



Ombudsmanul European

Raport anual 2019



Ombudsmanul European

Raport anual 2019

Cuprins

Introducere	4
Anul 2019 pe scurt	7
Teme esențiale	9
2.1. Asumarea răspunderii în procesul de decizie al UE	10
2.2. Transparența activităților de lobby	12
2.3. Accesul la documente	13
2.4. Drepturile fundamentale	13
2.5. Aspecte etice	15
2.6. Agențiile și alte organe ale Uniunii Europene	15
2.7. Contracte și granturi UE	16
2.8. Participarea cetățenilor la elaborarea politicilor UE	17
Comunicare și cooperare	18
3.1. Comunicarea	19
3.2. Relațiile cu instituțiile europene	20
3.3. Rețeaua europeană a mediatorilor	23
3.4. Premiul pentru bună administrare	27
Cazuri și plângeri: cum servim publicul	29
4.1. Tipul și sursa plângerilor	30
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
Alegerea Ombudsmanului European	42
Resurse	44
6.1. Bugetul	45
6.2. Utilizarea resurselor	45
Cum poate fi contactat Ombudsmanul European	46

Introdúcere

Îmi face o deosebită plăcere să prezint în acest raport anual activitatea desfășurată de Biroul Ombudsmanului European în 2019.

Activitatea principală a Biroului Ombudsmanului constă în continuare în gestionarea plângerilor. În 2019 am continuat să primim un număr mare de plângeri din partea cetățenilor, a societății civile, a întreprinderilor și a mass-mediei. Consider că acest lucru nu trebuie perceput ca un semn de performanță deficitară din partea administrației UE, ci mai degrabă ca un rezultat al conștientizării tot mai mari privind activitatea pe care o desfășoară Biroul meu și rezultatele pozitive pe care le putem obține.

Eficacitatea instituțiilor mediatorilor depinde de existența unor relații constructive cu organizațiile cărora aceștia le verifică activitatea. În acest sens, salut cooperarea constantă a instituțiilor, agențiilor și organelor Uniunii Europene.

Apreciez cu precădere sprijinul permanent acordat de Parlamentul European și de Comisia pentru petiții, precum și relația constructivă cu aceste entități. În ianuarie 2019, Parlamentul și-a exprimat cu o majoritate covârșitoare susținerea pentru Raportul special privind responsabilitatea Consiliului și transparența procesului legislativ al acestuia.

Astfel cum am menționat și în trecut, consider că acesta este un aspect crucial pentru credibilitatea Uniunii Europene. Creșterea transparenței procesului de legiferare poate ajuta la demontarea miturilor conform cărora guvernele naționale sau statele membre „urmează orbește” legile făcute la Bruxelles.

Deși Consiliul încă nu a pus în aplicare recomandările prevăzute în Raportul special, guvernele statelor membre sprijină tot mai mult o transparență mai mare a activității organelor legislative ale Consiliului.

Pornind de la aceste rezultate, am lansat și o serie de anchete mai specifice referitoare la procesul de elaborare a politicilor și a legislației UE. În acest sens, am investigat modul în care Eurogrupul gestionează documentele care îi detaliază activitatea și măsura în care acestea sunt disponibile publicului, lipsa de transparență a deciziilor anuale privind cotele de pescuit adoptate de guvernele statelor membre în cadrul Consiliului, precum și neacordarea accesului public la pozițiile adoptate de autoritățile naționale, în cadrul comitetului european competent, cu privire la riscul pe care îl reprezintă pesticidele pentru albine.



Emily O'Reilly, Ombudsmanul European.

Am continuat să facem progrese în eficientizarea modului în care Biroul nostru gestionează plângerile. Durata medie a anchetelor a scăzut, iar procedura accelerată de gestionare a cererilor de acces la documente a oferit rezultate bune reclamanților.

În luna aprilie am găzduit conferința anuală a Rețelei europene a mediatorilor. Conferința a avut loc la sediul Parlamentului European și, având în vedere proximitatea alegerilor europene, principala temă a vizat sporirea participării cetățenilor la procesul democratic.

În iunie am avut deosebită plăcere de a prezenta câștigătorii celei de a doua ediții a Premiului pentru bună administrare. În cadrul evenimentului au fost nominalizate 54 de proiecte încurajatoare realizate de principalele instituții ale UE, precum și de numeroase agenții și alte organe. Premiul cel mare pentru bună administrare a fost câștigat de echipele Comisiei Europene care au lucrat la inițiativa UE de reducere a poluării cu plastic și de sensibilizare cu privire la această problemă.

Aceasta este doar o scurtă privire de ansamblu asupra activităților desfășurate de Biroul meu în 2019. Ele sunt descrise în amănunt în cuprinsul prezentului raport, care reprezintă raportul final al primului meu mandat în calitate de Ombudsman. Sunt onorată de faptul că, în decembrie, Parlamentul European m-a ales pentru un al doilea mandat.

În 2020 îmi voi stabili strategia pentru cel de al doilea mandat în calitate de Ombudsman. Temele majore vor rămâne însă aceleași: voi continua să fiu în serviciul cetățenilor europeni și să mă asigur că instituțiile UE funcționează la cele mai înalte standarde administrative, promovând totodată transparența și etica.



Emily O'Reilly

1

Anul 2019 pe scurt

1

Ianuarie

Parlamentul European susține propunerile Ombudsmanului privind transparența legislativă a Consiliului

7

Iulie

Decizie privind modul în care Agenția Europeană pentru Medicamente gestionează întâlnirile cu companiile farmaceutice

2

Februarie

Ombudsmanul laudă transparența constantă arătată de UE pe tema Brexitului

8

August

Serviciul European de Acțiune Externă aprobă acordarea unui acces sporit la informații privind organul său consultativ Global Tech Panel

3

Martie

Ombudsmanul face propuneri menite să îmbunătățească aplicarea normelor privind „ușile turnante” de către instituțiile UE

9

Septembrie

Prezentarea Raportului anual 2018 în fața Comisiei pentru petiții a Parlamentului European

4

Aprilie

Conferința Rețelei europene a mediatorilor, organizată la Bruxelles

10

Octombrie

Ombudsmanul solicită Consiliului să asigure în mod proactiv transparența documentelor referitoare la stabilirea cotelor de pescuit anuale

5

Mai

Conferința anuală de presă – accent pe transparență în luarea deciziilor la nivelul statelor membre

11

Noiembrie

Discursul Ombudsmanului la conferința care marchează împlinirea a 10 ani de la semnarea Cartei drepturilor fundamentale a UE

6

Iunie

Premiul pentru bună administrare se acordă Comisiei Europene pentru strategia de reducere a poluării cu plastic

12

Decembrie

Alegerea Ombudsmanului European

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 al UE

Pentru ca cetățenii europeni să își poată exercita dreptul democratic de a participa la procesul de decizie al UE și de a-i trage la răspundere pe cei implicați, este necesar ca deliberările legislative să fie suficient de transparente.

Ombudsmanul a transmis Consiliului Uniunii Europene o serie de **recomandări** menite să îmbunătățească transparența procesului legislativ al acestuia. Parlamentul European a sprijinit cu o majoritate covârșitoare propunerile Ombudsmanului la începutul anului 2019. Ancheta și susținerea primită au declanșat reflecții sporite asupra transparenței practicate în cadrul Consiliului. Zece state membre au început demersuri în acest sens, susținând ideea unei baze de date legislative interinstituționale și propunând actualizarea orientărilor privind marcarea documentelor ca restricționate accesului public, precum și publicarea din proprie inițiativă a rezultatelor negocierilor privind proiectele de lege. Ombudsmanul **a salutat** documentul informal emis de aceste state, precizând că „*este important să se recunoască legătura dintre lipsa de înțelegere și de implicare din partea cetățenilor, pe de o parte, și lipsa de încredere care îi corespunde, pe de altă parte, aceasta din urmă putând alimenta o cultură anti-UE*”.

