



Ombudsmanul European

Raport anual
2018



Cuprins

Introducere	2
Anul 2018 pe scurt	5
Teme esențiale	7
2.1 Asumarea răspunderii în procesul de decizie din UE	8
2.2 Transparența activităților de lobby	9
2.3 Accesul la documente	10
2.4 Drepturile fundamentale	12
2.5 Aspecte etice	13
2.6 Agențiile și alte organe ale Uniunii Europene	14
2.7 Contracte și granturi UE	15
2.8 Participarea cetățenilor la elaborarea politicilor UE	16
Comunicare și cooperare	18
3.1 Comunicarea	19
3.2 Relațiile cu instituțiile europene	21
3.3 Rețeaua europeană a mediatorilor	24
3.4 Ombudsmanul vizitează Washington DC	28
Cazuri și plângeri: cum servim publicul	29
4.1 Tipul și sursa plângerilor	31
4.2 Cine a fost vizat?	36
4.3 Care a fost obiectul anchetelor?	37
4.4 Rezultatele obținute	38
4.5 Respectarea propunerilor Ombudsmanului	41
Resurse	42
5.1 Bugetul	43
5.2 Utilizarea resurselor	43
Cum poate fi contactat Ombudsmanul European	44

Introducere

Îmi face o deosebită plăcere să prezint Raportul anual al Ombudsmanului European pentru 2018.

În timpul mandatului meu, Biroul Ombudsmanului European a înregistrat o creștere importantă a numărului de plângeri venite din partea cetățenilor, a societății civile, a întreprinderilor și a mass-mediei. Consider că această situație nu se datorează înrăutățirii standardelor de lucru ale administrației UE, ci creșterii nivelului de conștientizare privind activitatea pe care o desfășoară Biroul meu și rezultatele pozitive pe care le putem obține. Sunt recunoscătoare instituțiilor, agențiilor și organelor UE pentru cooperarea lor în cadrul acestei activități și, în special, Parlamentului European pentru sprijinul său permanent.

Anul acesta a fost marcat și de faptul că am utilizat una dintre atribuțiile mai rar puse în valoare ale Ombudsmanului: aceea de a prezenta Parlamentului European un raport special, lucru pe care l-am făcut într-un raport privind responsabilizarea Consiliului Uniunii Europene.

Timp de multe decenii, percepția publicului față de UE a fost parțial influențată de mitul dăunător conform căruia guvernele naționale nu se pot implica decât foarte puțin sau chiar deloc în elaborarea legilor UE. Prin urmare, pentru democrația din UE este important ca acest mit să fie contestat, astfel încât dezbaterea publică să aibă loc în cunoștință de cauză.

Din acest motiv, deoarece publicul are dreptul să știe cum contribuie guvernele proprii la elaborarea legislației UE, am solicitat Parlamentului European să sprijine propunerile mele de îmbunătățire a transparenței legislative în cadrul Consiliului. Am fost foarte recunoscătoare deputaților pentru faptul că au oferit un sprijin atât de ferm propunerilor mele și sper că acest lucru va duce la schimbări concrete înainte de alegerile europene din 2019.

Tot în acest an a fost lansată oficial procedura accelerată („Fast-Track”) de solicitare a accesului la documente. Această procedură, cu ajutorul căreia Biroul nostru dorește să ajungă la o constatare în cazul unei plângeri în termen de 40 de zile, a dat deja câteva rezultate bune pentru reclamanți.

O parte din activitatea unui ombudsman constă în a monitoriza proactiv modul în care sunt puse în aplicare normele privind etica și responsabilitatea. În 2018 am finalizat un exercițiu de cartografiere cu privire la modul în care 15 instituții au gestionat normele privind plecarea în sectorul privat a unor membri ai personalului de conducere. Am constatat cu satisfacție că instituțiile sunt foarte bine informate cu privire la importanța



Emily O'Reilly,
Ombudsmanul European

existenței unor norme stricte legate de această problemă a „ușilor rotative”, deși mai sunt multe de făcut în acest sens.

Ca urmare a mișcării #MeToo, care continuă să scoată la iveală cazuri de hărțuire, în special împotriva femeilor, am decis să verific ce politici a adoptat administrația UE împotriva hărțuirii. Am scris unui număr de 26 de instituții și agenții ale UE, solicitând detalii privind politicile în domeniu, modul de punere în aplicare a acestora, dacă s-au primit plângeri privind hărțuirea și cum au fost gestionate. Între timp, analiza făcută de mine a fost publicată și sper că va fi de ajutor în cadrul eforturilor dificile care se depun în vederea eliminării hărțuirii la locul de muncă.

Ombudsmanul European s-a confruntat frecvent cu plângeri privind utilizarea limbilor oficiale ale UE de către instituții. Pentru a iniția dezbateri pe această temă, am cerut părerea oamenilor cu privire la aspecte precum politicile lingvistice ale site-urilor UE sau măsura în care poate fi utilizată tehnologia pentru a se asigura traduceri. O analiză a răspunsurilor va fi transmisă Comisiei Europene.

În luna martie am organizat la Bruxelles conferința anuală a Rețelei europene a mediatorilor. Tema principală a fost modul în care mediatorii pot contribui la construirea unei societăți mai favorabile incluziunii. În cadrul unui seminar ulterior pe aceeași temă, găzduit de Biroul meu în septembrie, s-a discutat despre concluziile care trebuie trase în urma studiului OCDE privind rolul instituției mediatorului în promovarea guvernării deschise.

În octombrie mi-a făcut plăcere să anunț inaugurarea Premiului pentru bună administrare în 2019. Proiectele implicate vor fi sărbătorite, iar câștigătorii vor fi anunțați în cadrul unei ceremonii care va avea loc în iunie 2019.

Pe scurt, 2018 a fost un an plin de succese, cu o activitate bogată. În perspectiva anului 2019, în care vor avea loc alegeri europene importante și având în vedere dezbaterile în curs privind viitorul democrației în epoca digitală, devine mai stringentă decât oricând obligația instituțiilor UE de a menține cele mai înalte standarde în materie de etică și de responsabilitate.



Emily O'Reilly

1

Anul 2018 pe scurt

1 Ianuarie

Ombudsmanul recomandă domnului Draghi, președintele BCE, să renunțe la calitatea sa de membru în Grupul celor 30

7 Iulie

Lansarea consultării publice privind utilizarea limbilor în instituțiile UE

2 Februarie

Lansarea procedurii accelerate pentru plângerile privind accesul la documente

8 August

Se publică Recomandările privind numirea de către Comisia Europeană a secretarului său general

3 Martie

Conferința anuală a Rețelei europene a mediatorilor are loc la Bruxelles

9 Septembrie

Ombudsman hosts seminar on the role of ombudsman institutions in open government

4 Aprilie

Ombudsmanul ține un discurs pentru a marca Ziua inițiativei cetățenești europene (ICE)

10 Octombrie

Lansarea Premiului pentru bună administrare 2019

5 Mai

Ombudsmanul trimite Parlamentului Raportul special privind neasumarea răspunderii legislative de către Consiliu

11 Noiembrie

Ombudsmanul participă la Colocviul anual privind drepturile fundamentale din 2018

6 Iunie

Ombudsmanul primește premiul „Vision for Europe” la Praga

12 Decembrie

Ombudsmanul se deplasează la Washington DC pentru discuții privind normele în materie de etică și transparență în SUA și în UE

2

Teme esențiale

Ombudsmanul European vine în sprijinul cetățenilor în relația acestora cu instituțiile, organele și agențiile UE. Problemele care survin sunt variate, de la lipsa de transparență în procesul de decizie sau refuzul accesului la documente până la încălcări ale drepturilor fundamentale sau aspecte contractuale.

2.1 Asumarea răspunderii în procesul de decizie din UE

Dezbaterile legislative trebuie să fie suficient de transparente, pentru ca cetățenii europeni să-și poată exercita dreptul democratic de a participa la procesul de decizie al UE și de a-i trage la răspundere pe cei implicați.

Ombudsmanul a transmis Consiliului Uniunii Europene o serie de **recomandări** menite să ajute la urmărirea mai ușoară a procesului legislativ al UE de către public. Printre acestea se numără și cea conform căreia Consiliul ar trebui să înregistreze sistematic identitatea pozițiilor statelor membre în cadrul grupurilor de pregătire, precum și să elaboreze criterii clare pentru aplicarea statutului „LIMITE” (restricționat) unor documente. Doamna O'Reilly a mai propus Consiliului să creeze o pagină web dedicată fiecărei propuneri legislative și să îmbunătățească accesibilitatea registrului public al documentelor. Ombudsmanul a solicitat sprijinul Parlamentului European în această privință, elaborând un raport special. Membrii Parlamentului European au sprijinit în număr covârșitor propunerile Ombudsmanului în cadrul votului în plen.

Asumarea răspunderii în procesul de luare a deciziilor se aplică și unei părți mai complexe a procesului decizional al UE, care include comitologia – un set de proceduri prin care statele membre controlează modul în care Comisia Europeană pune în aplicare legislația UE. Un membru al Parlamentului European s-a adresat Ombudsmanului după ce Comisia a acordat acces doar parțial la procesele-verbale ale reuniunilor reprezentanților statelor membre în care s-au discutat și s-au luat decizii cu privire la normele UE privind emisiile provenite de la autovehicule. Subliniind faptul că înțelegerea modului în care ia naștere un act de punere în aplicare, ca și a pozițiilor reprezentanților diferitelor state membre, este vitală într-un sistem democratic responsabil, Ombudsmanul a **solicitat** Comisiei să sporească semnificativ accesul la procesele-verbale ale reuniunilor.

Din când în când, UE creează grupuri ad-hoc care oferă consultanță în diverse domenii de politică. Un astfel de grup – Grupul personalităților – a consiliat Comisia cu privire la modul în care UE poate sprijini cercetarea legată de politica de securitate și apărare comună. Un ONG s-a plâns Ombudsmanului cu privire la lipsa de transparență în ceea ce privește acest grup, menționând



European Ombudsman

O'Reilly: Making the EU legislative process more accountable to the public, by being more open, would send an important signal ahead of the European elections in 2019 <http://europa.eu/!md66Du> #euco #transparency



Emily O'Reilly

Emily O'Reilly: creșterea gradului de responsabilizare și a deschiderii față de public în cadrul procesului legislativ al UE ar transmite un semn important înaintea alegerilor europene din 2019.

„Dacă cetățenii nu cunosc deciziile pe care le iau guvernele lor atunci când configurează legislația UE, va continua să existe obiceiul de «a da vina pe cei de la Bruxelles»”. Emily O'Reilly



European Ombudsman

#EOPress: We found four instances of maladministration in the appointment of the @EU_Commission's Secretary-General. <https://www.ombudsman.europa.eu/en/press-release/en/102716> ...



Emily O'Reilly, European Ombudsman

În privința numirii secretarului general al Comisiei Europene, s-au constatat patru cazuri de administrare defectuoasă.

„Comisia ar trebui să tragă concluziile care se impun în urma acestei întâmplări și să elaboreze o nouă procedură de numire a secretarului general.” Emily O'Reilly, Ombudsmanul European

că acesta nu figurează în registrul grupurilor de experți ale Comisiei care oferă consultanță specializată în domeniul politicilor. Ombudsmanul a constatat că grupul a îndeplinit aceleași funcții ca un grup de experți și, în consecință, a solicitat publicarea ordinii de zi a reuniunilor, a proceselor-verbale și a intervențiilor participanților. Orice viitor grup de personalități ar trebui să aplice aceleași standarde de transparență, a afirmat Ombudsmanul.

Principiile procesului decizional responsabil se aplică și deciziilor interne din cadrul unei instituții. În urma a două plângeri, Ombudsmanul a analizat modul în care Comisia Europeană și-a numit secretarul general în februarie 2018 și a constatat patru cazuri de

administrare defectuoasă, unul dintre ele constând în crearea unei impresii artificiale privind nevoia urgentă de ocupare a postului. Ombudsmanul a constatat că responsabilitatea pentru administrarea defectuoasă a revenit Comisiei în mod colectiv și a solicitat ca pe viitor să existe o procedură specifică de numire a secretarului general. Comisia a refuzat să instituie o astfel de procedură de numire, în ciuda faptului că Parlamentul și-a manifestat sprijinul față de recomandările Ombudsmanului. În cele din urmă Ombudsmanul a închis ancheta, menționându-și regretul pentru faptul că, prin refuzul său, Comisia a ratat ocazia de a restabili încrederea publicului, după numirea problematică a funcționarului său cu cel mai înalt rang.

2.2 Transparența activităților de lobby

O mare parte din activitatea Ombudsmanului vizează sensibilizarea administrației UE cu privire la anumite aspecte, printre care influența negativă asupra percepției publicului din UE a practicilor de tipul „uși rotative” – adică a situațiilor în care funcționarii UE acceptă funcții în sectorul privat sau a celor în care persoane fizice din sectorul privat se angajează în instituții UE. Aceste mutări pot da naștere unor motive de îngrijorare legate de conflicte de interese sau de activități de lobby ale foștilor colegi.

