



Ombudsmanul  
European

Prezentare  
generală  
**2010**

## Dragi cititori,

Ne face plăcere să vă supunem atenției *Prezentarea generală pe 2010* a Ombudsmanului într-un nou format. Prezenta publicație trece în revistă cele mai importante rezultate obținute pentru reclamanți în anul anterior și prezintă principalele dificultăți și oportunități ale instituției.

### Cincisprezece ani de funcționare pentru Ombudsmanul European

*Prezentarea generală* din acest an reflectă noua imagine a instituției, lansată cu ocazia celei de a 15-a aniversări a instituției noastre – 27 septembrie 2010. Sunt încredințat că noua noastră identitate vizuală ne va ajuta să proiectăm imaginea unei instituții accesibile, corecte și având în centrul său cetățeanul. Evenimentul organizat pentru a marca aniversarea noastră a prilejuit, de asemenea, lansarea unei strategii pentru mandatul 2009-2014 al Ombudsmanului. Această strategie trasează o serie de obiective și priorități menite să atingă ținte ample ale Ombudsmanului, în primul rând, în ceea ce privește asigurarea faptului că cetățenii UE se bucură pe deplin de drepturile lor și, în al doilea rând, în ceea ce privește îmbunătățirea calității administrației UE. Această strategie este disponibilă în 23 de limbi pe site-ul nostru.



© Uniunea Europeană

### Rezultatele pentru reclamanți în anul 2010

În cursul anului 2010 am înregistrat progrese semnificative în direcția atingerii acestor obiective – în peste jumătate din cazurile închise, instituția în cauză a acceptat o soluție amiabilă sau a soluționat cazul, în timp ce alte șapte cazuri au fost închise în momentul în care instituția a acceptat un proiect de recomandare. Zece cazuri de referință, subliniate în paginile următoare, servesc drept exemple de bune practici în ceea ce privește răspunsul la plângeri. Salut în mod deosebit instituțiile în ansamblu pentru eforturile depuse pentru a se asigura că învățăminte mai ample care decurg din tratarea plângerilor sunt însușite la nivel de administrație. Un exemplu elocvent în acest sens în 2010 este Agenția Europeană pentru Medicamente (EMA). Prin adoptarea și publicarea unei noi politici privind accesul la documente, ceea ce reprezintă o măsură importantă de politică, EMA a extins efectul a două recomandări formulate de mine.

În 2010, am prezentat un Raport special Parlamentului European privind lipsa de cooperare loială și în bună credință a Comisiei Europene cu Ombudsmanul în tratarea cazului vizat. Într-o notă mai pozitivă, a fost necesar să se emită observații critice în doar 33 de cazuri comparativ cu 35 în 2009 și 44 în 2008. Voi continua să public un studiu anual privind efectele conferite de către instituții observațiilor critice și suplimentare, acordând atenție unei mai bune monitorizări a intensificării adeziunii lor la principiile bune administrări.



Peste 19 000 de persoane au utilizat ghidul interactiv de pe site-ul nostru pentru a obține asistență în privința celor mai adecvate căi de atac. Întrucât mai multe persoane au găsit de prima dată adresa necesară, am primit cu 409 mai puține plângeri „în afara mandatului”. Prin urmare, numărul total de plângeri a scăzut de la 3 098 în 2009 la 2 667 în 2010. În peste 70 % din cazuri, am putut veni în sprijinul reclamantului prin deschiderea unei anchete, transferarea cazului sau oferirea de asistență. Peste 50 % din cazuri au fost de competența unui membru al Rețelei europene a ombudsmanilor, confirmând încă o dată valoarea cooperării noastre la acest nivel. De asemenea, am lansat o nouă imagine pentru Rețea în 2010 pentru a crește gradul de conștientizare a importanței serviciului pe care ombudsmanii naționali și regionali îl oferă cetățenilor.

### Tratatul de la Lisabona – un an de aplicare

Cu ocazia realegerii în funcția de Ombudsman în luna ianuarie 2010, am anunțat că una dintre prioritățile mele va fi aceea de a asigura că UE oferă cetățenilor beneficiile promise prin Tratatul de la Lisabona. La începutul anului 2010, am răspuns consultării publice privind punerea în practică a Inițiativei cetățenilor europeni. De asemenea, Ombudsmanul a promovat aplicarea Cartei Drepturilor Fundamentale de către instituții, în mod deosebit prin

anchete cu privire la aspecte precum dreptul fundamental la o bună administrare, inclusiv principiul important al corectitudinii, drepturile persoanelor cu handicap și dreptul de acces la documente. Referitor la acest ultim aspect, transparența a constituit și în 2010 cea mai importantă categorie în termeni de obiect al anchetelor, cu 33 % din totalul anchetelor cu privire la acest aspect.