Modul în care guvernele naționale iau decizii la Bruxelles a făcut obiectul mai multor anchete realizate de Ombudsman. În urma unei **plângeri** depuse de POLLINIS, o organizație a societății civile franceze, Ombudsmanul a solicitat Comisiei să facă publice pozițiile adoptate de statele membre privind ghidul de evaluare a riscului pesticidelor pentru albine. Ghidul a fost redactat de Autoritatea Europeană pentru Siguranța Alimentară în 2013, dar încă nu a fost adoptat, din cauza dezacordului existent între autoritățile naționale. Ombudsmanul a constatat că, pentru ca cetățenii europeni să își poată exercita dreptul (conferit de tratate) de a participa la procesul democratic al UE, este necesară acordarea unui acces mai larg la astfel de documente. Comisia a refuzat să urmeze sugestia Ombudsmanului, însă a declarat că va continua să reflecteze asupra modului în care poate garanta o transparență mai mare în decizii de acest tip. Ombudsmanul a închis cazul confirmând constatarea sa de administrare defectuoasă și afirmând că va continua să monitorizeze îndeaproape progresele.



European Ombudsman

Risk assessment of pesticides on bees - public access to Member State positions: we have received over 400 messages in support of our inquiry.

We appreciate the encouragement!

Following reply from @EU_Commission, we are considering next steps.

<https://europa.eu/!mN68Xq>



Evaluarea riscului pesticidelor asupra albinelor – acces public la pozițiile adoptate de statele membre: am primit peste 400 de mesaje de susținere pentru ancheta noastră. Apreciam încurajarea primită! În urma răspunsului din partea Comisiei Europene, suntem în curs de planificare a pașilor următori.



European Ombudsman

@mariofcenteno agrees to improve #Eurogroup #transparency after our request.

We welcome that he will make public:

- ✓ agendas well ahead of meetings
- ✓ more info in summing-up notes
- ✓ Euro Working Group meeting dates
- ✓ ...

More: <https://europa.eu/!GU99mp>



În urma solicitării noastre, Mário Centeno, președintele Eurogrupului, este de acord să sporească transparența în cadrul instituției sale.

Salutăm inițiativa de a face publică ordinea de zi cu mult înaintea reuniunilor, de a cuprinde mai multe informații în notele rezumative, de a publica datele la care au loc ședințele Grupului de lucru pentru Eurogrup etc.

În urma unei plângeri din partea ONG-ului ClientEarth, Ombudsmanul a solicitat Consiliului să facă publice documentele referitoare la deciziile anuale ale statelor membre privind cotele de pescuit. Aceste decizii stabilesc capturile totale admisibile (TAC) pentru anumite stocuri de pești din Atlanticul de Nord-Est. În evaluarea cazului, Ombudsmanul a menționat că, pentru a asigura o conduită responsabilă, „este esențial ca publicul să aibă acces la diversele opțiuni și poziții aflate în dezbatere”.

La mijlocul anului 2019, Ombudsmanul și-a îndreptat atenția către organele care pregătesc reuniunile Eurogrupului, în care se întrunesc miniștrii de finanțe din zona euro, și a solicitat președintelui Eurogrupului, Mário Centeno, să adopte o abordare mai ambițioasă cu privire la transparența Grupului de lucru pentru Eurogrup. Ca răspuns, miniștrii de finanțe din zona euro au convenit ca proiectele de ordine de zi ale reuniunilor Eurogrupului să se publice mai devreme decât până acum, iar scrisoarea rezumativă a reuniunilor să fie mai detaliată.

De asemenea, s-a convenit asupra publicării datelor la care vor avea loc ședințele Grupului de lucru pentru Eurogrup și asupra furnizării mai multor informații pe site-ul acestuia cu privire la activitățile grupului de lucru.

O parte din rolul unui mediator constă în asigurarea menținerii standardelor și a realizării propriu-zise a angajamentelor luate de o administrație în sensul îmbunătățirii unor aspecte ale activității sale. Mediatorul poate realiza acest lucru fie demarând anchete în urma unor plângeri, fie verificând din proprie inițiativă evoluțiile înregistrate de la anchetele anterioare.

Un astfel de exemplu este activitatea Ombudsmanului în privința grupurilor de experți care oferă Comisiei consultanță specializată în diverse domenii de politică. În 2017, Ombudsmanul a efectuat o analiză aprofundată a sistemului grupurilor de experți ale Comisiei, fapt care a dus la îmbunătățiri importante în materie de transparență. Cu toate acestea, Ombudsmanul a primit ulterior o plângere referitoare la informațiile publicate de Comisie cu privire la Comitetul As-If pentru programe din domeniul cercetării în materie de apărare, care oferă Comisiei consultanță cu privire la cercetarea în domeniul apărării. Reclamantul, un ONG intitulat Vredesactie, afirma că Comisia nu ar fi făcut public anumite informații importante despre grup, cum ar fi procesul-verbal al reuniunii și comentariile participanților la reuniunile precedente. În contextul anchetei Ombudsmanului, Comisia a actualizat



European Commission

Transparency in the #Brexit negotiations is one of our priorities.

@EUombudsman has commended our work including the publication of 100+ negotiating documents, making @MichelBarnier's calendar publicly available, and meeting only registered lobbyists.

<https://ombudsman.europa.eu/en/press-release/en/109859...>

TRANSPARENCY IN THE BREXIT NEGOTIATIONS:



60+ speeches, 100+ negotiation documents published



written replies to 10,000+ citizen enquiries



30 meetings with national Parliaments



150+ events for EU citizens in 50+ locations across the UK



650+ stakeholder meetings



200+ meetings with the Council and the European Parliament

visits to all member states during negotiations



Transparența în negocierile pentru Brexit reprezintă una dintre prioritățile noastre.

Ombudsmanul European a lăudat activitatea noastră, care a cuprins printre altele publicarea a peste 100 de documente de negociere, punerea la dispoziția publicului a calendarului domnului Michel Barnier și participarea la întâlniri numai cu reprezentanți de interese înregistrați.

registru adăugând ordinele de zi și procesele-verbale ale reuniunilor și și-a luat angajamentul de a evita întârzierile în viitor. În plus, a fost de acord să evalueze care dintre documentele folosite în cadrul reuniunilor pot fi publicate în registru.

Ombudsmanul a încheiat o inițiativă în cadrul căreia a monitorizat timp de doi ani negocierile pentru Brexit, lăudând nivelul de transparență în general înalt. Ombudsmanul a solicitat ferm Comisiei și Consiliului să mențină aceleași standarde în orice negocieri viitoare privind relația dintre UE și Regatul Unit. Printre demersurile pozitive realizate de Grupul de lucru pentru Brexit al Comisiei se numără publicarea a peste 100 de documente de negociere, punerea la dispoziția publicului a calendarului negociatorului-șef și participarea la întâlniri numai cu reprezentanți de interese înregistrați. Grupul de lucru a desfășurat un proces de lucru transparent, decis de Consiliul European.

2.2. Transparența activităților de lobby

Într-o analiză aprofundată a modului în care Comisia Europeană pune în aplicare normele sale privind „ușile turnante”, Ombudsmanul a constatat că aceasta a procedat necorespunzător în unele aspecte esențiale. Prin urmare, Ombudsmanul a formulat o serie de **propuneri** menite să asigure o abordare mai sistematică și mai eficace a situațiilor în care foști membri ai Comisiei își continuă activitatea în sectorul privat sau persoane din sectorul privat se angajează în cadrul Comisiei. Scopul Ombudsmanului este acela de a preveni situații precum influențarea prin lobby a foștilor colegi sau accesul necuvenit la informații confidențiale. Comisia s-a angajat să pună în practică multe dintre propunerile formulate de Ombudsman. Unele dintre acestea presupun ca persoana care trece din sectorul public în cel privat să furnizeze mai multe informații cu privire la organizația la care se angajează, precum și mai multe detalii despre natura noului său loc de muncă.



Aidan O'Sullivan

In 2015 @EUombudsman urged @JunckerEU for more transparency on assessments of new Commissioner jobs. Today it was implemented for first time...

<https://ombudsman.europa.eu/en/correspondence/en/60612>

În 2015, Ombudsmanul European a solicitat ferm președintelui Comisiei Europene, Jean-Claude Juncker, mai multă transparență în evaluările noilor locuri de muncă ale comisarilor. Astăzi, măsura a fost pusă în aplicare pentru prima dată.

În urma unei **anchete** deschise pe baza unei plângeri, Ombudsmanul a solicitat Secretariatului General al Consiliului UE să țină o evidență completă a tuturor reuniunilor dintre președintele Consiliului European și/sau membrii cabinetului său cu reprezentanții de interese. De asemenea, Ombudsmanul a afirmat că membrii cabinetului președintelui ar trebui să participe numai la reuniuni sau evenimente organizate de reprezentanți de interese înregistrați în Registrul de transparență.