În trecut, Ombudsmanul a efectuat o anchetă privind modul în care Comisia tratează cazurile de „uși rotative” în care se regăsesc membrii personalului său și a făcut sugestii privind modul în care Comisia ar putea consolida procedurile de aplicare a normelor în domeniu. În 2017, doamna O'Reilly a continuat monitorizarea situației, deschizând o anchetă din proprie inițiativă pentru a afla în ce măsură au fost puse în aplicare propunerile sale de către Comisie.

Normele revizuite ale Comisiei privind „ușile rotative” au intrat în vigoare în septembrie 2018 și reglementează activitățile desfășurate în perioada când personalul este în concediu pentru interese personale, precum și perioada când acesta părăsește instituția pentru a lucra în altă parte. Comisia efectuează în fiecare an aproximativ 2 000 de controale privind conflictele de interese în cazul noilor membri ai personalului și aproximativ 400 de controale în cazul personalului care intenționează să se angajeze în afara administrației UE.



European Ombudsman

Post-mandate activities of former Commissioners: @EU_Commission should do more to strengthen procedures, limit conflicts of interest and increase citizens' trust <http://europa.eu/!yu83bM>



Activitățile de după încheierea mandatului foștilor comisari: Comisia Europeană ar trebui să facă mai mult pentru a consolida procedurile, pentru a limita conflictele de interese și pentru a spori încrederea cetățenilor.

„Foștii comisarii au dreptul să lucreze după încheierea mandatului, dar în calitate de foști funcționari publici trebuie să se asigure că acțiunile lor nu subminează încrederea cetățenilor în UE.” Emily O'Reilly

Analiza întreprinsă de Ombudsman a constatat că gestionarea de către Comisie a situațiilor de „uși rotative” nu a fost corespunzătoare în două privințe principale. Comisia nu a publicat întotdeauna detalii despre cazurile în care personalul de conducere s-a mutat la alt loc de muncă (ci doar despre acei membri în cazul cărora a identificat un potențial de activități de lobby), iar informațiile au fost publicate doar o dată pe an. Ombudsmanul a solicitat detalii privind toate cazurile care urmează să fie publicate și a reiterat propunerea sa anterioară conform căreia Comisia ar trebui să publice mai frecvent informații privind cazurile individuale.

Ombudsmanul a sugerat alte câteva măsuri practice. A propus ca, în cazul în care Comisia impune condiții unui fost membru al personalului, persoana în cauză să-și informeze viitorul angajator în acest sens. Doamna O'Reilly a sugerat, de asemenea, ca, atunci când un fost membru al personalului de conducere primește o interdicție temporară privind activitățile de lobby, Comisia să-i informeze pe foștii colegi ai persoanei respective din cadrul instituțiilor. O altă propunere este

ca angajările fostului personal de conducere în sectorul privat să fie publicate direct în registrul de transparență.

Ombudsmanul a analizat și modul în care 15 instituții și organe ale UE (printre care Parlamentul European, Consiliul și Curtea de Conturi) publică informații atunci când membrii personalului lor de conducere solicită aprobare pentru a accepta un post din afara instituției, inclusiv frecvența publicării acestor informații, sfera de cuprindere și conținutul informațiilor.

Deși în rândul celor 15 instituții s-a constatat un grad înalt de conștientizare cu privire la importanța aplicării riguroase a normelor în acest domeniu, Ombudsmanul a făcut totuși câteva sugestii de îmbunătățire. Doamna O'Reilly a propus ca instituțiile să publice informații cu privire la toate cazurile în care analizează o cerere privind angajarea pe un post extern; de asemenea, a propus ca atunci când fostul membru al personalului se mută într-o organizație inclusă în registrul de transparență, informațiile publicate în cazul său să includă un link către rubrica din registrul de transparență referitoare la organizație.

2.3 Accesul la documente

Procedura accelerată de acces la documente a fost lansată oficial în februarie și a devenit rapid o componentă importantă din sectorul anchetelor privind cazurile. În cadrul acestui sistem, Biroul Ombudsmanului decide în termen de cinci zile lucrătoare de la primirea unei plângeri dacă aceasta este de competența sa și urmărește să ajungă la o constatare în termen de 40 de zile.

O organizație neguvernamentală belgiană a folosit această procedură pentru a solicita acces la documente ale Agenției Europene de Apărare (AEA). **Ancheta** a avut drept rezultat publicarea documentelor (referitoare la activitatea de lobby privind programul european de cercetare în domeniul apărării), precum și îmbunătățirea procedurilor și a sistemelor AEA privind gestionarea și răspunsul la cererile de acces la documente.

Uneori, instituția în cauză împiedică *de facto* accesul la un document prin faptul că răspunde târziu la cererea inițială. Aceasta a fost situația atunci când un cetățean german a solicitat acces la documentele de informare pentru reuniunile dintre comisarul pentru bugetul UE și resurse umane și părțile terțe. Reclamantul s-a adresat Ombudsmanului, deoarece trecuse mai mult de un an și Comisia nu luase încă o decizie privind solicitarea.

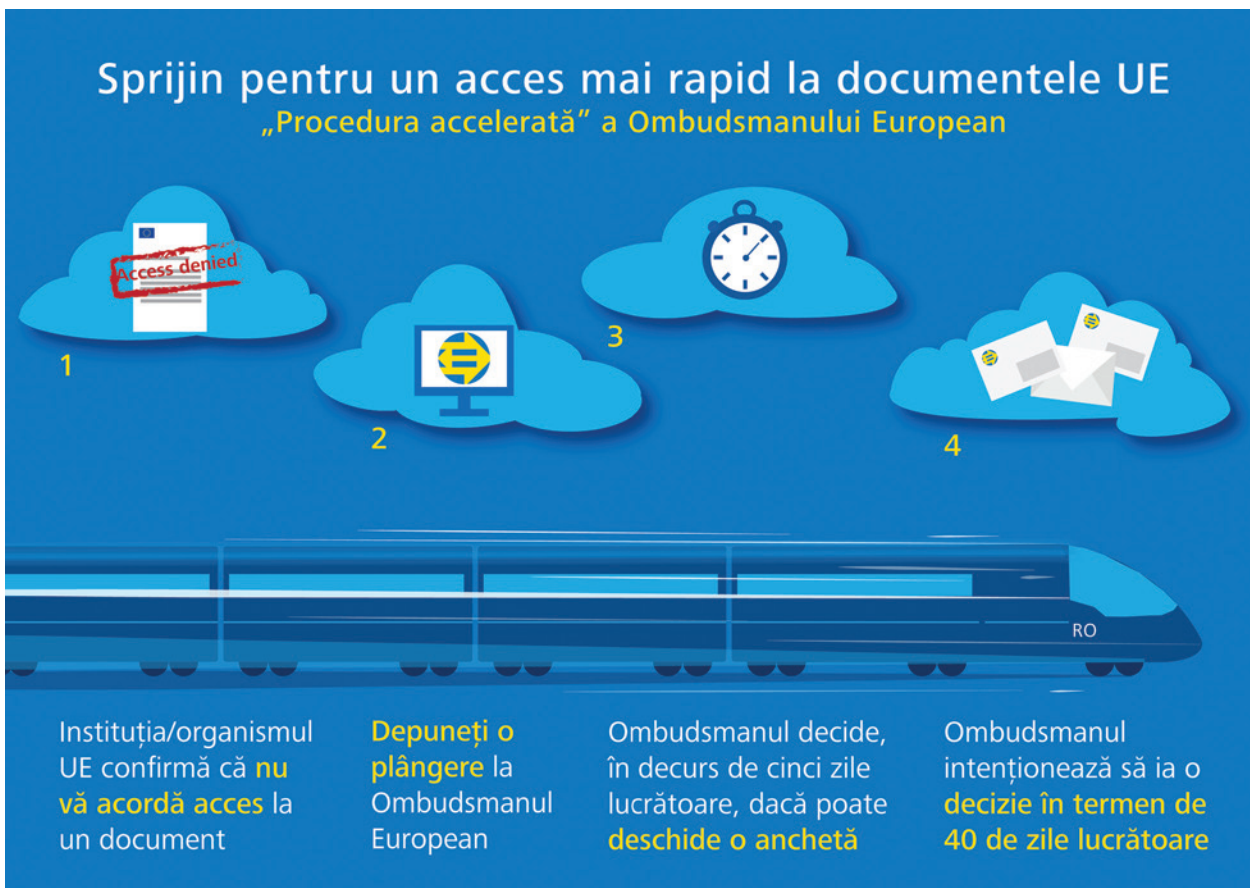



European Ombudsman

.@EUOmbudsman inquiry on contacts with the defence industry: @EUDefenceAgency gives access to documents and improves #transparency procedures [https://www.ombudsman.europa.eu/cases/decision.faces/en/98631/html.bookmark ...](https://www.ombudsman.europa.eu/cases/decision.faces/en/98631/html.bookmark...)

Ancheta Ombudsmanului European privind contactele Agenției Europene de Apărare cu industria apărării: agenția acordă acces la documente și îmbunătățește procedurile în materie de transparență.

În cursul **anchetei**, Comisia a afirmat că încă nu poate adopta o poziție cu privire la solicitare, ceea ce a determinat Ombudsmanul să emită o recomandare privind întârziere nejustificată. Ulterior, Comisia a dat publicității documente aferente unui număr de 12 reuniuni – o măsură pe care Ombudsmanul a considerat-o corespunzătoare.



În urma altei anchete, doamna O'Reilly a încurajat Comisia să adopte o abordare pragmatică și favorabilă cetățenilor în materie de transparență, pentru a evita crearea unei false impresii de secretism. Comisia acordase unui jurnalist acces parțial la documente în legătură cu un proiect al UE care avea drept scop furnizarea de hotspoturi Wi-Fi gratuite în orașe. Ombudsmanul a **constatat** că informațiile pe care Comisia le eliminase din documente erau în afara obiectului solicitării reclamantului, astfel cum afirmase și Comisia. Cu toate acestea, doamna O'Reilly a sugerat ca în viitor, atunci când informațiile care nu fac obiectul solicitării reclamantului reprezintă doar o mică parte a unui document, Comisia să ia în considerare și publicarea informațiilor respective.

De asemenea, Ombudsmanul a emis o **recomandare** privind refuzul Comisiei de a acorda acces public la documentele referitoare la utilizarea OMG-urilor ca produse alimentare sau hrană pentru animale. Organizația neguvernamentală Greenpeace a solicitat Comisiei să acorde acces public la documentele

care prezintă diferitele opțiuni avute în vedere de Comisie înainte de prezentarea propunerii, precum și la documente privind modul în care a fost selectată opțiunea prezentată în propunerea respectivă.

Într-un alt caz se încearcă clarificarea întrebării dacă e-mailurile pot fi considerate documente în sensul solicitărilor de acces la documente. În această **anchetă**, Ombudsmanul a solicitat Comisiei să-și definească politica internă în privința considerării e-mailurilor personalului drept documente și să răspundă opiniei Ombudsmanului conform căreia accesul la e-mailurile personalului ar putea fi necesar în gestionarea solicitărilor de acces public la documentele UE.

2.4 Drepturile fundamentale

Ombudsmanul se confruntă periodic cu plângeri care vizează drepturile fundamentale, cum ar fi egalitatea și nediscriminarea. O angajată a Băncii Europene de Investiții (BEI) a adresat Ombudsmanului o **plângere** privind discriminarea de gen în cadrul băncii. În conformitate cu politica băncii privind avertizarea în interes public, reclamanta prezentase un raport în care sugera că banca nu acordă femeilor șanse egale cu bărbații de a ajunge în funcții de conducere. Ombudsmanul a constatat că BEI a întârziat prea mult timp cu răspunsul la raportul reclamantei și a solicitat băncii să-și consolideze politica privind avertizarea în interes public, ceea ce banca a convenit să facă. De asemenea, Ombudsmanul a solicitat băncii să depună mai multe eforturi pentru a realiza o reprezentare echilibrată a bărbaților și a femeilor în funcții de conducere și să încerce să stabilească un obiectiv mai înalt decât cel de a avea 33 % femei în funcții de conducere până în 2021.

Spre sfârșitul anului 2018, Ombudsmanul a făcut verificări privind o anchetă anterioară cu privire la respectarea drepturilor fundamentale în procesul de punere în aplicare a politicii de coeziune a UE de către statele membre. Doamna O'Reilly a **întrebat** Comisia care sunt măsurile pe care le-a luat pentru a ajuta statele membre să pună în aplicare proceduri de examinare a plângerilor privind fondurile structurale și de investiții europene. Întrucât ancheta privea modul în care fondurile UE sunt cheltuite în statele membre, Ombudsmanul i-a invitat și pe membrii Rețelei europene a mediatorilor să analizeze modul în care guvernele lor pun în aplicare normele.

La începutul anului 2018, două sindicate **s-au plâns** Ombudsmanului cu privire la un document al Comisiei Europene, însoțit de un document de lucru al serviciilor Comisiei, referitor la gestionarea traficului aerian. Reclamantii au considerat că documentul nu respectă dreptul fundamental la grevă și că Comisia nu are competența de a interveni în acest domeniu. Ombudsmanul a constatat că, încurajând statele membre să recurgă la anumite practici în eventualitatea unei greve, fără a le impune obligații, Comisia nu și-a depășit atribuțiile stricte. De asemenea, Ombudsmanul nu a găsit dovezi care să sugereze că vreuna dintre practicile încurajate de Comisie ar încălca dreptul fundamental la grevă.