Ombudsmanul a deschis 323 de anchete pe baza plângerilor, comparativ cu 335 în 2009. Șase anchete din proprie inițiativă au fost lansate cu privire la aspecte sistemice și au vizat Parlamentul, Consiliul, Comisia și Oficiul European pentru Selecția Personalului (EPSO). Aștept cu nerăbdare să primesc răspunsuri constructive din partea instituțiilor în 2011 cu privire la problemele importante ridicate în cursul acestor anchete.

Strasbourg, 31 ianuarie 2011

P. Nikiforos Diamandouros

Ombudsmanul European investighează plângerile legate de administrarea defectuoasă în cadrul instituțiilor, organelor, oficiilor și agențiilor UE. Orice cetățean european, rezident sau întreprindere ori asociație dintr-un stat membru poate depune o plângere la Ombudsman. Ombudsmanul oferă un mijloc rapid, flexibil și gratuit de rezolvare a problemelor cu administrația UE. Pentru informații suplimentare în cele 23 de limbi oficiale ale UE, vă rugăm să vizitați <http://www.ombudsman.europa.eu>, unde veți găsi, de asemenea, această *Prezentare generală*, cazurile menționate în prezenta publicație, precum și textul integral al *Raportului anual pe 2010* – disponibil în limba engleză începând cu luna mai 2011 și în toate limbile oficiale începând cu luna iulie 2011.

## Selecție de cazuri tratate în anul 2010

Următoarele cazuri se referă la principalele categorii de plângeri tratate în anul 2010 și includ toate cazurile de referință identificate în cursul anului, care sunt marcate cu albastru.

### Transparență

Agenția Europeană pentru Medicamente (EMA) a acordat accesul public la documente privind două medicamente împotriva obezității și a procedat la adoptarea și publicarea unei noi politici vizând acordarea unui acces mult mai larg la documentele pe care le deține (2560/2007/BEH).

În urma plângerii depuse de un jurnalist, Parlamentul a convenit să acorde accesul la documente legate de finanțarea achiziționării de către Parlament a anumitor clădiri din Bruxelles și a oferit informații suplimentare privind procedura pe care a urmat-o pentru a obține finanțare externă (793/2007/BEH).

Banca Europeană de Investiții (BEI) a contactat autoritățile din Tadjikistan în vederea acordării accesului la un Acord-cadru care fusese solicitat de un ONG. Autoritățile din Tadjikistan au publicat acordul, iar în ziua următoare, BEI a informat reclamantul (2145/2009/RT).

Într-un caz privind documente referitoare la construcția unui port industrial în Granadilla, Spania, Ombudsmanul a subliniat că, dacă statele membre solicită Comisiei să nu facă publice documentele pe care le primește de la ele, acestea trebuie să ofere argumente convingătoare bazate pe normele de transparență ale UE. Ombudsmanul a salutat decizia Comisiei de a face publice propriile sale documente interne în acest caz (355/2007/FOR).

### Cazurile de încălcare a dreptului UE

Ombudsmanul a criticat Comisia pentru că nu a furnizat motive corecte, clare și ușor de înțeles referitoare la exercitarea competenței sale discreționare în momentul închiderii unui caz de încălcare a dreptului UE de către Austria privind interzicerea totală a păstrării animalelor sălbatice în circuri (3307/2006/JMA).

### Contracte și oferte

Comisia a plătit unei asociații germane suma de 6 025 EUR, plus 1 586 EUR dobândă, după ce Ombudsmanul i-a solicitat să reanalizeze afirmația reclamantului potrivit căreia a redus în mod incorect plata finală pentru proiect (3249/2008/KM).

### Drepturile persoanelor cu handicap

Comisia a acordat un loc de parcare rezervat unei funcționare cu handicap pentru ultimii doi ani din cariera acesteia. Funcționara, care a suferit un accident grav, a pretins că solicitarea sa pentru locul de parcare nu a fost gestionată corect și corespunzător de către Comisie (1226/2008/OV).

