimentară a Comisiei, care a promovat colaborarea UE în ceea ce privește schimbul de informații și de expertiză vitală pentru a ajuta milioane de europeni care suferă de boli rare.

Nominalizările au acoperit diferite domenii, precum: modalități inovatoare de a implica cetățenii în elaborarea politicilor; crearea de baze de date ușor de accesat; oferirea de explicații pe înțelesul publicului în ceea ce privește politicile și programele UE; redarea în flux în timp real a întâlnirilor cu experți; și utilizarea tehnologiei informației pentru a aduce publicului servicii într-un mod mai eficient și mai deschis. Serviciul medical al Consiliului UE a primit, de asemenea, un premiu special pentru munca depusă, inclusiv pentru ajutorul acordat victimelor atacului terorist de la metroul din Bruxelles din 2016.



Câștigătorii finali ai Premiului pentru bună administrare 2017 acordat de Ombudsmanul European, din partea Direcției Generale Sănătate și Siguranță Alimentară a Comisiei, primind premiul din partea Ombudsmanului European, Emily O'Reilly.

Premiul a ilustrat eforturile individuale și colective din cadrul funcției publice a UE de a aduce o contribuție esențială pozitivă. Ombudsmanul a remarcat că, deși oficiul său trage la răspundere funcția publică a UE, parte a acestui rol de supraveghere implică, de asemenea, recunoașterea unei sarcini duse la îndeplinire cu succes. A constatat, de asemenea, cât de bine s-a potrivit faptul că ceremonia inaugurală de decernare a premiului a avut loc în apropierea importantei aniversări a Tratatului de la Roma.

### **European Ombudsman**

We have received some outstanding projects for the #EOAward & they are worth knowing in detail. Have a look here: <http://europa.eu/!UN47uU>

Am primit mai multe proiecte extraordinare în cursa pentru Premiul pentru bună administrare acordat de Ombudsmanul European, iar acestea merită să fie cunoscute în detaliu.

Ceremonia de decernare a primului Premiu pentru bună administrare acordat de Ombudsmanul European.

## **3.2 Comunicare**

Strategia pe cinci ani a Ombudsmanului intitulată „Spre 2019” are scopul de a mări impactul, relevanța și vizibilitatea oficiului. Vizibilitatea mai mare contribuie la asigurarea că publicul, întreprinderile, ONG-urile și alte entități știu la cine să apeleze dacă se confruntă cu probleme în ceea ce privește instituțiile UE.

Grație punerii în aplicare eficace a strategiei, oficiul a înregistrat, de asemenea, o creștere a numărului general de plângeri gestionate în 2017 (de la 1 880 la 2 181), precum și a numărului de plângeri primite care intră în sfera mandatului Ombudsmanului (de la 711 la 751). Această creștere a inclus, de asemenea, o sporire a numărului de cazuri mai complexe și care afectează din ce în ce mai multe aspecte de interes public mai larg.

În afară de sensibilizarea specifică a părților interesate, cum ar fi asociațiile de întreprinderi și organizațiile societății civile, oficiul urmărește, de asemenea, să mărească vizibilitatea Ombudsmanului în mass-media și pe rețelele de socializare, utilizând aceste platforme pentru a furniza informații despre anumite anchete sau a atrage atenția asupra altor activități ale Ombudsmanului.

@EUOmbudsman, contul de Twitter al oficiului, a înregistrat o creștere cu 16 % a numărului de persoane care urmăresc contul (în prezent peste 19 000) între 2016 și 2017, iar un mesaj de salutare a angajamentului Comisiei în ceea ce privește transparența „unică” și „fără precedent” a procesului Brexit se numără printre cele mai populare de pe Twitter. Alte mesaje populare au vizat ceremonia de decernare a Premiului pentru bună administrare, precum și ancheta Ombudsmanului prin care solicita BCE să clarifice implicarea sa în Grupul



celor 30. Oficiul și-a extins, de asemenea, prezența pe rețelele de socializare, fiind acum prezent pe Medium și Instagram, pentru a face cunoscută activitatea Ombudsmanului unor noi categorii de public.