European Ombudsman

.@EIB accepts our recommendations on how to better handle gender discrimination and equal opportunity concerns. We have also suggested they work toward a more balanced gender representation at management level <https://europa.eu/IRq33HH>

Banca Europeană de Investiții acceptă recomandările noastre privind mai buna gestionare a problemelor legate de discriminarea de gen și de egalitatea de șanse. De asemenea, Ombudsmanul a sugerat ca BEI să depună eforturi pentru o reprezentare de gen mai echilibrată la nivel de conducere.

2.5 Aspecte etice

O parte din activitatea Ombudsmanului constă în sensibilizarea instituțiilor UE cu privire la modul în care acestea sau acțiunile întreprinse de acestea sunt percepute de public. În acest sens, și în urma unei **plângeri** depuse de un ONG cu activitate în domeniul transparenței și cu sediul la Bruxelles, doamna O'Reilly i-a cerut lui Mario Draghi, președintele Băncii Centrale Europene (BCE), să-și suspende calitatea de membru în Grupul celor 30 (G30), o organizație privată alcătuită din șefii ai marilor bănci private și centrale, precum și din membri ai mediului universitar. Întrucât unii dintre membrii G30 sunt șefii unor bănci supravegheate de BCE direct sau indirect, Ombudsmanul a constatat că o continuare a prezenței președintelui BCE în cadrul G30 ar putea submina încrederea publicului în independența băncii. BCE a refuzat să pună în aplicare propunerile sugerate de Ombudsman. Regretând poziția băncii, doamna O'Reilly și-a exprimat speranța că recomandarea ei va determina o mai profundă conștientizare a unor astfel de probleme în viitor.

Ombudsmanul a salutat anunțul făcut de Comisie la începutul anului 2018, în sensul că va începe să publice o dată la două luni detalii cu privire la cheltuielile de deplasare ale comisarilor. Anunțul Comisiei a fost făcut în timp ce Ombudsmanul **ancheta** o plângere din partea ONG-ului din domeniul transparenței Access Info Europe, privind modul în care Comisia a gestionat cererile de acces public la cheltuielile de deplasare ale comisarilor în 2016. În decizia sa de încheiere, Ombudsmanul a numit noua politică referitoare la publicare „o măsură foarte bună, menită să ducă la o mai mare transparență în acest domeniu”.

Ca urmare a mișcării #MeToo, Ombudsmanul a decis să verifice care sunt politicile împotriva hărțurii instituite de administrația UE. Ombudsmanul a scris celor 26 de instituții și agenții ale UE, solicitându-le detalii privind politicile, modul în care sunt puse în aplicare, dacă au fost primite plângeri privind hărțuirea și modul în care au fost gestionate. Bunele practici identificate de Ombudsman se referă la sensibilizare, formare, evaluarea riscurilor, monitorizarea politicilor și măsurile de reabilitare. Ca observație de ordin general, Ombudsmanul remarcă faptul că toți membrii personalului UE, indiferent de statutul lor, ar trebui protejați împotriva hărțurii și că această protecție ar trebui să vizeze actele comise de toate categoriile de personal.

Ombudsmanul a făcut **sugestii** specifice și Parlamentului European cu privire la modul în care să fie consolidate procedurile de gestionare a plângerilor de hărțuire. Aceste sugestii au fost făcute ca urmare a unei plângeri din partea unui membru al personalului unui grup politic din Parlament, legată de durata evaluării de către Comitetul consultativ al Parlamentului a cazului de hărțuire semnalat de el. Ombudsmanul a constatat că deficiențele în materie de proceduri ar putea avea un impact negativ asupra procedurilor împotriva hărțurii de la nivelul întregii administrații publice a UE, în general, și a propus ca Parlamentul să elaboreze orientări privind calendarul pentru finalizarea activității comitetului consultativ în cazuri individuale.



European Ombudsman

O'Reilly: Interactions with the G30 should be as transparent as possible and not based on membership which undermines the transparency steps @ECB has made in recent years <http://europa.eu/!hx39Dd>

“It is important to demonstrate to the public that there is a clear separation between the ECB as supervisor and the finance industry which is affected by its decisions.”

Emily O'Reilly

Emily O'Reilly: interacțiunile cu G30 ar trebui să fie cât mai transparente și să nu implice statutul de membru, care ar putea submina măsurile în materie de transparență luate de Banca Centrală Europeană în ultimii ani.

„Este important să se demonstreze publicului că există o separare clară între BCE, ca autoritate de supraveghere, și sectorul financiar, care este afectat de deciziile sale.” Emily O'Reilly

2.6 Agențiile și alte organe ale Uniunii Europene

Pe lângă deschiderea anchetelor pe bază de plângeri sau din proprie inițiativă, Ombudsmanul încearcă să influențeze schimbarea în instituțiile UE și prin alte mijloace, inclusiv prin participarea la consultările publice ce țin de domeniul său de activitate. La începutul anului 2018, doamna O'Reilly [i-a trimis](#) președintelui Comisiei, Jean-Claude Juncker, propuneri scrise privind transparența modelului UE de evaluare a riscurilor în cadrul lanțului alimentar. Printre sugestiile sale se numără aceea ca Autoritatea Europeană pentru Siguranța Alimentară să publice, fără întârzieri nejustificate, ordinea de zi și procesele-verbale ale reuniunilor referitoare la evaluarea riscurilor. Ombudsmanul a remarcat, de asemenea, că interesul public față de rigurozitatea studiilor științifice este de obicei mai important decât interesele comerciale în ceea ce privește protejarea descoperirilor științifice.

Continuând ancheta din proprie inițiativă cu privire la modul în care Agenția Europeană pentru Medicamente (EMA) gestionează interacțiunile cu companiile farmaceutice, înainte ca acestea să depună cereri de autorizării de punere pe piață, Ombudsmanul a lansat o [consultare publică](#) în această privință în octombrie 2018. În cadrul consultării s-au solicitat opinii cu privire la gradul de transparență a acestor activități „anterioare depunerii cererii” și s-a pus întrebarea dacă este nevoie de mai multă transparență în privința recomandărilor științifice pe care le oferă EMA dezvoltatorilor de medicamente. Consultarea a durat până la sfârșitul lunii ianuarie 2019.

O [anchetă](#) privind modul în care Agenția Europeană pentru Siguranță a Aviației (AESA) gestionează rapoartele privind siguranța a avut ca rezultat schimbarea de către agenție a practicii folosite, astfel încât persoanele care semnalează preocupări privind siguranța să primească feedback cu privire la competența AESA de a acționa sau nu în legătură cu problemele ridicate. Schimbarea politicii a avut loc după ce un mecanic de întreținere a aeronavelor s-a adresat Ombudsmanului deoarece nu primise niciun feedback cu privire la un raport de siguranță pe care îl depusese.

O societate comercială s-a adresat Ombudsmanului după ce Agenția Executivă pentru Cercetare (REA) a încercat să-și recupereze o parte din contribuția plătită companiei în cadrul unui proiect finanțat de UE. În urma [intervenției](#) Ombudsmanului, REA a recunoscut că explicația sa inițială privind plângerea, respectiv cu privire la motivul pentru care a dorit să recupereze fondul, nu a fost suficient de clară și a oferit reclamantului o posibilitate suplimentară de a furniza explicații cu privire la chestiunile ridicate de REA.



European Ombudsman

How does [@EMA_News](#) engage with medicine producers before they apply for EU market authorisations? We invite you to comment by 31 January 2019 <https://europa.eu/!XY76tj>

Cum colaborează Agenția Europeană pentru Medicamente cu producătorii de medicamente înainte de depunerea cererilor pentru autorizațiile de punere pe piața UE? Vă invităm să faceți observații până la 31 ianuarie 2019.

2.7 Contracte și granturi UE

În fiecare an, Ombudsmanul se ocupă de mai multe cazuri privind fondurile UE. Deși Comisia Europeană se asigură în mod corect că fondurile sunt alocate și cheltuite corespunzător, uneori există neînțelegeri sau dificultăți care decurg din această procedură de control.

Într-un astfel de **caz**, proprietarul unei companii croate, care face parte dintr-un consorțiu care a derulat un proiect finanțat de UE, s-a adresat Ombudsmanului după ce Comisia a încercat să recupereze fonduri în valoare totală mai mare decât suma primită de companie. În urma intervenției Ombudsmanului, Comisia a fost de acord să reducă cu peste 300 000 EUR suma pe care trebuia să o recupereze. Comisia nu a cerut însă scuze reclamantului și nici nu a pus în aplicare o altă recomandare a Ombudsmanului, și anume de a reanaliza un aspect al constatărilor misiunii de audit. Ombudsmanul a sugerat ca, pe viitor, Comisia să se asigure că acțiunile sale de punere în aplicare a normelor financiare sunt echitabile și proporționale și reflectă mai corect valorile care stau la baza UE.

O altă **anchetă** privind fondurile a fost deschisă atunci când Asociația Universităților Europene (AUE) s-a plâns Ombudsmanului deoarece Comisia a refuzat să plătească costurile (83 000 EUR) suportate de organizație în legătură cu proiectul ALFA-PUENTES – un proiect de promovare a integrării regionale a latino-americanilor. Ombudsmanul a constatat că nu au fost furnizate suficiente justificări de către Comisie pentru refuzul său de a plăti suma respectivă către AUE și a cerut Comisiei să revină asupra deciziei. Ca răspuns, Comisia a discutat din nou problema cu reclamantii și a fost de acord să achite costurile.



EUA

EUA welcomes the European Ombudsman's decision and looks forward to keep working with its #LatinAmerican partners <https://eua.eu/component/tags/tag/65-latin-america-the-caribbean.html> ...

Asociația Universităților Europene salută decizia Ombudsmanului European și așteaptă cu interes continuarea colaborării cu partenerii săi din America Latină.

Un alt **caz** a vizat decizia Comisiei Europene de a recupera fondurile acordate unei organizații neguvernamentale din Germania, în cadrul programului LIFE+ al UE. Comisia a considerat că fondurile în cauză au reprezentat un profit pentru ONG și a dorit să recupereze 214 707 EUR. Reclamantul a contestat poziția Comisiei și s-a adresat Ombudsmanului. În timpul anchetei, Comisia a fost de acord că nu va mai încerca să recupereze fondurile.

2.8 Participarea cetățenilor la elaborarea politicilor UE

Uniunea Europeană, care are 24 de limbi oficiale și peste 500 de milioane de cetățeni, s-a angajat să respecte și să protejeze diversitatea lingvistică. De aceea, limbile utilizate de instituțiile UE în comunicarea cu publicul au o mare importanță. Toată legislația UE trebuie publicată în toate limbile oficiale, dar, în afara acestor cazuri concrete, instituțiile UE au o anumită libertate în ceea ce privește limbile de utilizat în situații specifice.

Cu toate acestea, între instituții există neconcordanțe cu privire la momentul și modul în care aplică politica lingvistică, o problemă deosebită fiind cea legată de site-urile instituțiilor. Ombudsmanul a organizat o **consultare publică** din iulie până în septembrie, solicitând observații cu privire la modul în care instituțiile UE pot comunica cel mai bine cu publicul. Consultarea a primit 286 de răspunsuri, majoritatea de la persoane fizice (247), trei de la state membre și două de la agenții ale UE. O analiză a răspunsurilor va fi publicată pe site-ul Ombudsmanului în 2019.

Participarea cetățenilor la elaborarea politicilor depinde de accesul în timp util al acestora la informații relevante. Iată un **caz** care reprezintă un bun exemplu în materie de acces la documente: un ONG din domeniul drepturilor animalelor s-a adresat Ombudsmanului după ce Comisia i-a refuzat accesul la documentele privind calculele efectuate pentru estimarea utilizării animalelor în scopul unui proiect de evaluare a impactului. Evaluarea a fost efectuată în cadrul elaborării unui amendament la legislația UE privind autorizarea și evaluarea substanțelor chimice (REACH). În cursul anchetei, Comisia a publicat documentele – măsură care a respectat și o hotărâre recentă a Curții de Justiție a Uniunii Europene privind accesul la documente legate de inițiativele legislative.

Ombudsmanul a continuat să sprijine ferm inițiativa cetățenească europeană (ICE), conform căreia Comisia Europeană ar trebui să aibă în vedere elaborarea unui act normativ privind o problemă care a adunat peste un milion de semnături din cel puțin șapte state membre. Într-un **discurs** menit să marcheze Ziua ICE, doamna O'Reilly a menționat că Biroul său va monitoriza punerea în aplicare a noii legislații planificate privind ICE.



European Ombudsman

What do you think about the use of languages in the EU institutions? We have launched a public consultation and look forward to receiving your views: <http://europa.eu/lgt39KW>



Ce părere aveți despre utilizarea limbilor în instituțiile UE? Am lansat o consultare publică și așteptăm cu nerăbdare să primim opiniile dumneavoastră.