European Ombudsman

We welcome @eucopresident publication of meetings with lobbyists, however next #EUCO President should also publish their cabinet's meetings with lobbyists <https://europa.eu/Yx74PC>

Salutăm inițiativa președintelui Consiliului European de a publica reuniunile sale cu reprezentanții de interese, însă următorul președinte al Consiliului European ar trebui să publice și reuniunile cabinetului său cu reprezentanții de interese.

Ombudsmanul a analizat și transparența „organelor consultative” care influențează elaborarea politicii UE. **Ancheta** a vizat Grupul personalităților, instituit de Comisie pentru a oferi consultanță cu privire la modul în care UE poate sprijini cercetarea legată de politica de securitate și apărare comună. Un ONG, Rețeaua europeană împotriva comerțului cu arme, a adresat Ombudsmanului o plângere cu privire la lipsa de transparență în ceea ce privește Grupul personalităților. Ombudsmanul a constatat că, dat fiind scopul grupului, acestuia ar trebui să i se aplice aceleași standarde de transparență ca în cazul „grupurilor de experți” tipice, care oferă consultanță Comisiei în materie de politici. Comisia a răspuns pozitiv, angajându-se să publice ordinea de zi, procesele-verbale și observațiile participanților din cadrul reuniunilor grupului precedent și garantând că va aplica viitoarelor grupuri de acest tip aceleași standarde de transparență ca în cazul grupurilor de experți.

2.3. Accesul la documente

Așa cum se întâmplă de mai mulți ani, cea mai mare parte a anchetelor au ca obiect transparența, la care se încadrează și cazurile de acces la documente. Reclamanții caută să obțină documente diverse, de la procesele-verbale ale unor reuniuni până la avize juridice și documente pregătitoare. Atunci când analizează cazurile care fac obiectul acestor anchete, Ombudsmanul cântărește dacă există un interes public superior care să justifice acordarea accesului public sau dacă alți factori au mai multă greutate, astfel cum se întâmplă când documentele au legătură cu o investigație aflată în derulare în cadrul unei instituții.

Un cadru universitar a înaintat o [plângere](#) Ombudsmanului după ce Autoritatea Europeană pentru Valori Mobiliare și Piețe (ESMA) i-a refuzat accesul la anumite documente referitoare la reuniunile avute cu reprezentanți ai industriei pe un anumit subiect. Ombudsmanul a analizat chestiunea și a constatat că ESMA deținea note interne cu privire la aceste întâlniri, pe care ar fi trebuit să le facă publice. Ulterior, ESMA a publicat parțial opt documente. Ombudsmanul a solicitat ca, pe viitor, ESMA să indice dacă biblioteca sa online cu informații pentru public conține înregistrări detaliate ale reuniunilor cu reprezentanții de interese.

Un alt caz [a vizat](#) documente referitoare la reuniunile dintre comisarul pentru justiție, consumatori și egalitate de gen și reprezentanții de interese. După șase luni în care Comisia nu a răspuns cererii sale de acces la documente, reclamantul s-a adresat Ombudsmanului. După ce Ombudsmanul a deschis o anchetă, Comisia a acordat acces parțial la documente, Ombudsmanul putând să închidă cazul.

Într-o serie de alte anchete, Ombudsmanul a constatat că trebuie acordat acces public la documentele solicitate. Anchetele au vizat [avizul juridic](#) al Comisiei privind instituirea Parchetului European, [raportul](#) realizat de Oficiul European de Luptă Antifraudă (OLAF) – și aflat în posesia Băncii Europene de Investiții (BEI) – privind modul în care banii împrumutați producătorului german de autoturisme Volkswagen au fost folosiți pentru a fabrica dispozitive care au generat rezultate înșelătoare în testele de emisii, precum și [documentele](#) Parlamentului European referitoare la revizuirea listei de cheltuieli care pot fi suportate din indemnizațiile europarlamentarilor.

2.4. Drepturile fundamentale

Ombudsmanul primește periodic plângeri care vizează drepturile fundamentale, cum ar fi egalitatea, nediscriminarea și dreptul de a fi ascultat.

Ombudsmanul s-a confruntat cu un [caz](#) care viza modul în care interpreții și interviatorii din cadrul Biroului European de Sprijin pentru Azil (EASO) desfășoară interviuri cu solicitanții de azil. Reclamantul, ONG-ul Advocates Abroad, și-a exprimat profunda îngrijorare cu privire la un interviu specific cu un solicitant de azil care, ulterior, a fost deportat. EASO a recunoscut că interviuatorul a folosit un set de întrebări necorespunzător și că au existat probleme cu interpretul.

Ca răspuns, EASO a afirmat că va institui un mecanism de tratare a plângerilor, un demers salutat de Ombudsman, care a precizat că mecanismul ar trebui pus în practică în cel mai scurt timp posibil. Pentru a preveni probleme similare pe viitor, Ombudsmanul a solicitat ca EASO să informeze autoritățile naționale, imediat și în mod sistematic, dacă descoperă că au fost comise erori semnificative în cursul interviurilor cu solicitanții de azil.

Un alt caz a vizat modul în care Comisia a tratat o [plângere](#) referitoare la posibila încălcare de către Italia a Directivei privind egalitatea rasială și condițiile de locuit ale romilor. Reclamantul, Amnesty International, a adus problema în atenția Comisiei în 2012. Ulterior, Comisia a deschis o procedură „EU Pilot” pentru a investiga situația. După aproape șase ani, Comisia încă nu luase o decizie cu privire la lansarea procedurii de constatare a neîndeplinirii obligațiilor împotriva Italiei – o amânare care a determinat ONG-ul să apeleze la Ombudsman. Ombudsmanul a constatat că amânarea nu a fost nejustificată, însă a îndemnat Comisia să adopte o poziție privind situația cât mai curând posibil.

În urma unor informații primite din partea membrilor personalului, Ombudsmanul [s-a adresat în scris](#) Parlamentului, Consiliului și Comisiei, solicitându-le să o informeze cu privire la politicile interne referitoare la drepturile de concediu ale membrilor personalului care devin părinți prin intermediul unei mame-surogat. Inițiativa avea ca scop asistarea instituțiilor UE în protejarea interesului superior al copilului în cadrul politicilor lor de personal.

**Dan Merly-Sobovitz**

Thank you @EUombudsman for taking a moral stance on equality of #LGBT & #surrogacy children. Unfortunately this Strategic Investigation is too late for my children but I hope it will pave the way for future #RainbowFamilies #LovesLove

Vă mulțumesc, doamnă Ombudsman European, pentru postura morală pe care ați adoptat-o în ceea ce privește egalitatea persoanelor LGBT și copiii născuți prin mamă-surogat. Din păcate, această investigație strategică vine prea târziu pentru copiii mei, dar am speranța că va fi de folos în viitor.

Membrii personalului care au contactat Ombudsmanul au atras atenția asupra inconsecvențelor dintre diferitele instituții ale UE în ceea ce privește drepturile de concediu ale membrilor personalului care devin părinți prin intermediul unei mame-surogat.

Comisia a răspuns că, din 2012, a adoptat drept practică standard acordarea ad-hoc a 20 de săptămâni de concediu, la fel ca în cazul membrilor personalului care devin părinți prin adopție, și a afirmat că intenționează să formalizeze această practică. Consiliul a răspuns că va urma practica adoptată de Comisie, iar Parlamentul a declarat că este pregătit să se angajeze într-un dialog interinstituțional pentru a găsi o abordare comună în această privință.

O altă anchetă a dus la modificarea practicii Comisiei Europene de evaluare a calificărilor academice. Modificarea a venit în urma unei [plângeri](#) având ca obiect decizia Comisiei de a respinge o cerere de stagiatură deoarece persoana obținuse diploma de licență după doi ani de cursuri în loc de trei. În timpul derulării anchetei, Comisia a admis participarea reclamantului la procedura de selecție, iar în prezent acceptă solicitanți care au obținut o diplomă de licență standard în mai puțin de trei ani.

**European Ombudsman**

@EU_Commission changed its practice for assessing academic qualifications of #EUtrainees.

Do you have a three-year degree obtained in less than three years? You are now eligible to apply!

Read more about @EUombudsman's decision here: <https://europa.eu/!gu43Yu>



Comisia Europeană și-a schimbat practica de evaluare a calificărilor academice ale candidaților la stagiatură.