Oficiul a continuat să lucreze la revizuirea site-ului său pentru a-l face mai accesibil utilizatorilor. Noul site web va fi lansat în 2018.

### **Gundi Gadesmann**

. @EUombudsman O'Reilly discusses #Council & #lobbying transparency and #ParadisePapers with Nordic journalists

Ombudsmanul European, Emily O'Reilly, discută transparența Consiliului UE și a activităților de lobby, precum și documentele din cazul Paradise Papers cu jurnaliștii scandinavi.

## **3.3 Relațiile cu instituțiile UE**

Ombudsmanul European în cadrul unei întâlniri cu Antonio Tajani, președintele Parlamentului European.

### **3.3.1 Parlamentul European**

Relația solidă și îndelungată cu Parlamentul European este extrem de importantă pentru Ombudsmanul European. Parlamentul European reprezintă vocea tuturor europenilor și alege Ombudsmanul, care sprijină cetățenii și rezidenții Uniunii atunci când se confruntă cu probleme în ceea ce privește administrația UE. Ombudsmanul a vorbit în cadrul unei sesiuni plenare a Parlamentului și în mai multe comisii parlamentare în cursul acestui an, iar personalul său a reprezentat adesea instituția în ședințe, audieri și evenimente parlamentare. Ombudsmanul a avut o primă întâlnire de succes cu președintele nou-ales al Parlamentului, Antonio Tajani, la începutul lui 2017, și a avut, de asemenea, întâlniri cu numeroși membri ai Parlamentului European din partea diferitelor comisii și din întreg spectrul politic.

Cecilia Wikström, președintele Comisiei pentru petiții a Parlamentului European, în timpul conferinței anuale a Rețelei europene a ombudsmanilor din 2017.

### **3.3.2 Comisia pentru petiții**

Comisia pentru petiții constituie o punte de legătură puternică de responsabilitate și respect reciproc între Ombudsman și Parlamentul European. O colaborare trainică între cele două instituții este vitală pentru munca eficientă în serviciul membrilor publicului care își exprimă preocupările cu privire la oricare dintre acestea. Ombudsmanul consideră că relația sa cu Comisia pentru petiții este extrem de importantă și apreciază cooperarea productivă. Sprijinul continuu din partea președintelui comisiei, Cecilia Wikström, precum și din partea tuturor membrilor încurajează Ombudsmanul în activitatea sa de a oferi sprijin suplimentar instituțiilor UE pentru a stabili „standardul de aur” de bună administrare.

Ombudsmanul European alături de Frans Timmermans, prim-vicepreședintele Comisiei





Europene responsabil pentru o mai bună legiferare, relații interinstituționale, statul de drept și Carta drepturilor fundamentale.

### 3.3.3 Comisia Europeană

Comisia Europeană este nu doar instituția executivă, ci și cea mai mare instituție a UE, iar activitatea sa are impact asupra vieților a milioane de oameni din întreaga Uniune, atât direct, cât și indirect. Din acest motiv, nu este surprinzător faptul că mare parte din plângerile adresate Ombudsmanului vizează activitatea Comisiei. În 2017, Ombudsmanul s-a bucurat că a putut încuraja și, din nou, saluta mai multe măsuri pe care le-a luat Comisia, sub mandatul președintelui Juncker, pentru a-și îmbunătăți standardele deja ridicate ale administrării publice. Cu toate acestea, persistă numeroase provocări. O relație de lucru deschisă și onestă între cele două instituții contribuie la îmbunătățirea eficienței și a eficacității gestionării plângerilor de către Ombudsman.

### 3.3.4 Alte instituții, agenții și organizații

Ombudsmanul continuă, bineînțeles, să mențină relații apropiate cu celelalte instituții, agenții și organizații ale UE. În 2017, Ombudsmanul a colaborat îndeaproape cu Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor (AEPD), cu Comitetul Economic și Social European (CESE), cu Agenția pentru Drepturi Fundamentale a Uniunii Europene (FRA), cu Banca Centrală Europeană (BCE), cu Banca Europeană de Investiții (BEI), cu Curtea de Conturi Europeană (ECA) și cu alte instituții. Relațiile trainice cu toate instituțiile, organismele și agențiile UE constituie un element important al strategiei Ombudsmanului „Spre 2019”, în vederea creării unei administrații a UE mai deschise și orientate spre servicii în beneficiul tuturor celor care trăiesc în Uniune.