Într-un caz privind sprijinul furnizat pentru membrii familiilor funcționarilor Consiliului care se află în întreținerea acestora și suferă de un handicap, Ombudsmanul a concluzionat că instituția în cauză a respectat în totalitate drepturile statutare relevante, a prevăzut măsuri interne corespunzătoare pentru a permite exercitarea acestor drepturi și a adoptat măsuri suplimentare care nu se limitează la drepturile garantate de Statutul funcționarilor (129/2009/VL).

### Recrutare

Comitetul Economic și Social European a fost de acord să plătească reclamantei daune financiare în valoare de 3 965 EUR pentru cheltuielile materiale suportate de aceasta după ce a fost informată în mod eronat că a fost selectată pentru angajare (2924/2007/TS).

### Corectitudine

Agenția Executivă pentru Educație, Audiovizual și Cultură a anulat cererea sa de rambursare a sumei de 2 364 EUR și a achitat reclamantului o sumă suplimentară de 2 722 EUR, după ce Ombudsmanul a revelat faptul că ONG-ul a comis o eroare evidentă atunci când a completat formularul de cerere de finanțare (255/2009/JF).

Comisia a anulat cererea sa de rambursare pentru plățile efectuate către un agent auxiliar după ce Ombudsmanul a invitat Comisia să își asume responsabilitatea pentru erorile repetate pe care le-a comis. Reclamanta a invocat, de asemenea, situația sa financiară dificilă (906/2009/JF).

### Aspecte instituționale și legate de politică

Agenția Europeană de Siguranță a Aviației (EASA) a prezentat scuze reclamantei și și-a revizuit avertismentele oficiale după ce Ombudsmanul a concluzionat că, în condițiile date, avertismentul este disproporționat, abuziv și chiar potențial ilegal. În plus, EASA a informat Ombudsmanul că intenționează să propună o serie de modificări la legislația aplicabilă (1182/2009/JF).

## Câte plângeri și anchete?

Ombudsmanul a înregistrat 2 667 de plângeri în anul 2010, dintre care 744 erau în cadrul mandatului (comparativ cu 3 098 de plângeri, dintre care 727 în cadrul mandatului, în 2009). A deschis 335 de anchete (comparativ cu 339 în 2009) și a finalizat 326 de anchete în cursul anului (318 în 2009). În total, Ombudsmanul a gestionat peste 3 700 de plângeri și cereri de furnizare de informații.

### Ce măsuri a adoptat Ombudsmanul?

În peste 70 % din cazurile tratate (1 997), Ombudsmanul a putut sprijini reclamantul deschizând o anchetă, transferând cazul la un organism competent sau oferind recomandări în legătură cu instituția a căreia acesta trebuie să i se adreseze.

În ceea ce privește transferurile și recomandările, 50 % din reclamanți au fost redirecționați către un membru al Rețelei europene a ombudsmanilor, și anume către un ombudsman național sau regional din statele membre sau către Comisia pentru petiții a Parlamentului European. Un total de 13 % au fost redirecționați către Comisie, în timp ce 43 % au fost încurajați să contacteze alte organisme, inclusiv SOLVIT, care tratează probleme transfrontaliere cauzate de aplicarea defectuoasă a legislației europene de către autoritățile publice din statele membre UE.

Observație: În unele cazuri, pentru un reclamant au fost formulate mai multe tipuri de recomandări. Prin urmare, aceste procentaje totalizează peste 100 %.

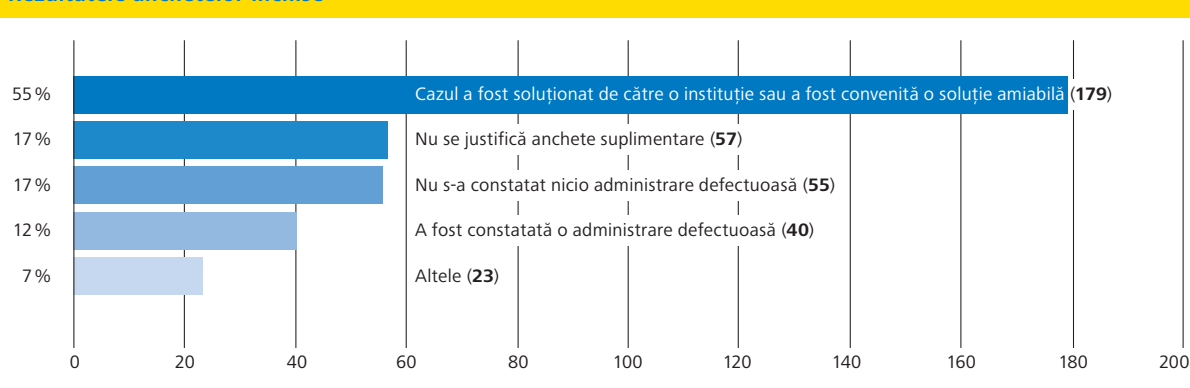
### Sursa plângerilor care conduc la închiderea anchetelor