Ați obținut într-un timp mai scurt o diplomă care în mod normal presupune trei ani de studiu? De acum sunteți eligibil să vă depuneți candidatura!

2.5. Aspecte etice

Administrația publică a UE a instituit numeroase norme menite să prevină conflictele de interese sau alte neconformități de natură etică. Rolul Ombudsmanului este să asigure aplicarea normelor, precum și să ajute instituțiile să evite orice impresie conform căreia ar putea surveni comportamente lipsite de etică.

ONG-ul foodwatch internațional a înaintat Ombudsmanului o [plângere](#) cu privire la sponsorizarea Președinției române a UE de către corporații. Ombudsmanul a solicitat Consiliului să aibă în vedere modificarea orientărilor sale pentru statele membre care dețin președinția UE, astfel încât să rezolve problema sponsorizării private.

O [anchetă](#) privind decizia Autorității Europene pentru Siguranța Alimentară (EFSA) de a refuza accesul public la declarațiile de interese ale cadrelor sale intermediare de conducere a dus la adoptarea de către EFSA a unei noi politici privind transparența. Conform politicii revizuite, în prezent se publică declarațiile de interese ale tuturor cadrelor de conducere operativă. În plus, EFSA a dat curs solicitării Ombudsmanului de a face publice și declarația de interese a cercetătorului principal, cea a

coordonatorului științific principal și cea a consilierului principal în materie de politici. Ombudsmanul s-a bucurat să constate că EFSA a instituit și un sistem corespunzător de procesare a cererilor de acces la documente.

Ombudsmanul a [confirmat](#) constatarea sa că procesul de numire a funcționarului public de cel mai înalt rang al Comisiei a fost afectat de patru incidente de administrare defectuoasă. În consecință, a solicitat Comisiei să instituie o procedură specifică de numire a secretarului său general, pentru a evita repetarea unei situații similare. Procedura ar trebui să presupună publicarea anunțului de post vacant și introducerea numirii pe ordinea de zi a reuniunii săptămânale a comisarilor cu suficient timp înainte încât să poată fi dezbătută în mod corespunzător. Spre finalul anului 2019, Comisia a pus în practică recomandările Ombudsmanului, inițiind o procedură specifică de numire pentru postul de secretar general care a inclus un anunț de post vacant și un calendar bine definit.

2.6. Agențiile și alte organe ale Uniunii Europene

De-a lungul timpului, Ombudsmanul a desfășurat o serie de anchete care au vizat Agenția Europeană pentru Medicamente (EMA), într-o încercare de îmbunătățire a transparenței aspectelor care țin de sănătatea publică. Rezultatul a fost o transparență mai mare în domenii precum studiile clinice. Bazându-se pe această bună cooperare cu EMA, Ombudsmanul a demarat o anchetă din proprie inițiativă privind interacțiunea dintre EMA și companiile farmaceutice înainte ca acestea să solicite autorizațiile de punere pe piață a medicamentelor pe care le produc. Ancheta, care a cuprins și o consultare publică, a determinat EMA să introducă măsuri de îmbunătățire a independenței și a obiectivității procesului. [EMA a fost de acord](#) să introducă un jurnal al avizelor științifice privind medicamentele aflate în procesul de autorizare a punerii pe piață. Avizele vor fi făcute publice odată cu aprobarea medicamentului pentru comercializare în Europa. EMA a declarat de asemenea că, în cea mai mare măsură posibilă, experții cu rol important în consilierea companiilor farmaceutice în etapa anterioară depunerii cererii de punere pe piață nu vor fi aceiași cu cei implicați în redactarea raportului de evaluare al EMA pentru noul medicament.



The Consumer Voice

Great that @EMA agrees to make scientific advice on medicines more transparent & independent. To truly boost consumers' trust in medicines, reports about interactions between the EMA and pharma companies must go in to the details, as we've asked before (<http://bit.ly/2KRoNve>)

Este minunat că Agenția Europeană pentru Medicamente este de acord să sporească transparența și independența avizelor științifice privind medicamentele. Pentru a spori cu adevărat încrederea consumatorilor în medicamente, rapoartele privind interacțiunile dintre EMA și companiile farmaceutice trebuie să fie mai detaliate, astfel cum am solicitat și în trecut.

O companie spaniolă a înaintat o [plângere](#) Ombudsmanului după ce Agenția Uniunii Europene pentru Securitatea Rețelelor și a Informațiilor (ENISA) nu i-a răspuns la întrebările adresate în timpul pregătirii ofertei pentru un contract de organizare a unui eveniment, deși răspunsese la întrebările unui alt ofertant. Ombudsmanul a constatat o administrare defectuoasă și a recomandat ca ENISA să ofere despăgubiri reclamantului pentru timpul și resursele investite în pregătirea ofertei sale. ENISA a acceptat propunerea Ombudsmanului și a oferit companiei o sumă „*ex gratia*” de 2 500 EUR. Reclamantul a fost mulțumit de rezultat, iar Ombudsmanul a închis cazul.

Serviciul European de Acțiune Externă a făcut obiectul unei [plângeri](#) după ce a refuzat să acorde acces public total la documentele referitoare la Global Tech Panel, un grup care reunește lideri din lumea tehnologiei, din societatea civilă și din diplomatie pentru a soluționa probleme mondiale. Un jurnalist de investigație solicitase acces la toate documentele referitoare la grupul respectiv. Jurnalistul a apelat la Ombudsman deoarece SEAE, deși i-a acordat acces la patru documente, ocultase părți considerabile din ele. Într-un demers salutat de Ombudsman, SEAE a fost de acord să divulge mai mult din conținutul documentelor.



European Ombudsman

We welcome @EU_EEAS decision to grant an investigative journalist increased access to #GlobalTechPanel documents, as a result of one of our inquiries.

<https://europa.eu/!MB76Rn>



Salutăm decizia Serviciului European de Acțiune Externă de a acorda unui jurnalist de investigație acces mai larg la documentele privind Global Tech Panel, ca rezultat al uneia dintre anchetele noastre.

2.7. Contracte și granturi UE

În fiecare an, Ombudsmanul se ocupă de diverse cazuri privind modul în care Comisia a gestionat proiecte finanțate de UE, de obicei pornind de la problemele constatate în urma auditurilor. Dacă un audit dezvăluie o problemă, Comisia are obligația de a recupera fondurile. Uneori însă, din cauza unor neînțelegeri sau a unor erori în cadrul auditurilor, este posibil ca recuperarea fondurilor să fie nejustificată. Ombudsmanul este în măsură să ajute la găsirea unor soluții pentru astfel de cazuri, având competența de a inspecta toate documentele aferente.

O companie din Germania a [apelat](#) la Ombudsman după ce Comisia a recuperat de la ea aproximativ 100 000 EUR. În perioada 2010-2014, compania participase la un proiect finanțat de UE în Namibia, care viza consolidarea capacității autorităților naționale ale Namibiei de a gestiona fonduri și programe europene. Comisia a recuperat banii după ce un audit a constatat neeligibilitatea costurilor cu personalul, deoarece unii angajați nu aveau calificările potrivite, iar unii lucrau în timpul sărbătorilor oficiale, încălcând legislația din

Namibia. Ombudsmanul a arătat că, deși contractul recomandase ca angajații să aibă anumite calificări, acest lucru nu era o cerință obligatorie. În urma intervenției Ombudsmanului, Comisia a plătit reclamantului 97 461 EUR.

Un alt [caz](#) a vizat modul în care Comisia Europeană a procedat în cadrul unui audit al cheltuielilor declarate în trei proiecte cu finanțare UE. Comisia solicitase reclamantului să prezinte mai multe dovezi justificative pentru costurile cu personalul și cu alte activități, apoi hotărâse să ceară returnarea costurilor cu personalul, considerând că documentele suplimentare depuse de reclamant nu oferă informații suficiente de pertinente. Ombudsmanul a constatat că respingerea tuturor costurilor cu personalul reprezentase o acțiune disproporționată din partea Comisiei. Pentru a evita astfel de incidente în viitor, Ombudsmanul a solicitat Comisiei să stabilească o listă clară de documente care să reprezinte dovezi alternative de încredere pentru cazul în care un audit constată că sistemul de pontaj utilizat de o organizație care derulează un proiect sau un contract nu prezintă încredere.