#### EESC

. @EUombudsman in reply to Members: we have so much in common when it comes to fight for #transparency , we should cooperate more! #EESCplenary

Ombudsmanul European dă replica membrilor CESE, în timpul sesiunii plenare: avem atât de multe în comun în ceea ce privește lupta pentru transparență, încât ar trebui să cooperăm.

### 3.3.5 Convenția Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap

În calitatea sa de membru al Cadrului UE , Ombudsmanul protejează, promovează și monitorizează punerea în aplicare a Convenției Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap (CDPH) de către administrația UE.



Ancheta strategică a Ombudsmanului privind conformitatea cu CDPH a tratamentului persoanelor cu handicap în temeiul Sistemului comun de asigurări de sănătate al Comisiei (JSIS) a continuat în 2017. Echipa Ombudsmanului care se ocupă de anchete s-a întâlnit cu reprezentanții Comisiei pentru a obține informații suplimentare și, în noiembrie, Ombudsmanul a lansat o consultare care a vizat asociațiile funcționarilor UE cu handicap sau ai căror rude au handicap, precum și Forumul european al persoanelor cu handicap (EDF).

### **European Blind Union**

. @EUombudsman opens strategic inquiry into accessibility of @EU\_Commission websites & online tools #a11y #CRPD

Ombudsmanul European deschide o anchetă strategică referitoare la accesibilitatea site-urilor web și a instrumentelor online ale Comisiei Europene.

În iulie, Ombudsmanul a lansat o anchetă strategică privind accesibilitatea site-urilor web și a instrumentelor online gestionate de Comisie. Ombudsmanul a abordat aspecte precum evaluarea accesibilității, formatele ușor de citit, precum și formarea membrilor personalului Comisiei. În octombrie, Comisia s-a angajat să îmbunătățească accesibilitatea site-urilor sale web. Aceasta a declarat, de exemplu, că ar putea iniția un proiect-pilot pe portalul interinstituțional pentru a crea mai multe pagini cu informații generale privind UE, disponibile în format ușor de citit. Comisia a afirmat, de asemenea, că va lua în considerare posibilitatea unor cursuri obligatorii privind accesibilitatea pentru designerii web, dezvoltatorii web și webmasterii săi.

În 2017, Ombudsmanul a continuat eforturile pentru a face site-ul oficiului său mai accesibil și ușor de folosit. Un contractant extern a evaluat și a validat conformitatea site-ului Ombudsmanului cu Orientările privind accesibilitatea conținutului web (WCAG 2.0), nivelul de conformitate AA (maxim AAA). Ombudsmanul intenționează să repete aceste exerciții o dată la doi ani.

Ombudsmanul a pus la dispoziția publicului o declarație privind accesibilitatea pe site-ul său web în iulie. Aceasta indică ce părți ale site-ului nu sunt accesibile, oferindu-le utilizatorilor posibilitatea de a solicita un format accesibil și furnizând legături către un mecanism de feedback pentru raportarea de probleme. Revizuirea site-ului Ombudsmanului este o ocazie de a respecta cât mai multe cerințe privind AAA.

Una dintre plângerile primite de Ombudsman a vizat problema stigmatizării persoanelor cu handicap într-o fotografie utilizată ca avertisment pe produsele din tutun, deoarece prezenta o persoană aflată într-un scaun rulant lângă un text care afirma că „fumatul cauzează accidente vasculare cerebrale și handicap”. Ombudsmanul a recomandat că, pe viitor, ar fi util să fie consultate grupurile relevante ale societății civile în ceea ce privește alegerea imaginilor, înainte ca acestea să fie puse la dispoziția publicului.