Cetățeni individuali	78 % (254)
Întreprinderi și asociații	22 % (72)

### Care sunt rezultatele anchetelor derulate?

În 179 de cazuri finalizate în 2010 s-a obținut un rezultat pozitiv în momentul în care instituția vizată a acceptat o soluție amiabilă sau a soluționat cazul. În 55 de cazuri nu s-a constatat nicio administrare defectuoasă, însă în 40 de cazuri aceasta a fost constatată: instituția a acceptat un proiect de recomandare în șapte dintre acestea (comparativ cu două în 2009), în timp ce 33 de cazuri au fost finalizate cu observații critice, inclusiv unul care a condus la prezentarea unui Raport special Parlamentului. În 14 cazuri, Ombudsmanul a formulat observații suplimentare pentru a contribui la îmbunătățirea performanței viitoare.

### Rezultatele anchetelor închise



Observație: În unele cazuri, anchetele au fost finalizate pe baza a două sau mai multe motive. Prin urmare, aceste procentaje totalizează peste 100 %.

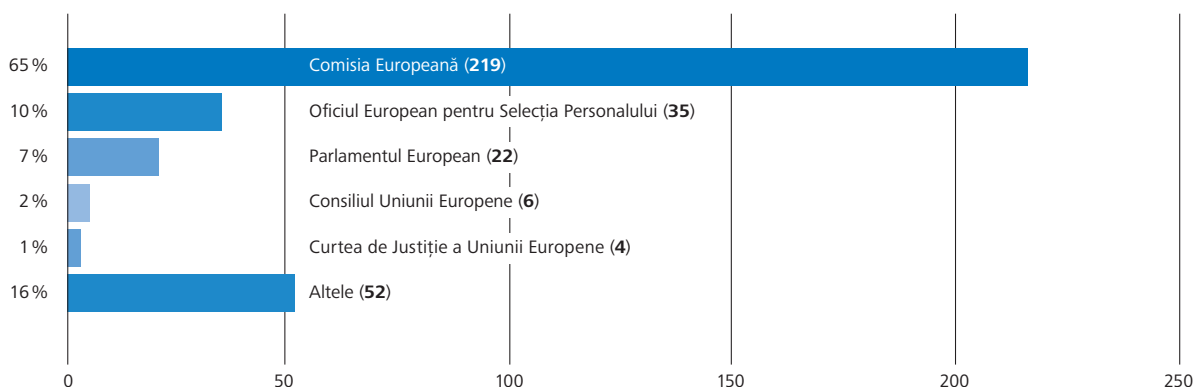
### Ce instituții, organe, oficii sau agenții sunt vizate de anchetele derulate?

Majoritatea anchetelor deschise în 2010 (219 de cazuri) au vizat Comisia (65%). Cifra comparabilă pentru 2009 este de 191. Întrucât Comisia reprezintă principala instituție a Uniunii care adoptă decizii cu impact direct asupra cetățenilor, este normal ca aceasta să fie principalul obiect al plângerilor. Este urmată de EPSO cu 35 de anchete (30 în 2009). Numărul de anchete deschise cu privire la Parlament, Consiliu și Curtea de Justiție a UE s-a redus aproape la jumătate comparativ cu 2009. Este important de precizat că Ombudsmanul poate deschide anchete doar în ceea ce privește activitatea extrajudiciară a Curții.