Ombudsmanul poate analiza și problemele procedurilor de achiziții. Un [caz](#) a vizat procedura de achiziții pentru un contract cu finanțare UE gestionat de Delegația UE din Bolivia. Delegația anunțase reclamantul, o firmă de consultanță din Germania, că i s-a atribuit contractul, dar că acesta nu va fi semnat decât după perioada de „așteptare” obligatorie de șapte zile. Reclamantului i s-a spus că va fi înștiințat imediat dacă informațiile primite în perioada de așteptare vor justifica o examinare mai detaliată a ofertelor. O lună mai târziu, delegația informa reclamantul că a ales o companie a cărei ofertă

fusese inițial respinsă. Ombudsmanul a constatat că modul în care delegația evaluase oferta respinsă inițial nu reprezintă administrare defectuoasă, însă a fost de părere că delegația ar fi trebuit să informeze reclamantul că, în perioada de așteptare, a primit din partea unui alt ofertant informații care ar putea influența atribuirea contractului. La cererea Ombudsmanului, delegația a declarat că va oferi despăgubiri reclamantului pentru timpul și resursele pierdute, după perioada de așteptare, pentru pregătirea documentelor necesare semnării contractului.

2.8. Participarea cetățenilor la elaborarea politicilor UE

Ombudsmanul insistă asupra dreptului cetățenilor de a se implica în procesul democratic al UE, de exemplu luând parte la consultări publice sau informându-se despre politici sau legi. Oamenii pot face acest lucru numai dacă simt că administrația publică a UE lucrează pentru ei. Acest lucru presupune ca publicul să poată comunica în mod real cu administrația UE în cele 24 de limbi oficiale ale Uniunii.

În acest scop, Ombudsmanul a întocmit un proiect de orientări privind utilizarea limbilor pe site-urile instituțiilor UE, bazat pe cele 286 de răspunsuri primite la [consultarea publică](#) organizată pe această temă. Orientările au fost trimise la diverse organe ale UE pentru observații, cele mai multe dintre ele trimițând un răspuns până la finalul anului. Ombudsmanul își propune să finalizeze orientările în prima parte a anului 2020. Acestea includ propunerea ca instituțiile să aibă o politică specifică privind limbile, ca membrii publicului să poată primi răspuns în aceeași limbă oficială a UE în care au scris instituției și ca instituțiile să aibă în vedere utilizarea traducerii automate atunci când este posibil.

Ombudsmanul a utilizat anchetele inițiate în urma plângerilor și pentru a promova obiectivul ca limbile oficiale ale UE să fie folosite de instituții pe scară cât mai largă. O întreprindere mică din Franța a depus la Ombudsman o [plângere](#) privind faptul că paginile web ale Comisiei privind „alimentele noi” – tipuri de alimente produse prin metode inedite – sunt numai în limba engleză. În timpul anchetei Ombudsmanului, Comisia a început să traducă în mai multe limbi informațiile privind procedura de autorizare a alimentelor noi. De asemenea, paginile web au fost revizuite pentru a include informația că solicitările pot fi transmise în orice limbă a Uniunii.



European Ombudsman

Our multilingual staff is ready to help you in any of the EU's 24 languages. Happy European day of languages!

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich Europäischer Bürgerbeauftragter
European Ombudsman Europäische Ombudsmand Ombudsman Eorpach
Evropský Veřejný Ochránce Práv Ευρωπαϊκός Διαμεσολαβητής
Európska Ombudsmanka Europese Ombudsman
Provedor de Justiça Europeu Europeiska Ombudsmannen
Europos Ombudsmenas Euroopan Oikeusasiainmies Európai Ombudsman
Ombudsmanul European Evropski varuh človekovih pravic
Euroopa Ombudsman Европейский омбудсман Médiateur Européen
Ombudsman Ewropew Eiropas Ombude Mediatore Europeo
Defensor del Pueblo Europeo Európska Ombudsmanica

Personalul nostru multilingv este gata să vă ajute în oricare dintre cele 24 de limbi ale UE. La mulți ani de Ziua Europeană a Limbilor!

Comunicare și cooperare

3.1. Comunicarea



Ombudsmanul European, Emily O'Reilly, a realizat un montaj video prin care încurajează cetățenii să voteze la alegerile europene din mai 2019.

În 2019, Biroul Ombudsmanului și-a îmbunătățit metoda de comunicare online prin evidențierea anchetelor încheiate cu succes pe pagina principală a site-ului Ombudsmanului European. Principala știre afișată pe site este actualizată periodic pentru a prezenta noutățile referitoare la o anchetă a Ombudsmanului. Astfel, publicului i se prezintă informații ușor de urmărit despre activitățile Ombudsmanului. Două exemple în acest sens sunt relatarea măsurilor luate de [Agenția Europeană pentru Medicamente](#) pentru a spori transparența și independența avizelor științifice privind medicamentele, ca răspuns la o anchetă a Ombudsmanului, și [mesajul](#) de mulțumire adresat sutelor de oameni care au contactat Ombudsmanul pentru a-și exprima susținerea și încurajarea cu privire la o anumită anchetă.

S-au intensificat, de asemenea, activitățile Ombudsmanului pe Twitter, LinkedIn și Instagram. Biroul folosește aceste rețele sociale pentru a transmite într-o manieră clară și plăcută informații despre activitatea sa, beneficiarii ajutorului său și realizările sale. Tot prin rețelele sociale, Ombudsmanul a atras atenția asupra rolului său în chestiuni mai ample, cum ar fi monitorizarea aplicării Convenției Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap, și s-a alăturat celorlalte instituții ale UE în celebrarea unor date semnificative, precum cea de a 10-a aniversare a Cartei drepturilor fundamentale a UE.

Canalul care a înregistrat în 2019 cea mai mare creștere a numărului de urmăritori a fost Instagram, unde audiența a crescut cu 47 % pe parcursul anului. Pe LinkedIn, numărul de urmăritori a crescut cu 21 %, iar pe Twitter, unde Biroul are cea mai mare audiență, numărul de urmăritori a crescut de la 22 600 la sfârșitul lui 2018 până la 26 300 în decembrie 2019, reprezentând o creștere de 16 %.

Principalul eveniment de comunicare offline al Ombudsmanului este conferința de presă anuală, în care doamna O'Reilly prezintă raportul anual pe anul precedent și anunță cele mai semnificative anchete noi. În 2019, conferința de presă s-a axat pe transparența procesului de luare a deciziilor de către statele membre la Bruxelles, menționându-se decizia de a întocmi un raport special privind transparența Consiliului, adresat Parlamentului European.

3.2. Relațiile cu instituțiile europene

3.2.1. Parlamentul European

Parlamentul European este un partener puternic și necesar al Ombudsmanului European. Ombudsmanul este ales de Parlament și răspunde în fața Comisiei pentru petiții a acestuia. În 2019, Parlamentul European și-a exprimat susținerea pentru Raportul special al Ombudsmanului privind transparența Consiliului, printr-o rezoluție care a fost aprobată cu o majoritate covârșitoare de plenul Parlamentului. Noul Parlament European și-a început mandatul în urma alegerilor din luna mai 2019. De atunci, Ombudsmanul a avut întâlniri cu președintele Parlamentului, domnul David Sassoli, și cu deputați noi din toate grupurile politice majore. Pe parcursul anului 2019, doamna O'Reilly s-a adresat sesiunii plenare a Parlamentului și a fost invitată să ia cuvântul în fața mai multor comisii cu ocazia reuniunilor periodice și a unor audieri specializate. În 2019, Parlamentul a reales-o pe Emily O'Reilly, Ombudsmanul în funcție, pentru un al doilea mandat. Ombudsmanul așteaptă cu interes continuarea relației fructuoase cu Parlamentul în 2020.



David Sassoli

Congratulations to Emily O'Reilly on her reappointment as [@EUombudsman](#). I look forward to working with her to increase transparency in the EU institutions and build citizens' trust.



Felicitări doamnei Emily O'Reilly pentru realegerea în funcția de Ombudsman European. Aștept cu nerăbdare să lucrez cu ea la sporirea transparenței în instituțiile Uniunii Europene și la consolidarea încrederii cetățenilor.

3.2.2. Comisia pentru petiții

În 2019, Comisia pentru petiții și Ombudsmanul au continuat să colaboreze strâns pentru a se asigura că îngrijorările cetățenilor sunt rezolvate la un nivel corespunzător. Ombudsmanul se ocupă de plângerile împotriva instituțiilor, organelor și agențiilor UE, iar Comisia pentru petiții se ocupă de petițiile referitoare la domeniile de activitate ale UE din toată Europa. Ombudsmanul și-a exprimat aprecierea pentru strânsa cooperare cu Comisia pentru petiții precedentă și așteaptă cu nerăbdare să lucreze cu noii membri în anii următori.