Oficiul Ombudsmanului și-a continuat eforturile în vederea sporirii gradului de conștientizare



cu privire la CDPH. În martie, reprezentanții Ombudsmanului, ai Parlamentului și ai Agenției pentru Drepturi Fundamentale a Uniunii Europene (FRA) au găzduit în parteneriat un seminar online disponibil pentru public. Seminarul online a fost organizat de Agenția Uniunii Europene pentru Formare în Materie de Aplicare a Legii (CEPOL), a clarificat ce înseamnă CDPH pentru administrația UE și a prezentat instrumente practice pentru punerea sa în practică. În decembrie, Ombudsmanul a participat la a patra ediție a Parlamentului European al Persoanelor cu Handicap. Ombudsmanul European luând cuvântul în cadrul celei de a patra ediții a Parlamentului European al Persoanelor cu Handicap.

### 3.4 Rețeaua europeană a ombudsmanilor

Plângeri transferate altor instituții și organisme; reclamanți îndrumați de Ombudsmanul European către alte instituții și organisme, în 2017 (în total 1 148)

Notă: În anumite cazuri, Ombudsmanul a transmis reclamantului mai multe tipuri de recomandări, ca urmare, totalul procentelor de mai sus depășește 100 %.

Anul 2017 a fost plin de evenimente pentru membrii Rețelei europene a ombudsmanilor, care cuprinde 96 de oficii în 36 de țări europene, precum și Comisia pentru petiții a Parlamentului European.

Evenimentul principal al rețelei în anul 2017 a fost a doua ediție a conferinței anuale, pe care Ombudsmanul European a organizat-o la Bruxelles în iunie. Conferința a reunit întreaga rețea, precum și alți participanți, majoritatea provenind din grupuri-umbrelă sau jurnaliști care lucrează la Bruxelles. În total, au participat aproximativ 240 de persoane.

Încă o dată, conferința s-a desfășurat într-un moment-cheie din istoria Uniunii Europene: în vreme ce ediția de anul anterior a avut loc cu puțin timp înainte de referendumul din Regatul Unit privind apartenența la UE, ediția de acest an a coincis cu începutul negocierilor privind Brexitul. Unul dintre aspectele de pe ordinea de zi a fost maximizarea transparenței și a siguranței pentru cetățenii UE în contextul Brexitului. Lipsa de certitudine în ceea ce privește drepturile ca urmare a Brexitului și dreptul la libera circulație se numără printre motivele principale de îngrijorare ale cetățenilor afectați direct de Brexit. Este vorba despre cetățenii din Regatul Unit care locuiesc în UE și despre cetățenii UE care locuiesc în Regatul Unit.

Discuțiile au analizat, de asemenea, modalități de creare a unor societăți bazate pe incluziune, pentru a combate populismul și a facilita integrarea. Mulți consideră că 2016 a fost anul populiștilor, însă discuțiile din cadrul conferinței au demonstrat că ombudsmanii continuă să lucreze din greu în vederea promovării încrederii în instituțiile democratice și a combaterii laturii populiste. Printre alte activități, aceștia sunt implicați în monitorizarea conformității cu obligațiile privind drepturile omului în contextul returnării forțate a solicitanților de azil, oferindu-le îndrumări solicitanților pentru reîntregirea familiei și sprijinindu-i pe solicitanții de azil în ceea ce privește accesul la învățarea unei limbi și, în cele din urmă, accesul la piața muncii.

Vorbitorii din prima sesiune a ediției 2017 a conferinței Rețelei europene a ombudsmanilor (de la stânga la dreapta): Sanjay Pradhan, directorul general al Open Government Partnership; Bart Somers, primarul orașului Mechelen din Belgia; Jacques Toubon, apărătorul



drepturilor omului în Franța; Gero Storjohann, vicepreședintele Comisiei federale germane pentru petiții; și Emily O'Reilly, Ombudsmanul European.