### La ce tip de administrare defectuoasă se referă anchetele?

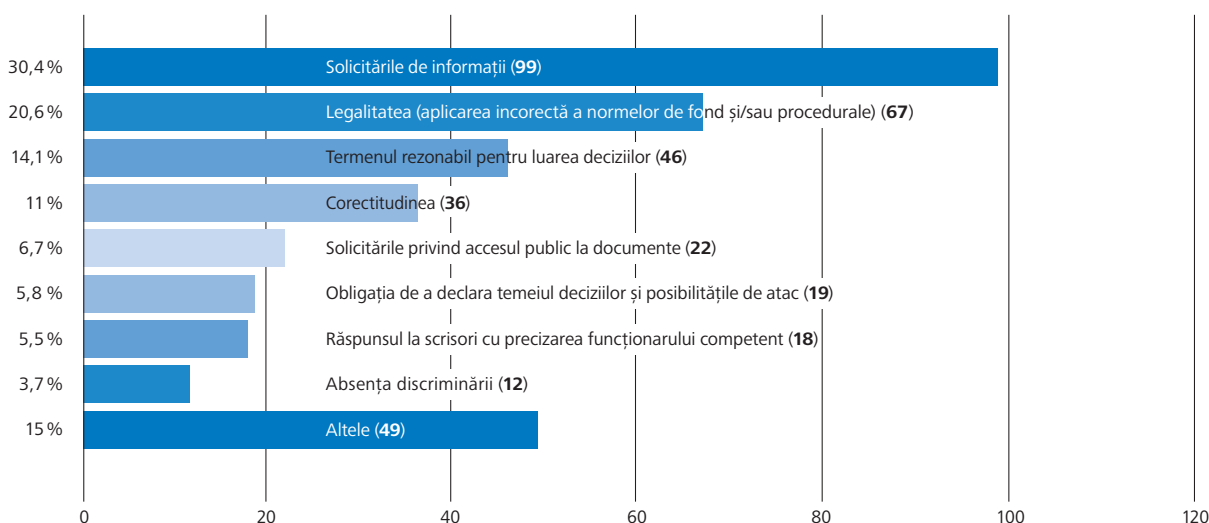
Administrarea defectuoasă are loc când o instituție nu acționează în conformitate cu legea, nu respectă principiile bunei administrări sau în cazul în care încalcă drepturile fundamentale. Principalele tipuri de administrare defectuoasă investigate de Ombudsman în 2010 au vizat (i) încălcări ale legalității sau corectitudinii; (ii) încălcări ale obligațiilor privind solicitările de furnizare de informații și termenele de adoptare a deciziilor.

#### Instituțiile și organismele supuse anchetei



Observație: Două anchete deschise în 2010 au fost din proprie inițiativă și au vizat mai multe instituții. Prin urmare, aceste procentaje totalizează peste 100%.

#### Tipuri de presupusă administrare defectuoasă – (i) încălcarea sau (ii) încălcarea obligațiilor privind:



Observație: În unele cazuri, în aceeași anchetă au fost examinate două sau mai multe tipuri de presupusă administrare defectuoasă. Prin urmare, aceste procentaje totalizează peste 100%.

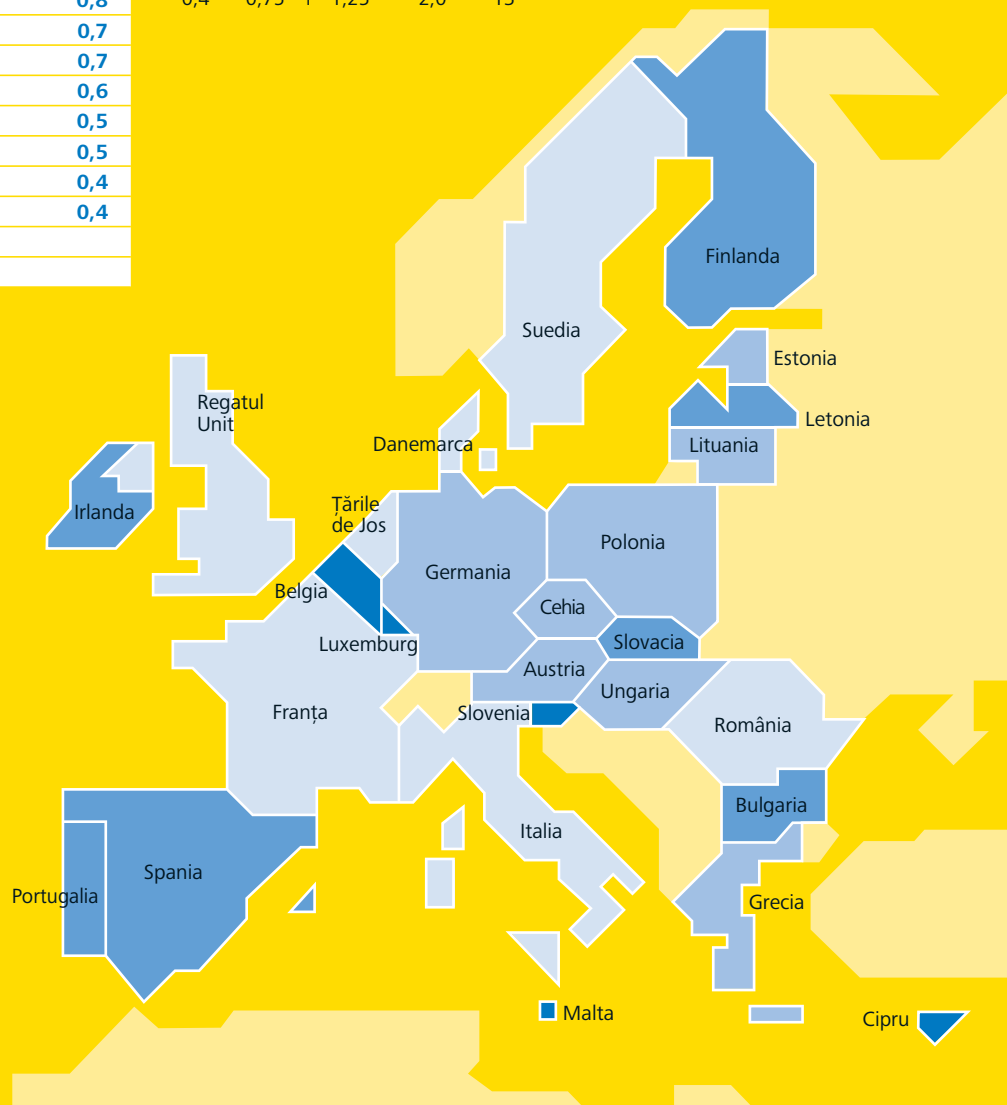
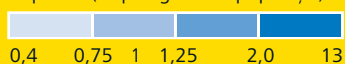
## De unde provin plângerile?