PETI Committee Press

[#EPenary](#) approves joint [@EP_Petitions](#) [@EPInstitutional](#) report on the [@EUombudsman](#) strategic inquiry on transparency in the preparatory bodies of the Council – 479/18/81

Date of last update: 17-01-2019 - 1



12:22:10

Listen in: en - English

The interpretation of debates serves to facilitate communication and does not constitute an authentic record of proceedings. Only the original speech or the revised translation is authentic.

Plenul Parlamentului European aprobă raportul comun al Comisiei pentru petiții și al Comisiei pentru afaceri constituționale ale Parlamentului European, referitor la ancheta Ombudsmanului European privind transparența în cadrul grupurilor de pregătire ale Consiliului – 479/18/81.

3.2.3. Comisia Europeană

Fiind cea mai mare instituție a UE și având un impact uriaș asupra vieții a milioane de oameni, este firesc ca un mare număr de plângeri adresate Ombudsmanului să se refere la activitatea Comisiei. Comisia este brațul executiv al activităților administrative ale UE, ceea ce o plasează în centrul atenției. Relația profesională cu Comisia a dat roade în numeroase anchete importante, dialogul continuând la toate nivelurile. În 2019, noul colegiu al comisarilor, condus de Ursula von der Leyen în calitate de președinte, și-a primit mandatul din partea Parlamentului European. Ombudsmanul s-a bucurat să constate că portofoliul vicepreședintelui Věra Jourová include în mod explicit transparența și etica, ceea ce reprezintă un nou progres.



Emily O'Reilly s-a întâlnit la Strasbourg cu Michel Barnier, negociatorul-șef al UE din cadrul grupului operativ pentru Brexit.

3.2.4. Alte instituții, agenții și organizații

Ombudsmanul menține relații strânse și cu celelalte instituții, organe și agenții ale UE, pentru a urmări și a sprijini manifestările de cultură administrativă și cooperare interinstituțională. În 2019, Ombudsmanul a ținut strâns legătura cu Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor (AEPD), cu Banca Centrală Europeană (BCE), cu Banca Europeană de Investiții (BEI), cu Curtea de Conturi Europeană (CCE), cu Comitetul Economic și Social European (CESE) și cu mai multe agenții.



European Central Bank

As part of [#GlobalEthicsDay](#), we heard from Mihails Kozlovs from [@EUAuditors](#) about their special report on the ethical frameworks of EU institutions, and Rosita Hickey from the [@EUombudsman](#), who shared the Ombudsman's views on integrity and good governance for public institutions.



Ca parte a Zilei mondiale a eticii, i-am ascultat pe Mihails Kozlovs, din cadrul Curții de Conturi Europene, care a prezentat raportul special privind cadrele etice existente în instituțiile UE, și pe Rosita Hickey, din cadrul Biroului Ombudsmanului European, care ne-a împărtășit părerile Ombudsmanului cu privire la integritate și bună guvernare în instituțiile publice.

3.2.5. Convenția Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap

În calitate sa de membru al [Cadrlui UE](#), Ombudsmanul protejează, promovează și monitorizează punerea în aplicare a [Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu handicap](#) (CDPH) de către administrația Uniunii Europene. În 2019, Ombudsmanul a asigurat președinția Cadrlui UE.

Împreună cu Forumul european al persoanelor cu handicap, cu Parlamentul European și cu Agenția pentru Drepturi Fundamentale a Uniunii Europene,



EESC President

Very happy to exchange views with [@EUombudsman](#) Emily O'Reilly about our [@EU_EESC](#) rules of procedure and code of conduct and new [@EESC_SOC](#) report on the real right of persons with disabilities to vote in [#EUElections2019](#) [#thistimeimvoting](#)



Președintele Comitetului Economic și Social European, Luca Jahier: Sunt foarte încântat să fac schimb de opinii cu Ombudsmanul European, Emily O'Reilly, pe tema regulamentului de procedură al CESE, a codului de conduită și a noului raport realizat de Secțiunea pentru ocuparea forței de muncă, afaceri sociale și cetățenie din cadrul CESE privind dreptul persoanelor cu handicap de a vota la alegerile europene din mai 2019.

Ombudsmanul a lucrat la elaborarea unor idei pe care să le înainteze Comisiei Europene în vederea adoptării unei strategii europene mai ambițioase și mai cuprinzătoare privind persoanele cu handicap în perioada post-2020. În acest scop, Biroul Ombudsmanului a participat la o audiere sub egida Comitetului Economic și Social European, precum și la o conferință cu ocazia Zilei europene a persoanelor cu handicap, solicitând îmbunătățiri în cadrul administrației UE.

Ombudsmanul a urmărit rezultatele sugestiilor de îmbunătățire făcute în contextul anchetei sale strategice privind [accesibilitatea site-urilor Comisiei](#) și a instrumentelor sale online pentru persoanele cu handicap. În urma examinării eforturilor Comisiei de a-i urma sugestiile, Ombudsmanul a salutat inițiativa de a pune la dispoziție mai multe informații într-un format „ușor de citit”. Comisia a realizat o versiune ușor de citit a [site-ului oficial al Uniunii Europene](#) – poarta de intrare către UE și o sursă de informații valoroasă. În plus, Ombudsmanul a salutat luarea de către Comisie a angajamentului suplimentar de a se conforma unor standarde internaționale mai înalte, intenția sa de a adopta un plan de acțiune pentru accesibilitatea platformelor web și pregătirea îmbunătățită oferită personalului.

În domeniul administrației digitale, Ombudsmanul a [anchetat](#) accesibilitatea instrumentelor online utilizate de Oficiul European de Luptă Antifraudă (OLAF). În urma



European Ombudsman

[#WebAccessibility](#): [@Euombudsman](#) is satisfied the [@EU_Commission](#) is taking steps to improve and makes six suggestions: <https://europa.eu/lrg33uW>



Accesibilitatea online: Ombudsmanul European constată cu satisfacție luarea unor măsuri de îmbunătățire de către Comisia Europeană și formulează șase sugestii.

unei plângeri din partea unei persoane cu deficiență de vedere care nu a putut să raporteze un caz de fraudă la OLAF deoarece site-ul solicita o metodă de verificare incompatibilă cu cititorul de ecran, Ombudsmanul a solicitat ca OLAF să sporească accesibilitatea instrumentelor sale online. OLAF a adus îmbunătățiri imediate unora dintre instrumentele sale și s-a angajat să efectueze o revizie generală a celorlalte instrumente de pe site în lunile următoare. Acest lucru este o dovadă a modului în care o singură plângere poate avea implicații mari, putând duce la îmbunătățirea întregii politici a unei instituții.

Ombudsmanul a [tratat o plângere](#) având ca obiect răspunsul Comisiei la o presupusă încălcare a drepturilor omului în cadrul unui cămin pentru persoane cu handicap din Ungaria care a fost cofinanțat de UE. Doamna O'Reilly s-a arătat îngrijorată de faptul că interpretarea dată de Comisie unei prevederi esențiale din cadrul CDPH privind viața independentă este în

contradicție cu cea a comitetului ONU responsabil. Deși a acceptat că Comisia nu dispunea de un temei juridic pe baza căruia să poată recupera fondurile UE alocate instituției din cazul respectiv, Ombudsmanul a propus ca aceasta să abordeze problema temeiului juridic pentru a se asigura că în viitor fondurile UE vor fi cheltuite în conformitate cu convenția. După ce a formulat o serie de sugestii pentru îmbunătățire, Ombudsmanul a continuat să investigheze chestiunea în contextul unei alte [plângeri privind modul în care statele membre cheltuiesc fondurile UE](#).

Comisia a [informat](#) Ombudsmanul cu privire la măsurile luate pentru a se asigura că părinții copiilor cu cerințe educaționale speciale care nu pot fi integrați în școlile europene nu sunt obligați să contribuie la costurile educaționale ale copiilor lor. Comisia a afirmat că va acoperi în întregime aceste taxe și că va lua inițiativa de a modifica orientările relevante privind modul în care alte instituții ale UE gestionează acest aspect.