Pe ordinea de zi a conferinței s-a aflat și rolul instituției ombudsmanului în ceea ce privește consolidarea guvernării deschise, o cultură a guvernării inspirată de principiile transparenței, responsabilității și participării. În acest context, am primit rezultatele preliminare ale unui sondaj realizat în comun de Organizația pentru Cooperare și Dezvoltare Economică (OCDE) și Ombudsmanul European. 86 de oficii naționale și subnaționale ale ombudsmanilor din 59 de țări și teritorii din întreaga lume au participat la acest sondaj privind rolul lor în guvernarea deschisă.

## **Shada Islam**

Absolutely convinced of role of #EU ombudsmen in ensuring citizens' rights & transparent government #ENO2017 .

Absolut convinsă de rolul ombudsmanilor din UE în ceea ce privește garantarea drepturilor cetățenilor și a guvernării transparente.

Sondajul a relevat faptul că principiile guvernării deschise sunt puternic împământenite în practicile instituțiilor ombudsmanului, în pofida faptului că puțini le recunosc contribuția. Rezultatele complete ale sondajului vor fi publicate în septembrie 2018, însă ediția pe 2017 a publicației *Network in Focus*, publicația anuală a Rețelei europene a ombudsmanilor, conține rezultatele preliminare ale sondajului, precum și alte subiecte-cheie discutate în cadrul conferinței de la Bruxelles.

În septembrie, Ombudsmanul și Comisia au organizat în parteneriat un atelier în vederea promovării cooperării dintre Comisie și ombudsmanii naționali și regionali, precum și în vederea asigurării unei mai bune protecții a drepturilor cetățenilor, în conformitate cu legislația UE. Printre sugestiile practice formulate în acest cadru s-au numărat crearea unui ghid interactiv privind competențele fiecărui ombudsman național sau regional și intensificarea cooperării în ceea ce privește interpretarea și punerea în aplicare a legislației UE.

Rețeaua europeană a ombudsmanilor a continuat să se axeze pe anchete și inițiative în paralel în rândul oficiilor ombudsmanilor în domenii de interes comun. În iulie 2017, Ombudsmanul European a deschis o anchetă referitoare la modul în care Comisia a gestionat o plângere privind neîndeplinirea obligațiilor împotriva autorităților neerlandeze, după ce acestea refuzaseră să acorde viza soției reclamantului, resortisant dintr-o țară terță. Ombudsmanul European a solicitat sprijin din partea ombudsmanului național al Țărilor de Jos, care nu a identificat dovezi care să ateste faptul că serviciile neerlandeze de imigrație aplică în mod greșit normele UE relevante.

În 2017, Ombudsmanul European a tratat șase noi întrebări din partea Rețelei europene a ombudsmanilor. Într-una dintre acestea, ombudsmanul finlandez dorea să afle dacă normele UE privind drepturile călătorilor din transportul feroviar erau compatibile cu Convenția Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap (CDPH).



Comisia a răspuns afirmativ și a notat faptul că se afla în proces de evaluare a impactului Regulamentului privind drepturile călătorilor din transportul feroviar în vederea revizuirii acestuia și a îmbunătățirii drepturilor persoanelor cu handicap sau cu mobilitate redusă care călătoresc cu trenul în UE.

Un alt aspect, abordat de ombudsmanul bulgar, a vizat discriminarea care rezultă în urma comercializării produselor de calitate inferioară în statele membre din Europa Centrală și de Est. Comisia a răspuns afirmând că va analiza datele pe care le solicitase de la autoritățile naționale responsabile de protecția consumatorilor. Ombudsmanul i-a solicitat Comisiei să fie informat, la începutul anului 2018, cu privire la progresele înregistrate aferente chestiunii respective.

Ediția din 2017 a conferinței Rețelei europene a ombudsmanilor în timpul primei sesiuni plenare.

În timpul misiunii sale în Danemarca în luna septembrie, Ombudsmanul a avut întâlniri cu ombudsmanul danez, precum și cu politicieni danezi. De asemenea, a luat cuvântul în cadrul unor evenimente publice cu jurnaliști, cadre universitare și alte persoane interesate de activitatea sa în domeniile transparenței și responsabilității în UE.