Ombudsmanul European, Emily O'Reilly, cu prim-vicepreședintele Comisiei, Frans Timmermans, cu președintele Comitetului Economic și Social European, Georges Dassis, și cu ministrul-adjunct al Președinției bulgare a Consiliului UE, Monika Panayotova, la Ziua Inițiativei Cetățenești Europene 2018.

3

Comunicare și cooperare

3.1 Comunicarea

În 2018, Biroul Ombudsmanului a finalizat două etape majore în direcția obiectivului său permanent de a-și mări vizibilitatea. Prima a fost o revizuire a site-ului, noua versiune fiind lansată în iulie. Noul site este mai ușor de utilizat și are o funcție de căutare mai bună, astfel încât cazurile să fie poziționate în funcție de subiect, format și dată. Anchetele, publicațiile și evenimentele importante sunt afișate vizibil, pentru a permite utilizatorului să-și facă rapid o idee despre activitățile Biroului.

De asemenea, Ombudsmanul a lansat un nou clip video pentru a face cunoscută într-o manieră simplă natura activității sale. Videoclipul evidențiază trei tipuri de domenii pe care le poate analiza Ombudsmanul – accesul la informații, problemele legate de finanțarea din partea UE și transparența activităților de lobby. Fiecare domeniu de anchetă este, la rândul său, împărțit în trei clipuri video foarte scurte, ușor de partajat pe platformele de comunicare socială.

Contul de Twitter al Biroului – @EUOmbudsman – a înregistrat o creștere de 17 % a următorilor în cursul anului, în timp ce numărul următorilor contului de LinkedIn a crescut cu 13 %. Platformele pe care Ombudsmanul a intrat mai recent, cum ar fi Instagram, au înregistrat o creștere mare (61 %) în rândul următorilor, iar pagina Ombudsmanului pe Medium și-a mărit numărul de cititori cu 40 %.

În octombrie, Ombudsmanul a lansat Premiul pentru bună administrare 2019, în urma primei ediții de succes a premiului, care a cuprins proiecte nominalizate de o serie de instituții, organe și agenții ale UE. Nominalizarea pentru premiu poate fi făcută de personalul UE, de întreprinderi, asociații sau de grupuri ale societății civile. În discursul prin care solicită nominalizări, Ombudsmanul a menționat că „recunoașterea oficială a acestei activități contribuie la schimbul de bune practici între instituții” și că speră că premiul va servi drept sursă de inspirație pentru viitoarele proiecte. În iunie 2019 va avea loc ceremonia de premiere.



Ombudsmanul European, Emily O'Reilly, vorbind cu un grup de tineri europeni în timpul Evenimentului european pentru tineret 2018, care a avut loc la Strasbourg în iunie.

Biroul Ombudsmanului a participat cu plăcere la Evenimentul european pentru tineret din iunie 2018, care a reunit mii de tineri la Strasbourg, timp de două zile. La eveniment au participat mai mulți membri ai personalului, care au descris modul în care Biroul Ombudsmanului îi ajută pe cetățeni și cum își promovează activitatea pe platformele de comunicare socială. Doamna O'Reilly a ținut un discurs în care a amintit tinerilor de puterea votului. Ombudsmanul i-a încurajat pe tineri să considere alegerile europene drept o șansă de a folosi această putere pentru a influența deciziile luate la nivelul UE.




European Ombudsman

There are many dedicated #EU public servants out there making that extra effort to help citizens. Give them the acknowledgement they deserve by nominating them for our 'Good Administration Award 2019' here: <http://europa.eu/!Hq47rx> #EOAward



Există mulți funcționari publici europeni devotați, care fac eforturi admirabile pentru a ajuta cetățenii. Oferiți-le recunoașterea pe care o merită, nominalizându-i pentru Premiul nostru pentru bună administrare 2019.




European Ombudsman

The #EYE2018 in #Strasbourg is starting. Join the @EUombudsman team to meet the Ombudsman herself & find out what her office can do for citizens and to share your wish list for the #FutureofEurope

Începe Evenimentul european pentru tineret de la Strasbourg: alăturați-vă echipei Ombudsmanului European pentru a vă întâlni cu doamna O'Reilly, pentru a afla cum poate Biroul ei să ajute cetățenii și pentru a împărtăși cu toți cei prezenți lista de dorințe pe care le aveți pentru viitorul Europei.

3.2 Relațiile cu instituțiile europene

3.2.1 Parlamentul European

Ombudsmanul apreciază în mod deosebit relația strânsă cu Parlamentul European. Membrii acestuia sunt cei care aleg Ombudsmanul, al cărui rol este de a ajuta persoanele care se confruntă cu probleme legate de administrația Uniunii. Pe parcursul anului 2018, Ombudsmanul s-a adresat sesiunii plenare a Parlamentului și a avut schimburi de opinii cu mai multe comisii, printre care comisiile pentru petiții, pentru afaceri juridice, pentru comerț internațional, pentru afaceri constituționale și pentru control bugetar. Ombudsmanul s-a întâlnit cu președintele Antonio Tajani și a avut întâlniri cu mai mulți deputați din Parlamentul European, care reprezentau toate grupurile politice majore. Ombudsmanul așteaptă cu interes continuarea relației productive cu Parlamentul nou ales în 2019.



Ombudsmanul European înmânându-i Raportul anual 2017 președintelui Parlamentului European, Antonio Tajani.

3.2.2 Comisia pentru petiții

Un dialog continuu cu Comisia pentru petiții este esențial pentru realizarea unui sistem eficace de rezolvare a problemelor cetățenilor care se adresează Comisiei sau Ombudsmanului pentru îndrumare și ajutor. Ombudsmanul gestionează plângerile împotriva instituțiilor, organelor și agențiilor UE, iar Comisia pentru petiții se ocupă de petițiile venite din toată Europa, referitoare la domeniile de activitate ale UE. În 2018 Comisia a lucrat simultan la mai multe dosare privind activitatea Ombudsmanului. Ombudsmanul a constatat cu plăcere că se poate baza pe un sprijin puternic din partea membrilor Comisiei, care reprezintă toate grupurile politice, și așteaptă cu plăcere să colaboreze cu noua Comisie care se va forma.



PETI Committee Press

Joint @EP_Petitions & @EPInstitutional report on the #transparency of legislative discussions in the preparatory bodies of the Council (@EUombudsman's strategic inquiry) was approved with 31 votes and 3 abstentions.

Raport comun al Comisiei pentru petiții și al Comisiei pentru afaceri constituționale din Parlamentul European cu privire la un raport special al Ombudsmanului European. Raportul se referă la ancheta strategică a Ombudsmanului privind transparența dezbaterilor legislative în grupurile de pregătire ale Consiliului UE. Raportul comun a fost aprobat cu 31 de voturi și 3 abțineri.

3.2.3 Comisia Europeană

Comisia Europeană supraveghează majoritatea activităților administrative ale UE și face obiectul unei considerabile atenții publice. Fiind cea mai mare instituție a UE, cu un impact enorm asupra vieților a milioane de oameni, este firesc ca un mare număr de plângeri adresate Ombudsmanului să se refere la activitatea Comisiei. În 2018 Ombudsmanul s-a întâlnit cu președintele Juncker și cu mai mulți comisari, cu scopul de a le transmite preocupările europenilor. Comisia are deja standarde impresionant de ridicate în materie de administrație publică. Totuși, mai sunt încă multe domenii care trebuie îmbunătățite. Prin urmare, o relație de lucru regulată, deschisă și onestă între serviciile celor două instituții reprezintă cea mai eficace formă de cooperare.



Emily O'Reilly împreună cu Jean-Claude Juncker, președintele Comisiei Europene.

3.2.4 Alte instituții, agenții și organizații

Ombudsmanul menține relații strânse și cu celelalte instituții, organe și agenții ale UE, pentru a ține sub observație și a sprijini manifestările de cultură administrativă și cooperare interinstituțională. În 2018, Ombudsmanul a menținut un contact strâns cu Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor (AEPD), cu Banca Centrală Europeană (BCE), cu Banca Europeană de Investiții (BEI), cu Curtea de Conturi Europeană (CCE) și cu mai multe agenții. Relațiile strânse cu toate instituțiile, organele și agențiile UE constituie un element important al strategiei Ombudsmanului „Spre 2019”, în vederea creării unei administrații UE mai deschise și orientate spre servicii, în beneficiul tuturor celor care locuiesc în Uniune.



European Court of Auditors

Thank you @EUombudsman Emily O'Reilly for her 1st visit to @EUauditors. Fruitful exchange of ideas with President & Members, with presentation to staff incl Q&A. Sound EU governance at the heart of both institutions & key for maintaining citizens' trust. <https://www.eca.europa.eu/en/Pages/NewsItem.aspx?nid=10043> ...



Vă mulțumim, doamnă Ombudsman European, Emily O'Reilly, pentru prima dumneavoastră vizită la Curtea de Conturi Europeană. A avut loc un schimb fructuos de idei cu președintele Curții și cu membrii acesteia, precum și o prezentare în fața personalului, care a cuprins o sesiune de întrebări și răspunsuri. Ambele instituții beneficiază de o guvernare europeană solidă, care este esențială pentru menținerea încrederii cetățenilor.

3.2.5 Convenția Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap

În calitate sa de membru al [Cadrului UE](#), Ombudsmanul protejează, promovează și monitorizează punerea în aplicare a [Convenției Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap](#) (CNUDPH) de către administrația UE. În septembrie, Ombudsmanul a preluat pentru un an funcția de președinte al cadrului UE.

În ancheta sa strategică privind tratamentul rezervat persoanelor cu handicap în cadrul [Sistemului comun de asigurări de sănătate](#) (SCAS) al UE, Ombudsmanul a recomandat Comisiei să revizuiască prevederile care reglementează SCAS, pentru a asigura conformarea cu CNUDPH. În plus, Ombudsmanul a identificat o serie de aspecte sistemice legate de protecția drepturilor persoanelor cu handicap și a făcut o serie de sugestii. De asemenea, Ombudsmanul a publicat un [raport](#) referitor la consultarea în cauză, adresat asociațiilor membrilor personalului cu handicap din UE – sau care au familii cu handicap – și Forumului european al persoanelor cu handicap.

Ombudsmanul și-a închis ancheta strategică privind [accesibilitatea site-urilor Comisiei](#) și a instrumentelor sale online pentru persoanele cu handicap. Doamna O'Reilly a fost mulțumită de faptul că se iau măsuri de către Comisie pentru a îmbunătăți accesibilitatea web și a făcut o serie de [sugestii](#) în acest sens. De exemplu, Ombudsmanul a sugerat Comisiei să furnizeze conținut web în formate accesibile, care să respecte standarde internaționale mai înalte în cadrul unei mari varietăți de site-uri, să adopte un plan de acțiune privind accesibilitatea web și să introducă o instruire obligatorie privind accesibilitatea web pentru toți membrii personalului care lucrează la site-uri.

În decembrie, Ombudsmanul a făcut recomandări în cadrul unei anchete comune în cazul a două plângeri privind [accesibilitatea procedurilor de selecție ale Oficiului European pentru Selecția Personalului \(EPSO\) pentru candidații cu deficiențe de vedere](#). Doamna O'Reilly a solicitat EPSO să se asigure că formularul său de candidatură online pentru procedurile de selecție este în deplină conformitate cu cerințele de accesibilitate pentru candidații cu deficiențe de vedere. De asemenea, a solicitat introducerea în timp util a tehnologiilor de asistență pentru candidați în timpul testelor pe calculator, care au loc în centrele de testare din întreaga lume.

Ca urmare a anchetei sale din proprie inițiativă privind respectarea drepturilor fundamentale în punerea în aplicare a politicii de coeziune a UE, Ombudsmanul a scris Comisiei cu privire la cerința ca statele membre să dispună de mecanisme eficiente de tratare a plângerilor cu privire la fondurile structurale și de investiții europene. De exemplu, Ombudsmanul a întrebat ce măsuri a luat Comisia pentru a ajuta statele membre să pună în aplicare astfel de măsuri și cum a fost monitorizată respectarea de către statele membre a acestei obligații.

De asemenea, Ombudsmanul a scris Comisiei cu privire la școlile europene și la copiii cu handicap. Doamna O'Reilly a cerut Comisiei să ia măsurile necesare pentru a se asigura că părinții copiilor cu nevoi educaționale speciale și care sunt excluși din școlile europene nu sunt obligați să contribuie la costurile educaționale ale copiilor lor.



European Ombudsman

Recommendation: [#EU](#) should recognise 'serious illness' in staff with [#disabilities](#) in line with [#UNCRPD](#) recommendations <http://europa.eu/IHq48YK>

Recomandare: UE ar trebui să recunoască ca atare „boliile grave” de care suferă personalul cu handicap, în conformitate cu recomandările Convenției Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap.