Harta de mai jos arată care este probabilitatea ca cetățenii din fiecare stat membru să depună o plângere la Ombudsmanul European. Aceasta se bazează pe numărul plângerilor din partea fiecărui stat membru în raport cu mărimea populației statului respectiv. Se precizează, de asemenea, numărul absolut de plângeri pe fiecare stat membru.

Țara	Numărul de plângeri	Proporție
Luxemburg	34	12,7
Cipru	22	4,1
Belgia	207	3,7
Malta	9	3,4
Slovenia	34	3,2
Letonia	21	1,6
Bulgaria	63	1,5
Slovacia	43	1,5
Spania	349	1,5
Irlanda	32	1,3
Finlanda	39	1,3
Portugalia	71	1,3
Estonia	9	1,1
Cehia	63	1,1
Lituania	20	1,1
Grecia	65	1,1
Austria	48	1,1
Polonia	214	1,0
Ungaria	51	1,0
Germania	375	0,8
Țările de Jos	60	0,7
Suedia	32	0,7
România	73	0,6
Danemarca	16	0,5
Franța	171	0,5
Italia	132	0,4
Regatul Unit	132	0,4
Altele	131	0,4
Nu se cunoaște	151	

Observație: Proporția plângerilor a fost calculat prin împărțirea procentajului total de plângeri din partea fiecărui stat membru la procentul acestuia din totalul populației UE. Atunci când coeficientul este mai mare de 1, țara respectivă a depus mai multe plângeri la Ombudsman decât ar fi de așteptat având în vedere mărimea populației acesteia.

Raportul (% plângeri / % populație)



În cazul în care aveți nevoie de o versiune cu caractere mai mari a acestei publicații, vă rugăm să contactați oficiul Ombudsmanului European. De asemenea, vom încerca să vă oferim, la cerere, o versiune audio.

**Ombudsmanul European**

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

T. + 33 (0)3 88 17 23 13  
F. + 33 (0)3 88 17 90 62  
eo@ombudsman.europa.eu

Această *Prezentare generală* este publicată pe internet la:  
<http://www.ombudsman.europa.eu>

© Uniunea Europeană, 2011  
Reproducerea în scopuri educative și necomerciale este permisă numai cu precizarea sursei.  
Concepție și punere în pagină realizată de Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Danemarca, și EntenEller A/S, Valby, Danemarca.  
Tipărit cu FrutigerNext și Palatino.  
*Printed in Luxembourg*

ISBN 978-92-9212-294-2 . ISSN 1831-3744 . doi:10.2869/42284 . QK-AD-11-001-RO-C



Oficiul pentru Publicații



**Mixed Sources**  
Product group from well-managed forests and other controlled sources

Cert no. EUR-COC-051203  
www.fsc.org  
© 1996 Forest Stewardship Council