În același an, cu câteva luni înainte, Ombudsmanul s-a deplasat la Berlin, unde a participat la o reuniune a Comisiei pentru petiții a Bundestagului Germaniei, și s-a întâlnit cu funcționari guvernamentali de rang înalt, inclusiv cu Peter Altmaier (șeful Cancelariei), pentru a discuta aspecte legate de administrația UE. Ombudsmanul a primit Premiul Schwarzkopf Europe 2017 din partea Schwarzkopf Stiftung, un premiu care a mai fost câștigat anterior de președintele Comisiei Europene, Jean-Claude Juncker, și de fostul președinte al Parlamentului European, Martin Schulz.

© JENS SCHLÜTER PHOTOGRAPHY

Ombudsmanul European, după ce a primit premiul Schwarzkopf Europe 2017. În fotografie, alături de André Schmitz-Schwarzkopf (dreapta) și de ambasadorul irlandez la Berlin, Michael Collins (stânga).

**Gundi Gadesmann**

Application of EU law, complaint handling - @EU\_Commission and @EUombudsman seminar with representatives from national ombudsmen offices BXL

Seminar Comisia Europeană-Ombudsmanul European privind aplicarea legislației UE și gestionarea plângerilor, cu reprezentanți ai oficiilor ombudsmanilor naționali.

## **EU-Parlamentet i DK**

“Great appetite for good quality journalism in era of fake news”. @EUombudsman O’Reilly talking to DK journos in Aarhus #kveu #eudk

„Un apetit vorace pentru jurnalism de bună calitate într-o eră a știrilor false”, a declarat



Ombudsmanul European Emily O'Reilly când a luat cuvântul în fața jurnaliștilor danezi la Aarhus, în Danemarca.

## 4 Gestionarea plângerilor: cum suntem de ajutor

Ombudsmanul European există pentru a ajuta persoanele fizice, cadrele didactice universitare, întreprinderile, precum și alte organizații care se confruntă cu probleme legate de administrarea UE. Ar trebui să fie cât se poate de ușor ca aceștia să contacteze Ombudsmanul, iar țelul oficiului este de a fi cât mai flexibil cu putință în ceea ce privește modul în care îi sprijină pe cei care au nevoie de ajutor.

Noile norme de aplicare ale Ombudsmanului fac mai eficientă și mai eficace procedura de gestionare a plângerilor. Abordarea orientată spre rezultate a îmbunătățit în continuare serviciile pe care Ombudsmanul le oferă publicului și i-a permis instituției să aibă un impact mai mare în 2017.

În sfera de activitate a echipei Ombudsmanului care se ocupă de gestionarea cazurilor intră o gamă largă de aspecte, iar aceasta oferă celor care contactează Ombudsmanul asistență în toate cele 24 de limbi oficiale ale UE. Toți cei care depun o plângere la Ombudsman trebuie să primească o confirmare de primire în termen de două zile lucrătoare.

Dacă o plângere dă naștere la o anchetă, durata anchetei depinde de diverse aspecte, inclusiv de complexitatea cazului. Având în vedere caracterul adesea sensibil la factorul timp al plângerilor privind accesul la documente deținute de instituțiile UE, Ombudsmanul a introdus o nouă procedură rapidă în 2017 pentru gestionarea acestor cazuri.

### 4.1 Tipul și sursa plângerilor

#### 4.1.1 Prezentare generală privind plângerile și anchetele strategice

Recomandări, plângeri și anchete în 2017

Deși marea majoritate a activității desfășurate de oficiu este reprezentată de cazuri bazate pe plângeri, Ombudsmanul derulează, de asemenea, anchete strategice mai ample atunci când consideră că există un temei. Aceste cazuri sunt demarate din propria inițiativă a Ombudsmanului dacă a identificat o problemă de natură sistemică care trebuie analizată în interes public sau dacă a primit una sau mai multe plângeri cu privire la o chestiune cu relevanță sistemică.