3.3 Rețeaua europeană a mediatorilor

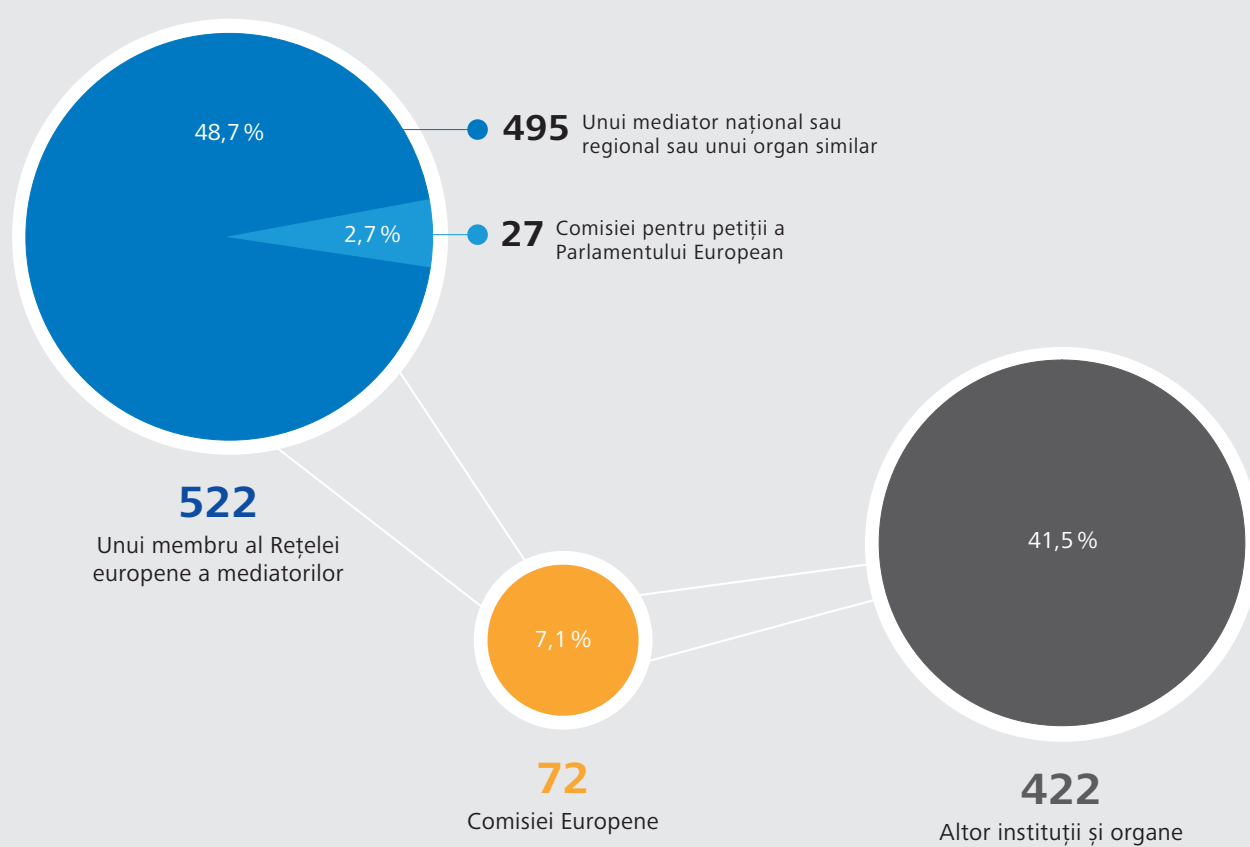


Vorbitorii din prima sesiune a ediției din 2018 a conferinței Rețelei europene a mediatorilor (de la stânga la dreapta): Emily O'Reilly, Ombudsmanul European; Andreas Pottakis, mediatorul elen; Georges Dassis, președintele Comitetului Economic și Social European; Shada Islam, moderator; Reinier van Zutphen, mediatorul național al Țărilor de Jos; Ulrike Guérot, profesor de politică europeană și studiul democrației; și Adam Bodnar, mediatorul Poloniei.

Evenimentul principal pentru Rețeaua europeană a mediatorilor – care constă în 96 de birouri în 36 de țări europene și Comisia pentru petiții a Parlamentului European – a fost conferința din martie, care a reunit întreaga rețea, precum și organizații și jurnaliști cu sediul la Bruxelles. Sesiunea de deschidere a pus în discuție o temă centrală pentru activitatea mediatorilor de pretutindeni – ce se poate face pentru ca societatea să devină echitabilă și favorabilă incluziunii pentru cetățeni. Doamna O'Reilly a pregătit terenul invitând mediatorii să sprijine materializarea Pilonului european al drepturilor sociale, recent convenit. Discuția

principală s-a referit la modul în care mediatorii ar putea colabora mai bine pentru a promova justiția socială, la modul în care politica UE se încadrează în contextul național și la cum ar putea să arate o viitoare Uniune Europeană. O discuție ulterioară s-a axat pe modul în care mediatorii, care uneori colaborează cu alte organe, precum rețeaua SOLVIT finanțată de UE, pot ajuta cetățenii care întâmpină probleme din cauza neaplicării corespunzătoare a unei legi a UE. Mai mulți mediatorii au atras atenția asupra problemelor transfrontaliere, cum ar fi cele legate de prestațiile sociale.

Plângeri înaintate altor instituții și organe; reclamanți îndrumați de Ombudsmanul European către alte instituții și organe în 2018 (1 016 în total)





Conferința anuală a Rețelei europene a mediatorilor din 2018.

Ca urmare a conferinței din martie, Biroul Ombudsmanului a organizat un seminar la Bruxelles, reunind ofițeri de legătură și experți în comunicare din cadrul rețelei. Seminarul a analizat modalități de aprofundare a cooperării în cadrul Rețelei europene a mediatorilor, a analizat bune practici de stabilire a legăturii cu cetățenii în lumea hiperconectată de astăzi și a reflectat asupra concluziilor care pot fi trase privind rolul instituțiilor mediatorului în materie de guvernare deschisă, în urma studiului OCDE.

Rețeaua europeană a mediatorilor a continuat să se axeze pe anchete și inițiative în paralel în rândul birourilor mediatorilor care și-au manifestat interesul. La începutul anului 2018, Ombudsmanul a încheiat o inițiativă strategică de analizare a punerii în aplicare a unei legi UE (Regulamentul nr. 1005/2009) privind substanțele care diminuează stratul de ozon. În scrisoarea de închidere, doamna O'Reilly a remarcat că Comisia încă nu a ajutat statele membre în inspecțiile privind conformarea, deși este îndreptățită să o facă, în temeiul respectivei legi. Mai multe birouri naționale ale mediatorilor au oferit o imagine de ansamblu asupra modului în care legislația UE este pusă în aplicare pe plan intern.

O altă inițiativă care implică cooperarea cu mediatorii naționali a vizat măsura în care Comisia evaluează respectarea de către agențiile naționale de creditare a exportului (organele naționale care acordă sprijin financiar companiilor care desfășoară activități pe piețe riscante) a normelor UE privind drepturile omului și problemele de mediu. Mediatorilor naționali li s-au cerut opiniile în această privință. Ancheta, declanșată de o plângere din partea unei coaliții internaționale a ONG-urilor, a dus la o [recomandare](#), deoarece Ombudsmanul a considerat că verificarea anuală a acestor agenții de către Comisie este necorespunzătoare. Problema a făcut, de asemenea, obiectul unei audieri în fața Comisiei pentru comerț internațional din Parlamentul European, în cadrul căreia deputații au sprijinit poziția Ombudsmanului. Comisia a fost de acord să se conformeze recomandării Ombudsmanului, iar Ombudsmanul, în închiderea anchetei, a solicitat Comisiei să i se raporteze progresele înregistrate timp de un an.

Procedura în materie de întrebări, în cadrul căreia Biroul Ombudsmanului European acordă asistență membrilor Rețelei europene a mediatorilor, obținând răspunsuri din partea experților de la instituțiile UE în chestiuni legate de legislația UE, a continuat să fie o resursă valoroasă pentru membrii Rețelei europene a mediatorilor. O astfel de întrebare a venit din partea Biroului mediatorului spaniol, care i-a scris Ombudsmanului european o scrisoare privind operațiunile comune de returnare coordonate de Frontex. Biroul spaniol a remarcat existența anumitor probleme, inclusiv faptul că repatriații nu sunt informați despre existența unui mecanism de gestionare a plângerilor; de asemenea, a remarcat că informațiile privind mecanismul respectiv nu sunt disponibile pentru a fi citite nici pe hârtie, nici în limba corespunzătoare (în acest caz limba spaniolă). În urma acestei întrebări, Frontex a pus la dispoziție

formularul în cauză pe site-ul său, precum și în formă tipărită; de asemenea, formularul a fost tradus în spaniolă, rusă, sârbă și albaneză.

Continuându-și vizitele periodice la birourile omologilor săi naționali, doamna O'Reilly a călătorit în Grecia în februarie, unde a fost primită de mediatorul Andreas Pottakis. În cadrul deplasării, doamna O'Reilly s-a întâlnit cu mai mulți membri ai guvernului elen și a discutat cu părțile interesate și cu jurnaliștii locali despre activitatea sa în domeniul transparenței și al responsabilizării în cadrul UE. De asemenea, a vizitat tabăra de refugiați Elaionas din apropierea Atenei.



European Ombudsman

What is the role of Ombudsman Institutions in #OpenGov? How can they persuade governments to be more transparent? We conducted a survey jointly with @OECDgov which we are presenting now and which you can find here: <http://europa.eu/!Vh33nx> #ENO2018



Care este rolul instituției mediatorului în materie de guvernare deschisă? Cum pot aceste instituții să convingă guvernele să fie mai transparente? În comun cu OCDE, am realizat un sondaj pe care îl prezentăm acum și pe care îl puteți găsi pe site-ul conferinței Rețelei europene a mediatorilor din 2018.



Gundi Gadesmann

.@EUombudsman meets with Greek Ombudsman Pottakis and his team in Athens to discuss closer cooperation and best practices in dealing with complaints #ENO2018



Ombudsmanul European se întâlnește cu mediatorul elen, Andreas Pottakis, și cu echipa acestuia din Atena pentru a discuta despre o cooperare mai strânsă și despre bune practici în gestionarea plângerilor.

3.4 Ombudsmanul vizitează Washington DC



Ombudsmanul European, Emily O'Reilly, într-o ședință cu directorul Oficiului de Etică a Congresului, Omar Ashmawy, la Washington DC.

În decembrie 2018, Ombudsmanul a plecat într-o misiune la Washington DC, unde s-a întâlnit cu un număr mare de factori de decizie politică, birouri de supraveghere, ONG-uri, grupuri de reflecție, cadre universitare și alți interlocutori americani, pentru a afla detalii despre standardele și normele în materie de etică, transparență și responsabilitate, precum și despre aplicarea acestora în administrația și Congresul Statelor Unite. Ombudsmanul a discutat cu diverse entități din SUA aspecte precum „ușile rotative”, activitatea de lobby, protecția avertizorilor și Legea privind liberul acces la informații de interes public. Doamna O'Reilly s-a întâlnit cu membri ai Congresului, cu inspectori generali și cu consilieri speciali și a ținut un **discurs** cu privire la populism și încredere publică în cadrul German Marshall Fund.



EPWashingtonDC

.@EUombudsman Emily O'Reilly and @EdwardGLuce discussing #Populism and Trust in Europe at @gmfus. Europe is a convenient scapegoat for populist politicians. Accountable and transparent institutions more essential than ever. #EE2019



Emily O'Reilly, Ombudsmanul European, și Edward G. Luce (jurnalist), discutând despre populism și despre încrederea în Europa la German Marshall Fund din Washington DC. Europa este un țap ispășitor convenabil pentru politicienii populiști. Existența unor instituții responsabile și transparente este mai importantă ca niciodată.

4

Cazuri și plângeri:
cum servim publicul

Misiunea fundamentală a Ombudsmanului European este de a se asigura că administrația UE servește interesul public și de a-i ajuta pe toți cei care se confruntă cu probleme legate de instituțiile UE. Deși Ombudsmanul continuă să facă uz de atribuțiile sale din proprie inițiativă, pentru a servi interesul public, activitatea Biroului Ombudsmanului se bazează în mare parte pe plângeri din partea persoanelor fizice, a cadrelor universitare, a întreprinderilor și a altor organizații.

Biroul Ombudsmanului încercă permanent să-și îmbunătățească metodele de lucru, astfel încât să poată fi cât mai flexibil și mai eficient în sprijinirea celor care solicită ajutor. Acesta a reprezentat un principiu director pe care s-a întemeiat revizuirea dispozițiilor de aplicare în materie de gestionare a plângerilor, care sunt larg folosite în prezent.

Noul site al Ombudsmanului, lansat în 2018, include de asemenea o interfață revizuită și ușor de utilizat de către potențialii reclamanți. La fel cum echipa de responsabili de caz din cadrul Biroului se caracterizează prin diversitate, noul site reflectă și angajamentul Ombudsmanului de a ajuta persoanele care solicită sprijin în cele 24 de limbi oficiale ale UE.

O altă nouă inițiativă, lansată oficial în 2018, este procedura accelerată a Ombudsmanului de soluționare a plângerilor privind accesul public la documentele deținute de instituțiile UE. Având în vedere că, de multe ori, timpul reprezintă un element critic în cazul acestor plângeri, Ombudsmanul a decis să adopte o abordare mai flexibilă și simplificată pentru a le trata.