3.3. Rețeaua europeană a mediatorilor

Centrul de interes al anului pentru Rețeaua europeană a mediatorilor (REM) – formată din 96 de birouri din 36 de țări europene și din Comisia pentru petiții a Parlamentului European – a fost conferința anuală din aprilie. Conferința a avut loc la Bruxelles, în cadrul Parlamentului European, și a reunit membrii rețelei cu reprezentanți ai instituțiilor UE și ai organizațiilor cu sediul la Bruxelles.

În sesiunea publică a conferinței s-au analizat modalitățile în care se poate spori participarea cetățenilor la procesul democratic. Fiind organizată cu puțin timp înaintea alegerilor europene, sesiunea a examinat noi inițiative de mobilizare a publicului și de participare la viața civică, precum și modul în care structurile și instituțiile existente trebuie să se adapteze la acestea – inclusiv rolul pe care îl au de îndeplinit mediatorii. La conferință s-au dezbătut și teme de actualitate relevante pentru activitatea mediatorilor, cum ar fi evoluția demografică sau noile reglementări ale UE privind protecția datelor, precum și „puterea necoercitivă” de care dispune instituția mediatorului.



Ombudsmanul European în timpul conferinței Rețelei europene a mediatorilor (REM), organizată la sediul Parlamentului European de la Bruxelles.

Unul dintre motivele pentru care conferințele REM se organizează la Bruxelles este posibilitatea de a valorifica expertiza instituțiilor UE care își au sediul acolo. În acest scop, conferința din 2019 a inclus o serie de sesiuni comune cu SOLVIT, rețeaua coordonată de Comisia Europeană care acordă sprijin persoanelor și organizațiilor care se confruntă cu probleme transfrontaliere pe teritoriul UE.

Rețeaua europeană a mediatorilor a continuat să se axeze pe anchete și inițiative paralele în rândul oficiilor mediatorilor care și-au manifestat interesul. În iulie 2019, Ombudsmanul a încheiat o inițiativă strategică ce analizase mecanismele de tratare a plângerilor existente în statele membre ale UE pentru chestiuni legate de fondurile structurale și de investiții europene. La această inițiativă, împreună cu Ombudsmanul European au lucrat șapte oficii naționale ale mediatorilor. În scrisoarea de încheiere, doamna O'Reilly a încurajat Comisia să intensifice monitorizarea mecanismelor de tratare a plângerilor și să acorde atenție modului în care gestionează direct plângerile, precum și să se folosească la capacitate maximă de atribuțiile sale pentru a rezolva problemele mecanismelor respective din statele membre.



European Ombudsman

'What happens in Brussels, should not stay in Brussels. We need to use as many channels as possible to reach and communicate with citizens' says @maitepagaza #ENO2019

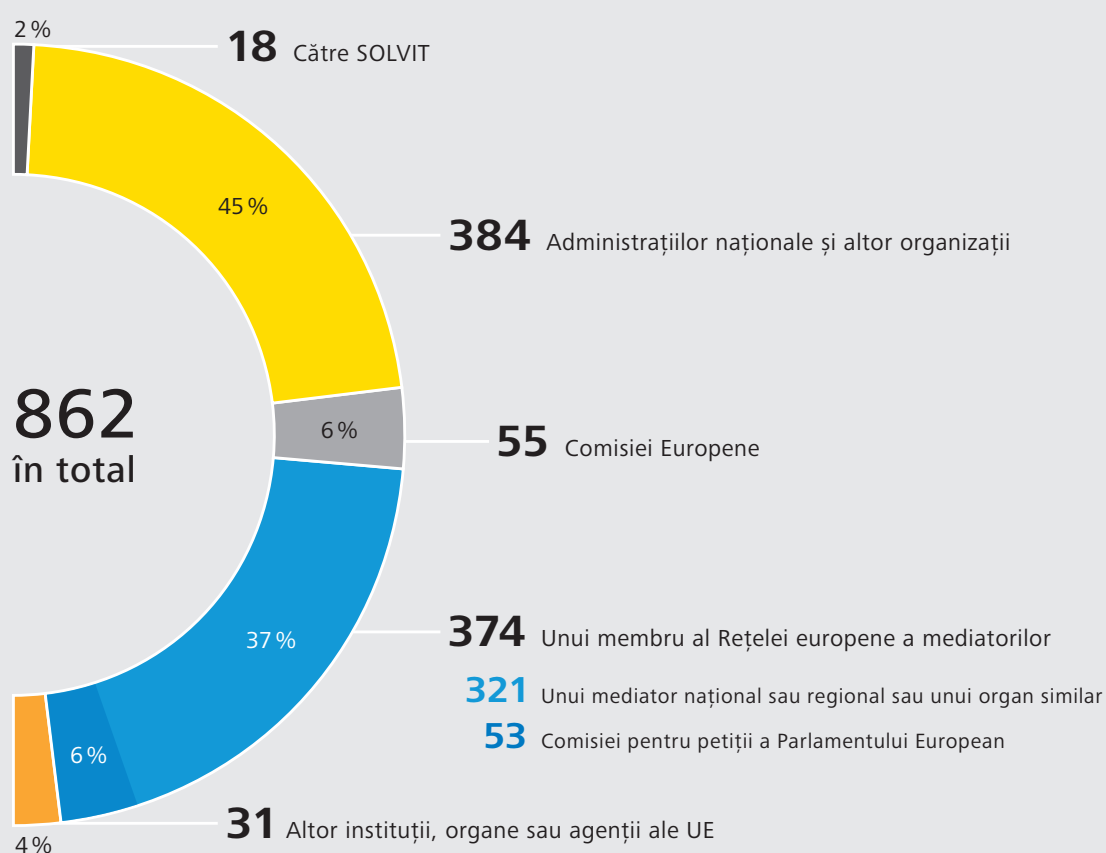


„Ce se întâmplă la Bruxelles nu trebuie să rămână la Bruxelles. Trebuie să folosim cât mai multe canale posibile pentru a ajunge la cetățeni și a comunica cu aceștia”, a declarat Maite Pagazaurtundúa, deputat european, în timpul conferinței REM din 2019.



Dezbateri în cadrul grupului de lucru comun REM-SOLVIT.

Reclamanți îndrumați de Ombudsmanul European către alte instituții și organe în 2019 și reclamații transferate



Procedura de răspuns la întrebări, în cadrul căreia Ombudsmanul European acordă asistență membrilor REM colaborând cu alte instituții ale UE pentru a oferi răspunsuri specifice în materie de legislație a Uniunii, a continuat să fie o resursă valoroasă. O astfel de întrebare, venită din partea mediatorului parlamentar danez, a vizat modul în care ar trebui aplicate în statele membre reglementările UE referitoare la accesul la informații privind mediul. O altă întrebare, adresată de mediatorii federali belgieni, s-a referit la vizele de intrare pentru cetățenii din afara UE care sunt membri de familie ai cetățenilor UE și la modul în care se aplică Directiva privind drepturile cetățenilor în astfel de cazuri.



EP Suomessa

Vielä ehdit mukaan! Onko avoimuudella rajat? Aiheesta @Eurooppasalissa 6.6. klo 10-11.30 Mukana @EUombudsman Emily O'Reilly, @oikeuskansleri, @oikeusasiamies, @HeidiHautala & Transparency Intl Suomen pj. Korhonen. Juonto @ooseuri. Infoa ja ilmoittaudu: <http://eptwitter.eu/qhGb>



Biroul de informare al Parlamentului European din Finlanda a organizat la Casa Europei, în data de 6 iunie, orele 10.00-11.30, o dezbatere despre limitele transparenței, la care au participat Ombudsmanul European Emily O'Reilly, cancelarul justiției din Finlanda, mediatorul parlamentar finlandez, europarlamentarul Heidi Hautala și domnul Jaakko Korhonen, președintele organizației Transparency International din Finlanda. Întâlnire moderată de jurnalistul Olli Seuri.



Publicația *Network in Focus 2019* reunește cele mai importante repere ale conferinței REM din 2019.

În decembrie a avut loc o întâlnire regională a REM la Lisabona, în Portugalia. Întâlnirea a reunit reprezentanți ai birourilor mediatorilor din Bulgaria, Cipru, Malta, Portugalia și Spania, precum și din partea Biroului Ombudsmanului European. La întâlnire s-a făcut bilanțul anchetei privind fondurile structurale și s-au explorat viitoare teme posibile pentru anchete paralele.