Activitate strategică în 2017

Originea națională a plângerilor înregistrate și a anchetelor deschise de Ombudsmanul European în 2017



## 4.1.2 Plângeri aflate în afara competenței Ombudsmanului European

Ombudsmanul European primește numeroase plângeri referitoare la aspecte care nu sunt de competența sa, în special pentru că nu vizează activitatea unei instituții sau a unui organism al Uniunii Europene. De asemenea, nu sunt de competența Ombudsmanului plângerile care se referă la instituții ale UE, dar care vizează aspecte strict politice, activitățile legislative sau activitatea judiciară a Curții de Justiție.

În 2017, Ombudsmanul a primit peste 1 300 de plângeri care nu țineau de competența sa, majoritatea din Spania, Polonia și Germania.

Aceste plângeri sunt îndreptate în special împotriva organismelor publice naționale, a instanțelor naționale sau internaționale și a entităților private. Uneori plângerile au la bază percepția greșită că Ombudsmanul ar constitui o instanță de recurs ierarhic superioară ombudsmanilor naționali. Plângerile se referă la o amplă gamă de domenii. Printre acestea sunt recurente subiecte precum protecția consumatorilor, fiscalitatea, securitatea socială și asistența medicală și, în ultimii ani, chestiuni legate de bănci.

Persoanele care au nevoie de ajutor primesc răspunsuri în limba lor, în care se explică competența Ombudsmanului și se oferă recomandări, acolo unde este posibil, sau sunt transferate la alte organisme care ar putea fi de ajutor.

În cazul plângerilor care exprimă nemulțumiri față de legislația UE, de regulă Ombudsmanul recomandă reclamantului să se adreseze Comisiei pentru petiții a Parlamentului European. Pentru chestiuni legate de punerea în aplicare a legislației UE, reclamantii sunt sfătuiți să se adreseze Comisiei Europene sau rețelelor UE precum SOLVIT sau „Europa ta – Consiliere”. Reclamantii pot fi îndrumați, de asemenea, spre ombudsmanii naționali.

În 2017, au existat două aspecte care au dat naștere unui număr mare de plângeri asemănătoare (peste 10 plângeri privind același subiect), care însă nu au intrat în sfera de competență a Ombudsmanului. Primul aspect a vizat declarații referitoare la femei făcute în Parlamentul European de un deputat polonez; al doilea a vizat evenimentele din Catalonia. Număr de plângeri primite în perioada 2003-2017 care au intrat în sfera de competență a Ombudsmanului European

Număr de plângeri primite în perioada 2003-2017 care nu au intrat în sfera de competență a Ombudsmanului European

## 4.2 Împotriva cui?

Anchetele derulate de Ombudsmanul European în 2017 au vizat următoarele instituții

## 4.3 Care a fost obiectul anchetelor?

Obiectul anchetelor închise de Ombudsmanul European în 2017

Notă: În unele cazuri, Ombudsmanul a închis anchete care au avut ca obiect mai multe



aspecte. De aceea, totalul procentelor de mai sus depășește 100 %.

## 4.4 Rezultatele obținute

Acțiunile întreprinse de Ombudsmanul European în urma plângerilor primite în 2017

Evoluția numărului de anchete realizate de Ombudsmanul European

Notă: Creșterea, intervenită în 2017, a numărului anchetelor se datorează, în parte, atât creșterii numărului plângerilor, cât și noilor Norme de aplicare.

Rezultatele anchetelor închise de Ombudsmanul European în 2017

Notă: În unele cazuri, Ombudsmanul a închis anchetele având două sau mai multe motive. De aceea, totalul procentelor de mai sus depășește 100 %.

Durata anchetelor în cazurile închise de Ombudsmanul European în 2017

1. Unele cazuri complexe necesită mai multe runde de consultări cu reclamantul și cu instituția vizată: se preconizează că noile prevederi de punere în aplicare vor diminua durata anchetelor.

## 4.5 Respectarea propunerilor Ombudsmanului

Respectarea propunerilor Ombudsmanului European în 2016

În ultimii șase ani, Ombudsmanul a publicat o prezentare exhaustivă anuală a modului în care instituțiile UE răspund la propunerile formulate de Ombudsman privind îmbunătățirea administrării UE. Aceste propuneri se prezintă sub formă de soluții, recomandări, observații critice și observații suplimentare. Rata de conformitate este esențială pentru măsurarea impactului și a relevanței activității Ombudsmanului.