În prezent, atunci când tratează plângeri privind accesul la documente, Biroul Ombudsmanului contactează instituția într-un stadiu incipient al procesului, după caz. Scopul general este de a lua o decizie în termen de 40 de zile.

European Ombudsman

Have you faced difficulties while trying to access EU documents? We have launched a new 'Fast-Track' procedure for access to documents complaints <http://europa.eu/!fN66Rh>

Help in accessing EU documents faster
European Ombudsman 'Fast-Track'

- 1 EU institution/body confirms it will **not give you access** to a document
- 2 You **submit a complaint** to the European Ombudsman
- 3 Ombudsman decides within **five working days** if she can **inquire into it**
- 4 Ombudsman aims to take a **decision within 40 working days**

Ați întâmpinat dificultăți în încercarea de a accesa documente UE? Am lansat o nouă procedură accelerată pentru plângerile privind accesul la documente.

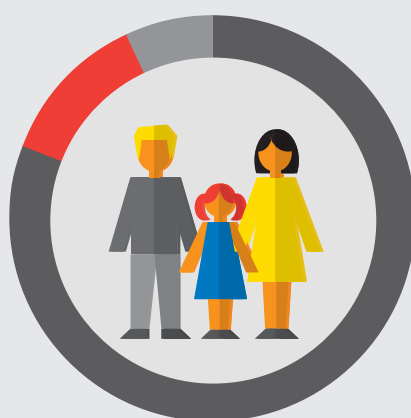
4.1 Tipul și sursa plângerilor

4.1.1 Prezentare generală a plângerilor și a anchetelor strategice

Recomandări, plângeri și anchete în 2018

17 996

Persoane ajutate de Ombudsmanul European în 2018



14 596

Recomandări oferite prin intermediul ghidului interactiv de pe site-ul Ombudsmanului

2 180

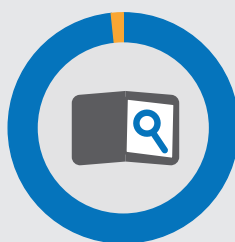
Plângeri noi gestionate în 2018

1 220

Solicitări de informații la care serviciile Ombudsmanului au oferit un răspuns

490

Anchete deschise de Ombudsmanul European în 2018



482

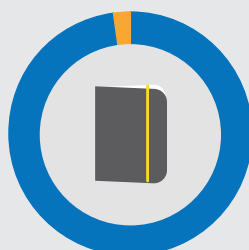
Anchete deschise în urma unor plângeri

8

Anchete deschise din proprie inițiativă

545

Anchete închise de Ombudsmanul European în 2018



534

Anchete închise dintre cele deschise în urma unor plângeri

11

Anchete închise dintre cele deschise din proprie inițiativă

Deși marea majoritate a activității desfășurate de Birou este reprezentată de cazuri bazate pe plângeri, Ombudsmanul derulează și anchete strategice mai extinse, precum și inițiative mai ample, atunci când consideră că există un temei. Aceste cazuri sunt

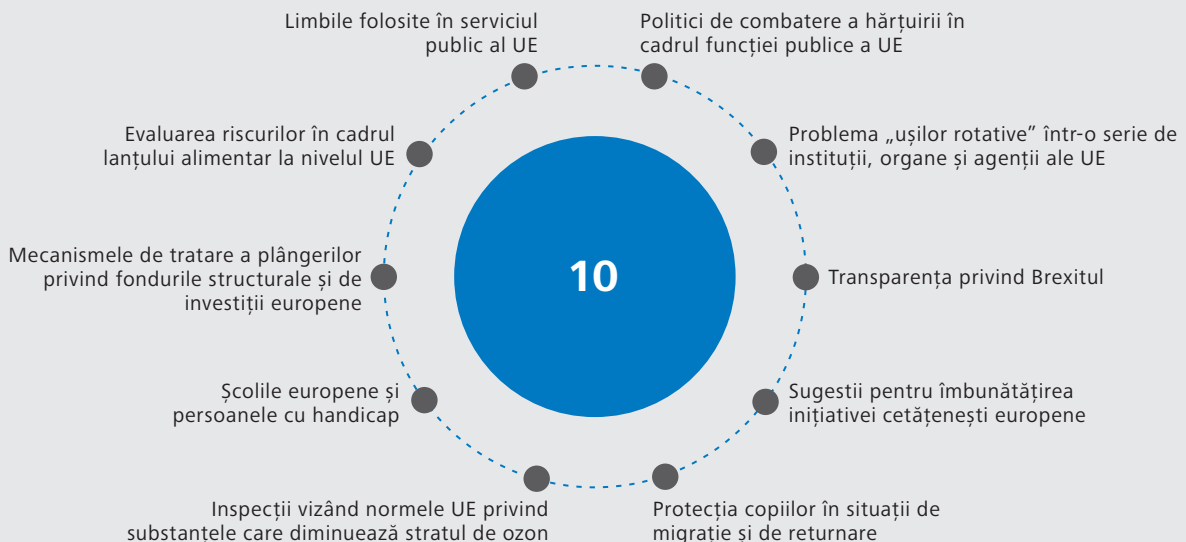
demarate din propria inițiativă a Ombudsmanului, când se identifică o problemă de natură sistemică care trebuie analizată în interes public sau când se primesc plângeri cu privire la o problemă cu relevanță sistemică.

Activitate strategică în 2018

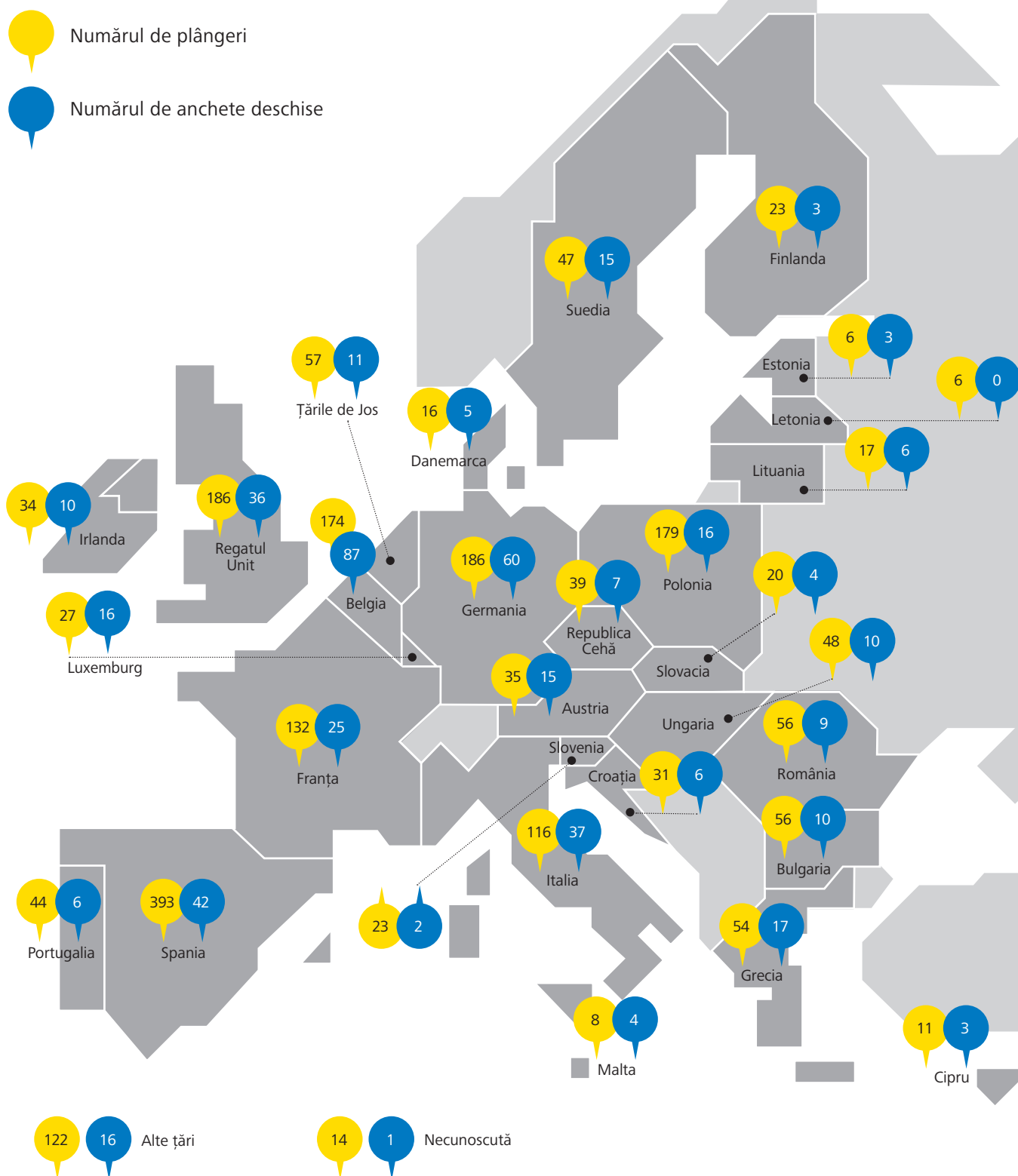
Anchete strategice în 2018



Inițiative strategice în 2018 (cereri de clarificare, anchete informale)



Originea plângerilor înregistrate și a anchetelor deschise de Ombudsmanul European în 2018, pe țări



4.1.2 Plângeri aflate în afara competenței Ombudsmanului European

În 2018, Ombudsmanul European a prelucrat 1 300 de plângeri al căror obiect nu era de competența sa, în special pentru că nu viza activitatea unei instituții sau a unui organ al Uniunii Europene.

Aceste plângeri au vizat mai ales probleme cu care reclamanții s-au confruntat la nivelul organelor publice naționale sau regionale, al instanțelor naționale sau internaționale și al entităților private. Plângerile au avut ca obiect aspecte din sfera protecției consumatorului (de exemplu, legate de bănci și de companii aeriene), a securității sociale și a asistenței medicale, a impozitării sau a cererilor de viză. Uneori, cetățenii s-au adresat Ombudsmanului bazându-se pe concepția greșită că Ombudsmanul ar fi un organ de apel, care are competență asupra instituțiilor mediatorilor naționali sau regionali.

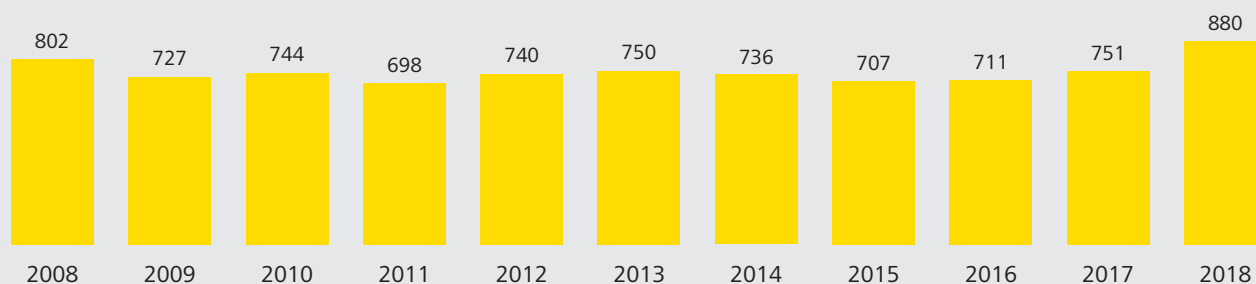
În 2018, Ombudsmanul a primit un număr mare de plângeri asemănătoare cu privire la trei probleme (peste 10 pentru fiecare problemă) care nu se încadrează în mandatul său, și anume contractele temporare pentru medici în Spania, amenda administrativă impusă de autoritățile italiene pentru lipsa unei clauze de netransferabilitate pe cecuri și represiunea polițienească în România.

Anumite alte plângeri, deși erau îndreptate împotriva unei instituții sau a unui organ al UE, ieșeau din sfera de competență a Ombudsmanului deoarece priveau chestiuni politice, activitatea legislativă a Parlamentului European sau activitățile judiciare ale Curții de Justiție a Uniunii Europene.

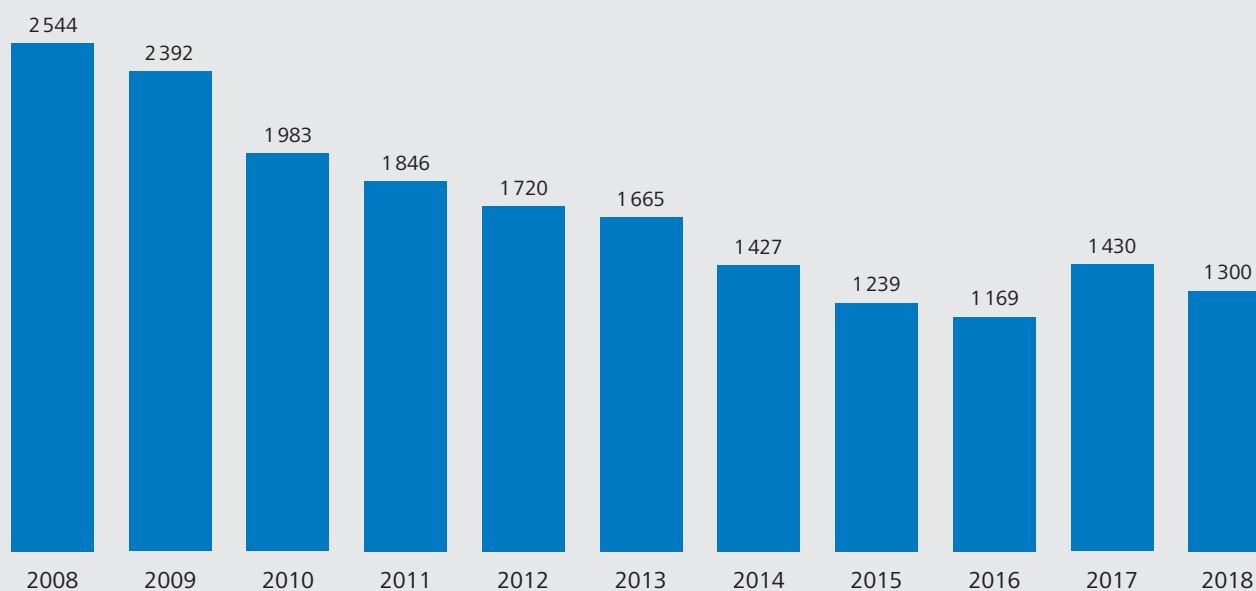
În toate aceste cazuri, Ombudsmanul a răspuns persoanelor care i-au solicitat ajutor în limba în care era redactată plângerea, explicându-le care este mandatul Ombudsmanului și recomandându-le, pe cât posibil, alte organe care le-ar putea ajuta. Cu acordul reclamanților, Ombudsmanul a transmis plângerile și membrilor Rețelei europene a mediatorilor.

Reclamanții care își exprimau nemulțumirea față de anumite acte legislative ale UE au fost de obicei sfătuiți să se adreseze Comisiei pentru petiții a Parlamentului European. Persoanele care semnalau probleme legate de punerea în aplicare a legislației UE au fost îndrumate fie spre mediatorii naționali sau regionali, fie către rețelele ale UE cum ar fi SOLVIT și serviciul „Europa ta – Consiliere”. Totodată, reclamanții au fost informați cu privire la posibilitatea de a depune o plângere privind neîndeplinirea obligațiilor la Comisia Europeană.

Număr de plângeri de competența Ombudsmanului European în perioada 2008-2018

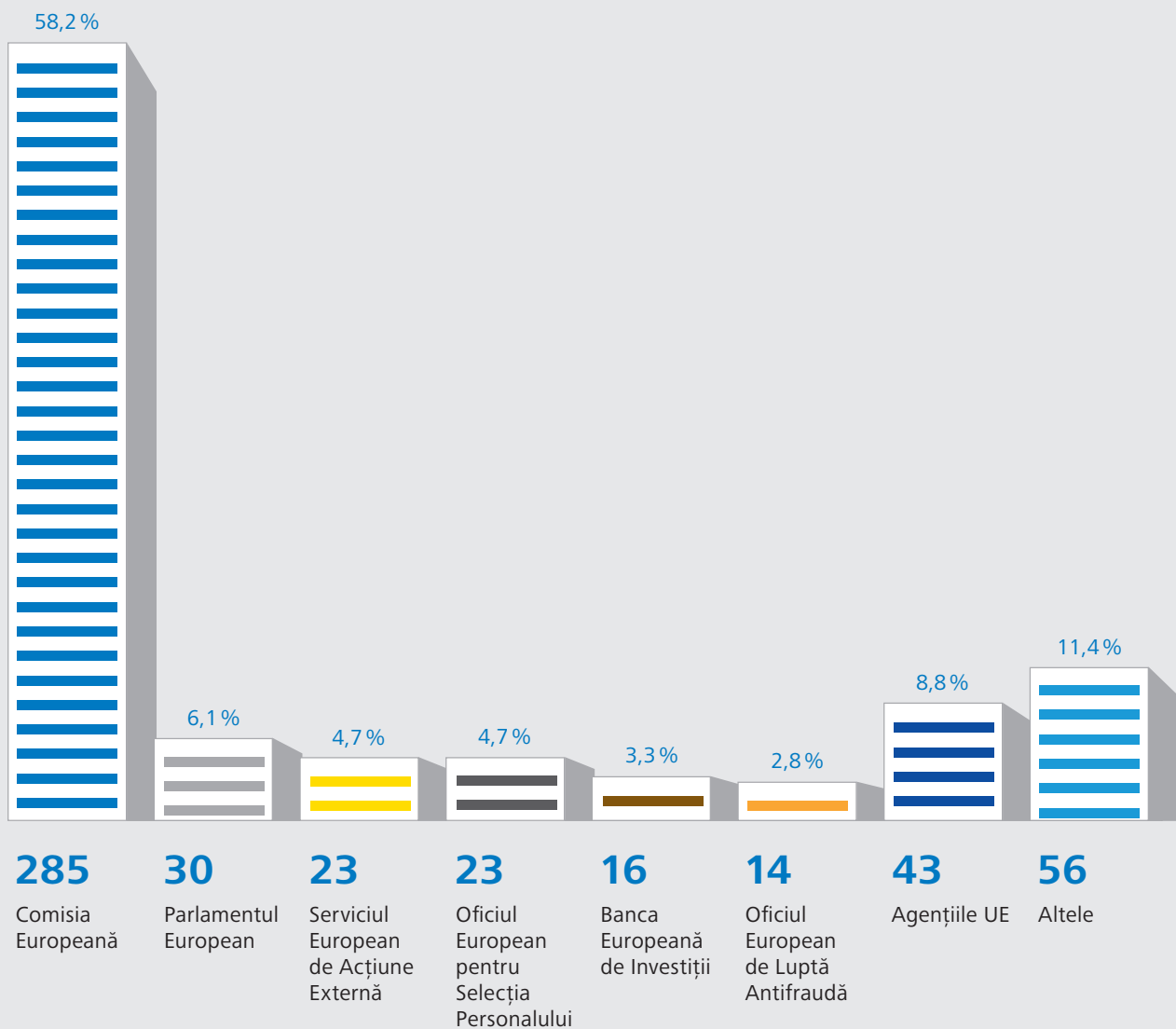


Număr de plângeri stabilite ca nefiind de competența Ombudsmanului European în perioada 2008-2018



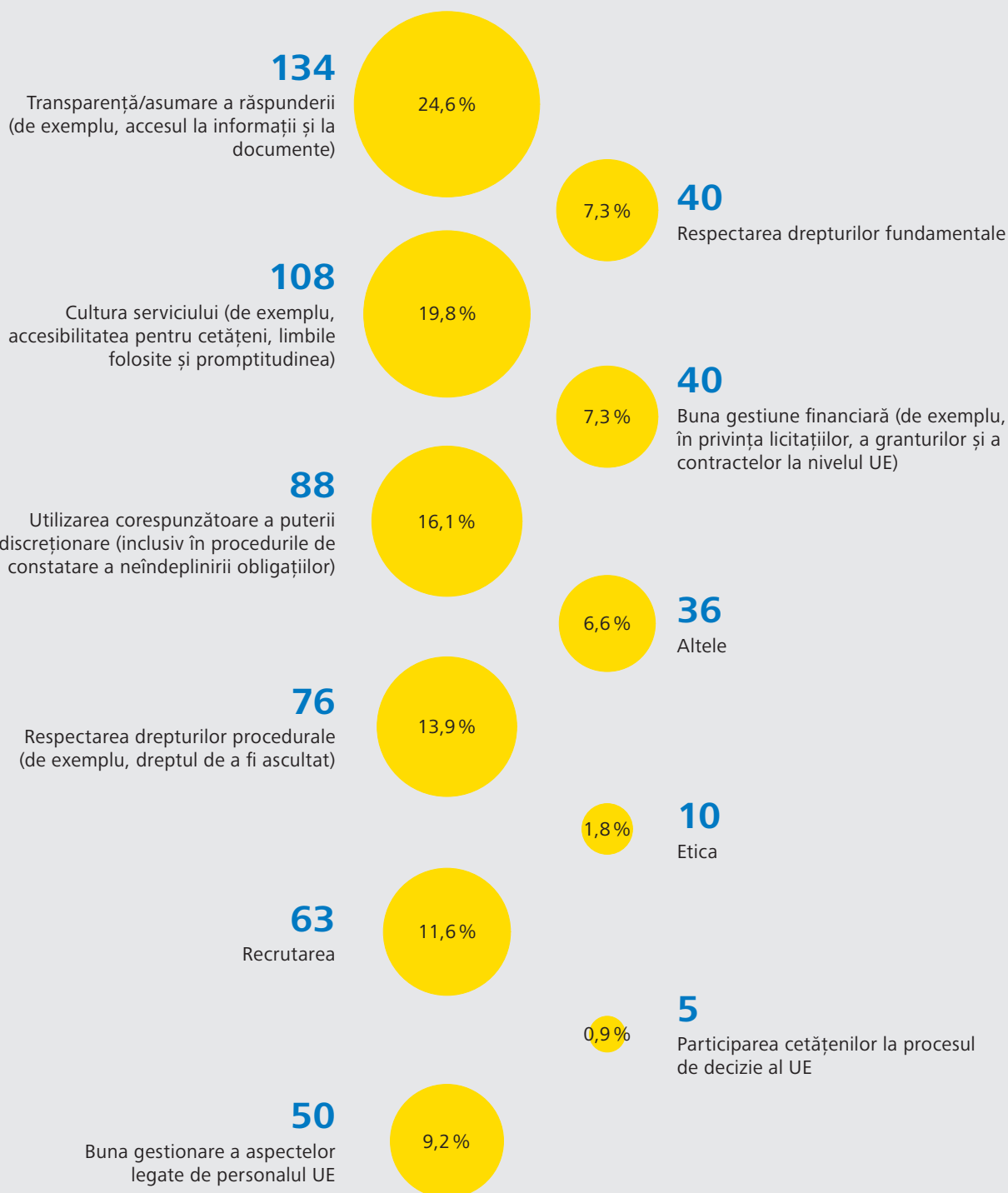
4.2 Cine a fost vizat?

Anchetele derulate de Ombudsmanul European în 2018 au vizat următoarele instituții:



4.3 Care a fost obiectul anchetelor?

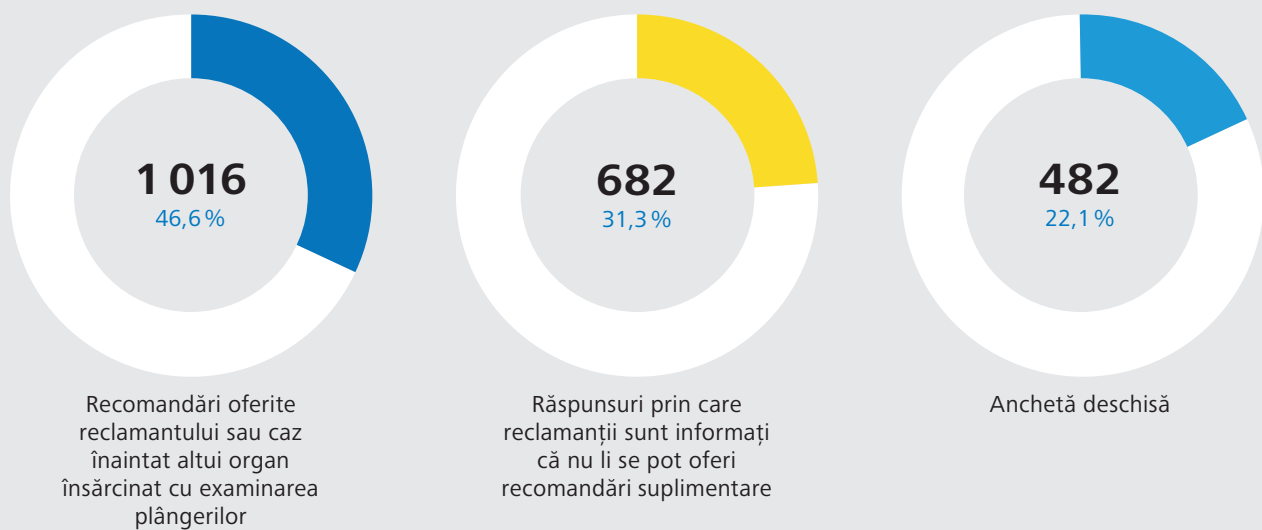
Tema anchetelor închise de Ombudsmanul European în 2018



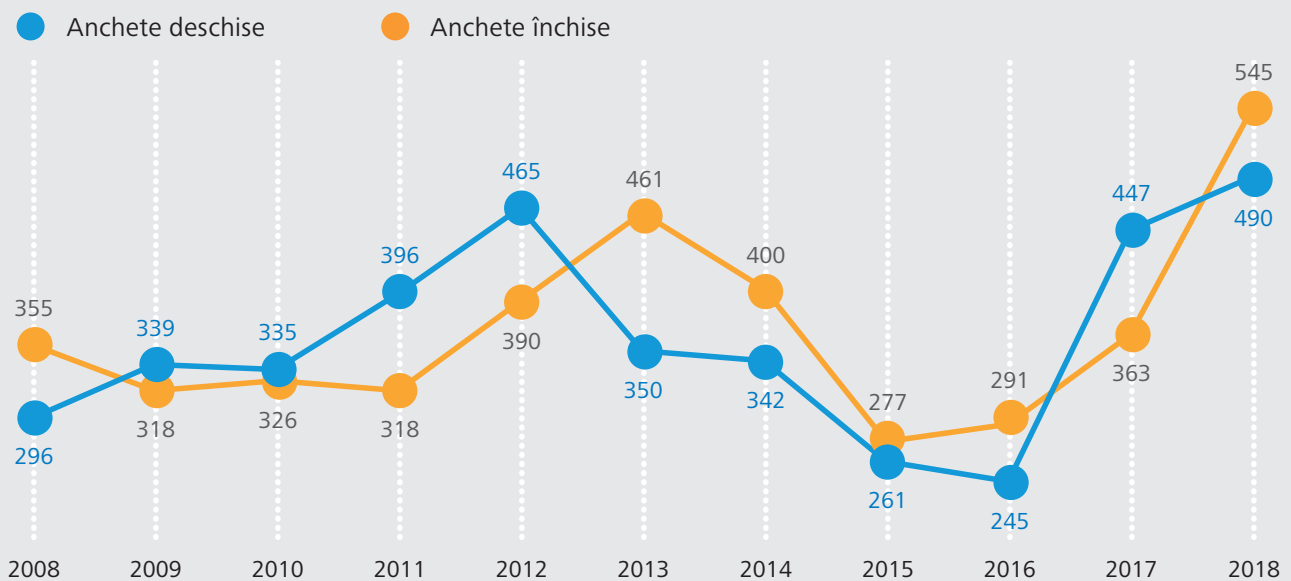
Notă: În unele cazuri, Ombudsmanul a închis anchete care au avut ca obiect mai multe aspecte. De aceea, totalul procentajelor de mai sus depășește 100%.