Raportul *Putting it Right? – How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2016* (Se îndreaptă lucrurile? – Cum au răspuns instituțiile UE la propunerile Ombudsmanului în 2016) arată că instituțiile UE au respectat propunerile Ombudsmanului într-un procent de 85 %, o ușoară creștere față de 83 %, în 2015. Din cele 14 instituții analizate, 11 au înregistrat o rată de 100 %, iar Comisia, care face obiectul majorității anchetelor derulate de Ombudsman, a înregistrat un procent de 77 %. Raportul arată că rata de conformitate poate să varieze semnificativ de la o instituție la alta – de la 100 % în unele cazuri până la 77 % în cel mai rău caz (o creștere față de 33 % în 2015). De exemplu, Serviciul European de Acțiune Externă (SEAE), Consiliul Uniunii Europene și Agenția Europeană pentru Medicamente (EMA) au înregistrat o rată de conformitate de 100 %.

Raportul pentru 2017 va fi disponibil la sfârșitul anului 2018.

## 5 Resurse





## 5.1 Bugetul

Bugetul Ombudsmanului constituie o secțiune independentă a bugetului UE. Bugetul este împărțit în trei titluri. Titlul 1 cuprinde salariile, indemnizațiile și alte cheltuieli legate de personal. Titlul 2 cuprinde imobilele, mobilierul, echipamentele și diverse cheltuieli de exploatare. Titlul 3 cuprinde cheltuielile rezultate din funcțiile generale exercitate de instituție. În 2017, creditele bugetare au însumat 10 905 441 EUR.

Pentru a asigura o gestionare eficientă a resurselor, auditorul intern al Ombudsmanului verifică periodic sistemele de control intern ale instituției și operațiunile financiare derulate de oficiu. Așa cum se întâmplă și în cazul altor instituții ale UE, Ombudsmanul este auditat și de Curtea de Conturi Europeană.

## 5.2 Utilizarea resurselor

În fiecare an, Ombudsmanul adoptă un plan anual de management (PAM), în care se stabilesc măsurile concrete pe care trebuie să le adopte oficiul pentru punerea în aplicare a obiectivelor și priorităților instituției. PAM pentru anul 2017 este cel de al treilea care se bazează pe Strategia pe cinci ani a Ombudsmanului European, denumită „Spre 2019”.

Instituția dispune de personal multilingv cu înaltă calificare, ceea ce îi permite să gestioneze plângeri privind administrarea defectuoasă în cele 24 de limbi oficiale ale UE și să sensibilizeze opinia publică cu privire la activitatea Ombudsmanului. În 2017, personalul oficiului Ombudsmanului număra 81 de membri.

Lista completă a personalului, actualizată periodic, precum și informații detaliate despre structura oficiului Ombudsmanului și sarcinile fiecărei secții sunt disponibile pe site-ul Ombudsmanului .

## Cum poate fi contactat Ombudsmanul European

### Prin telefon

+33 (0)3 88 17 23 13

### Prin e-mail

eo@ombudsman.europa.eu

### Online



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

## Birourile noastre

Strasbourg Adresa poștală

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

Adresa de vizitare

Bâtiment Václav Havel (HAV) Allée Spach F-67070 Strasbourg

Bruxelles Adresa poștală

Médiateur européen Rue Wiertz B-1047 Bruxelles

Adresa de vizitare

Montoyer-Science (MTS) 30 rue Montoyer B-1000 Bruxelles

© Uniunea Europeană, 2018

Toate fotografiile și imaginile © Uniunea Europeană, cu excepția copertei (© AlxeyPnferov/iStock). Reproducerea în scopuri educative și necomerciale este permisă cu condiția menționării sursei.

Print QK-AA-18-001-RO-C ISBN 978-92-846-2745-5 doi:10.2869/879700 PDF

QK-AA-18-001-RO-N ISBN 978-92-846-2801-8 doi:10.2869/698774 HTML QK-AA-18-001-RO-Q doi:10.2869/9851