4.4 Rezultatele obținute

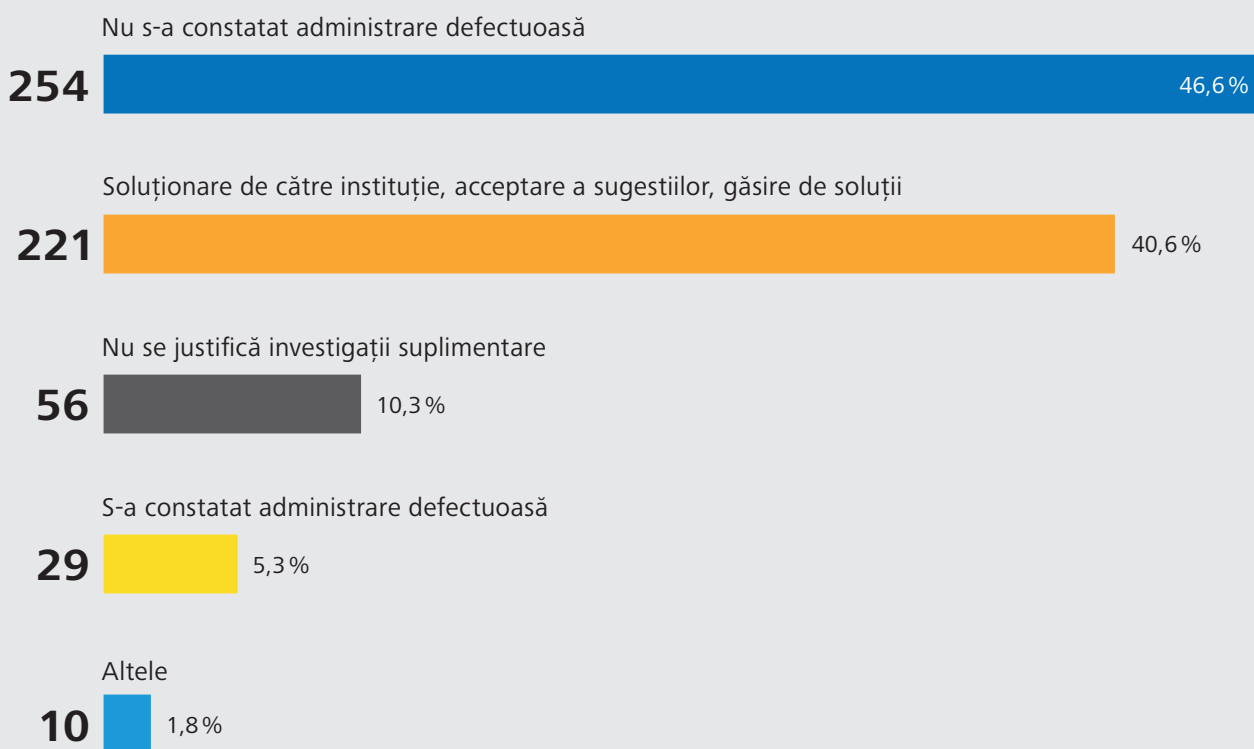
Acțiunile întreprinse de Ombudsmanul European în urma noilor plângeri tratate în 2018



Evoluția numărului de anchete efectuate de Ombudsmanul European

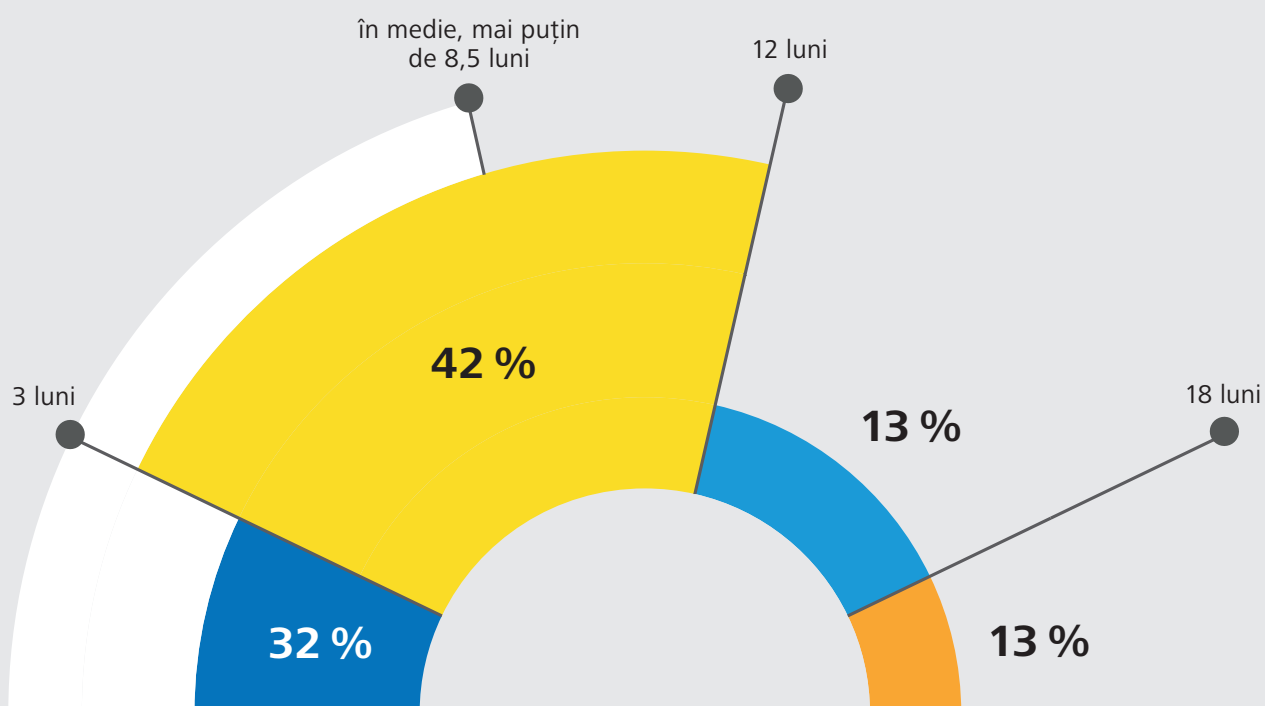


Rezultatele anchetelor închise de Ombudsmanul European în 2018



Notă: În unele cazuri, Ombudsmanul a închis anchete care aveau ca obiect două sau mai multe probleme. De aceea, totalul procentajelor de mai sus depășește 100%.

Durata anchetelor în cazurile închise de Ombudsmanul European în 2018



- Cazuri închise în termen de 3 luni
- Cazuri închise într-un interval cuprins între 3 și 12 luni
- Cazuri închise într-un interval cuprins între 12 și 18 luni
- Cazuri închise după mai mult de 18 luni¹

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

4.5 Respectarea propunerilor Ombudsmanului

În contextul anchetelor, Ombudsmanul poate face propuneri către instituțiile și organele UE cu privire la modul de soluționare a unei probleme sau de îmbunătățire a practicilor administrative. Aceste propuneri se prezintă sub formă de soluții, recomandări și sugestii.

În fiecare an, Ombudsmanul efectuează o analiză cuprinzătoare a modului în care instituțiile răspund propunerilor sale din cadrul anchetelor închise în anul precedent. Această analiză, care include ratele de conformare și alte exemple concrete care demonstrează impactul și relevanța activității Ombudsmanului, se publică în raportul anual denumit „[Se îndreaptă lucrurile?](#)”.

În 2017, instituțiile UE au respectat propunerile Ombudsmanului în 81 % din cazuri, înregistrându-se o ușoară scădere față de 85 % în 2016. Instituțiile au reacționat pozitiv față de 80 din cele 99 de propuneri de îmbunătățire formulate de Ombudsman. Au existat alte 148 de cazuri în care Ombudsmanul a considerat că instituțiile au luat măsuri pentru a-și îmbunătăți modul de funcționare. Opt din cele 14 instituții au avut o rată de conformare de 100 %, iar Comisia Europeană – care este vizată în majoritatea cazurilor – a înregistrat o rată de conformare de 76 %.

Raportul pentru 2018 va fi disponibil la sfârșitul anului 2019.

5

Resurse

5.1 Bugetul

Bugetul Ombudsmanului constituie o secțiune independentă a bugetului UE și 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 2018, creditele bugetare au însumat 10 837 545 EUR.

Pentru a asigura gestionarea eficientă a resurselor, auditorul intern al Ombudsmanului verifică periodic sistemele de control intern ale instituției și operațiunile financiare derulate de Birou. Așa cum se întâmplă și în cazul altor instituții ale UE, instituția Ombudsmanului este auditată și de Curtea de Conturi Europeană.

5.2 Utilizarea resurselor

În fiecare an, Ombudsmanul adoptă un [plan anual de gestiune](#) care prevede acțiunile concrete pe care urmează să le întreprindă Biroul pentru a realiza obiectivele și prioritățile incluse în strategia pe cinci ani a Ombudsmanului, denumită „[Spre 2019](#)”. Planul anual de gestiune pentru 2018 este cel de-al patrulea întemeiat pe această strategie.

Instituția dispune de personal multilingv, cu înaltă calificare, ceea ce îi permite să gestioneze plângerile privind administrarea defectuoasă în cele 24 de limbi oficiale ale UE și să informeze publicul cu privire la activitatea Ombudsmanului în întreaga UE. În 2018, personalul Ombudsmanului număra 65 de membri.



Cesira D'Aniello, secretar general al Biroului Ombudsmanului European.

În septembrie 2018, Cesira D'Aniello s-a alăturat Biroului Ombudsmanului European în funcția de secretar general, înlocuind-o pe Beate Gminder, care a preluat noi responsabilități la Comisia Europeană.

Informații detaliate privind structura Biroului Ombudsmanului European și atribuțiile diferitelor unități 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

Birourile noastre



Strasbourg

Adresa poștală

Méiateur 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

Online

Website: www.ombudsman.europa.eu

Twitter: twitter.com/EUombudsman

Instagram: <https://www.instagram.com/euombudsman/>

LinkedIn: www.linkedin.com/company/272026

YouTube: www.youtube.com/eotubes



Bruxelles

Adresa poștală

Méiateur européen
Rue Wiertz
B-1047 Bruxelles

Adresa de vizitare

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

Prezentul *Raport anual* este publicat pe internet
la adresa:

www.ombudsman.europa.eu

© Uniunea Europeană, 2019

Toate fotografiile și imaginile © Uniunea Europeană, cu excepția copertei (© Anthony SEJOURNE/iStock).

Reproducerea în scopuri educative și necomerciale este permisă cu condiția menționării sursei.

Tipărit cu FrutigerNext.

Print	ISBN 978-92-9483-018-0	ISSN 1830-7493	doi:10.2869/883052	QK-AA-19-001-RO-C
PDF	ISBN 978-92-9483-023-4	ISSN 1725-3233	doi:10.2869/89479	QK-AA-19-001-RO-N
HTML	ISBN 978-92-9483-070-8	ISSN 1725-3233	doi:10.2869/859657	QK-AA-19-001-RO-Q

În cazul în care aveți nevoie de o versiune cu caractere mai mari a acestei publicații, vă rugăm să contactați Biroul Ombudsmanului European.