Continuându-și vizitele regulate la birourile omologilor săi naționali, doamna O'Reilly a călătorit la Helsinki, unde s-a întâlnit atât cu mediatorul parlamentar finlandez, cât și cu cancelarul justiției. Principalul motiv al vizitei, care a avut loc în iunie, a fost transparența, cu referire la procesul de legiferare din cadrul Consiliului UE și la transparența activităților de lobby.

3.4. Premiul pentru bună administrare

În luna iunie, Ombudsmanul a găzduit cea de a doua ediție a ceremoniei de decernare a Premiului pentru bună administrare. Nominalizările pentru premiu au cuprins 54 de proiecte realizate de principalele instituții ale UE, precum și de numeroase agenții și alte organe. Premiul cel mare pentru bună administrare a fost câștigat de echipele Comisiei Europene care au lucrat la inițiativa UE de reducere a poluării cu plastic și de sensibilizare cu privire la această problemă.

În cadrul ceremoniei, care a avut loc la Bruxelles, Ombudsmanul a premiat și alte proiecte din șase categorii tematice, cum ar fi comunicare și administrare deschisă. Printre câștigătorii premiilor din aceste categorii s-au numărat un proiect inovator realizat de Europol, care a utilizat inteligența colectivă (*crowd intelligence*) pentru a ajuta la localizarea copiilor



Ceremonia de decernare a Premiului pentru bună administrare a avut loc la Biblioteca Solvay de la Bruxelles.



Emily O'Reilly în timpul ceremoniei.

exploatați sexual, și un proiect de sensibilizare privind pericolele la adresa albinelor realizat de Autoritatea Europeană pentru Siguranța Alimentară. O echipă din cadrul Parlamentului European a câștigat un premiu special pentru campania de promovare a toleranței zero pentru hărțuirea sexuală la locul de muncă, realizată în urma mișcării #MeToo.

Ombudsmanul a lansat Premiul pentru bună administrare în 2017, pentru a recunoaște excelența în serviciul public al UE și a încuraja schimbul de bune practici și idei. Pe lângă câștigătorii menționați mai sus, printre cele 54 de nominalizări s-au numărat proiecte de simplificare a solicitărilor de finanțare din partea UE, proiecte care prezintă concepte relativ noi – cum ar fi etica digitală – în moduri inovatoare, proiecte de introducere a unor politici verzi pe plan intern și de informare proactivă a persoanelor cu privire la drepturile pe care le au în cadrul UE.

Nominalizările au fost evaluate de o comisie consultativă independentă, câștigătorii fiind aleși de Ombudsmanul Emily O'Reilly de pe listele scurte.



European Ombudsman

And we have the overall WINNERS @EU_ENV & @EU_Growth for their comprehensive strategy for reducing plastics pollution and the awareness-raising campaign for the use of single-use plastics #EOaward



Premiul pentru bună administrare: câștigătorii marelui premiu sunt: DG Mediu (ENV) a Comisiei Europene și DG Piață Internă, Industrie, Antreprenariat și IMM-uri (GROW) a Comisiei Europene pentru strategia lor cuprinzătoare de reducere a poluării cu plastic și pentru campania de sensibilizare cu privire la utilizarea plasticului de unică folosință.



Vytenis Andriukaitis

So proud of my colleagues in @Food_EU @EU_Health @ECDC_EU @EFSA_EU and in all the other services of the @EU_Commission nominated for #EOaward ! So happy to share this moment with you. Kudos to all My speech <https://europa.eu/hc69uh>



Sunt extrem de mândru de colegii mei din cadrul DG Sănătate și Siguranță Alimentară (SANTE) a Comisiei Europene, al Centrului European de Prevenire și Control al Bolilor, al Autorității Europene pentru Siguranța Alimentară și din cadrul tuturor celorlalte servicii nominalizate pentru Premiul pentru bună administrare! Mă bucur enorm să împărtășesc acest moment cu voi. Felicitări tuturor.

4

Cazuri și plângeri: cum servim publicul

Misiunea Ombudsmanului European este de a se asigura că administrația UE se află în slujba interesului public și de a-i ajuta pe cei care se confruntă cu probleme legate de instituțiile UE.

Cea mai mare parte a activității Biroului Ombudsmanului se bazează pe plângerile pe care le primește. Chiar și în cazul în care Ombudsmanul nu deschide o anchetă, Biroul încearcă să îi ajute pe toți cei care au nevoie de asistență.

Ombudsmanul desfășoară, de asemenea, anchete și inițiative strategice mai ample atunci când consideră că există motive să o facă. Ombudsmanul deschide aceste cazuri din proprie inițiativă atunci când identifică o problemă de natură sistemică de interes public sau când primește plângeri cu privire la o problemă cu relevanță sistemică.

Site-ul Ombudsmanului, lansat în 2018, are o interfață ușor de utilizat de către potențialii reclamanți, însă unii oameni încă apelează la posibilitatea de a contacta Biroul nostru prin intermediul canalelor de comunicare

offline. Pentru următorii ani sunt prevăzute și alte îmbunătățiri, inclusiv în ceea ce privește sistemul de transmitere a plângerilor online.

Atât diversitatea echipei de responsabili de caz din cadrul Biroului, cât și site-ul reflectă angajamentul Ombudsmanului de a comunica cu persoanele care solicită sprijin în cele 24 de limbi oficiale ale UE. De asemenea, site-ul a fost conceput la un standard înalt de accesibilitate pentru persoanele cu handicap.

Ombudsmanul a optimizat și mai mult procedura accelerată de soluționare a plângerilor privind accesul public la documentele deținute de instituțiile UE. Grație procedurii accelerate, aceste plângeri sunt acum gestionate de trei ori mai rapid, un aspect important având în vedere că, de multe ori, timpul reprezintă un element critic.

4.1. Tipul și sursa plângerilor

4.1.1. Prezentare generală a plângerilor și a anchetelor strategice

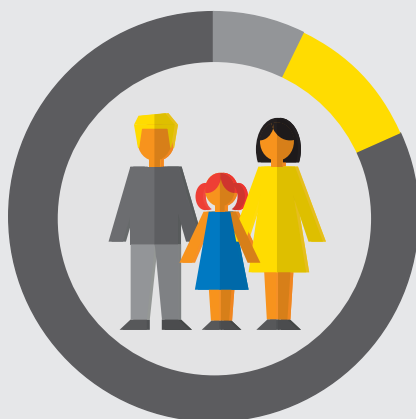
Ombudsmanul poate deschide o anchetă numai pentru plângerile care țin de competența sa și care îndeplinesc „criteriile de admisibilitate” necesare, cum ar fi încercarea anterioară de a rezolva problema direct cu instituția implicată. Totuși, Biroul Ombudsmanului depune eforturi pentru a oferi asistență tuturor celor care depun plângeri. Pe lângă această abordare flexibilă în gestionarea plângerilor, se înregistrează o reducere constantă a timpului necesar pentru finalizarea anchetelor.

Temele activității Biroului derivă din mandatul Ombudsmanului și din natura plângerilor primite, având în vedere că majoritatea cazurilor investigate sunt deschise pe baza lor. La fel ca în anii precedenți, transparența rămâne tema principală a plângerilor, ceea ce se reflectă și în activitatea strategică a Biroului.

Recomandări, plângeri și anchete în 2019

19 619

Persoane ajutate



16 045

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

2 201

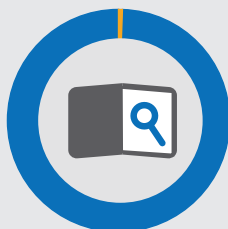
Plângeri noi gestionate

1 373

Solicități de informații la care serviciile Ombudsmanului au oferit un răspuns

458

Anchete deschise



456

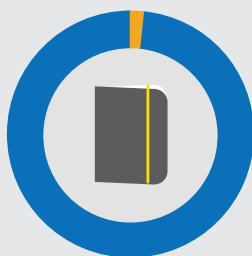
Anchete deschise în urma unor plângeri

2

Anchete deschise din proprie inițiativă

560

Anchete închise



552

Anchete închise dintre cele deschise în urma unor plângeri

8

Anchete închise dintre cele deschise din proprie inițiativă

Deși marea majoritate a activității desfășurate de Birou este formată din cazuri deschise în urma plângerilor, Ombudsmanul derulează și anchete strategice mai extinse, precum și inițiative mai ample, atunci când consideră că există un temei. Ombudsmanul deschide

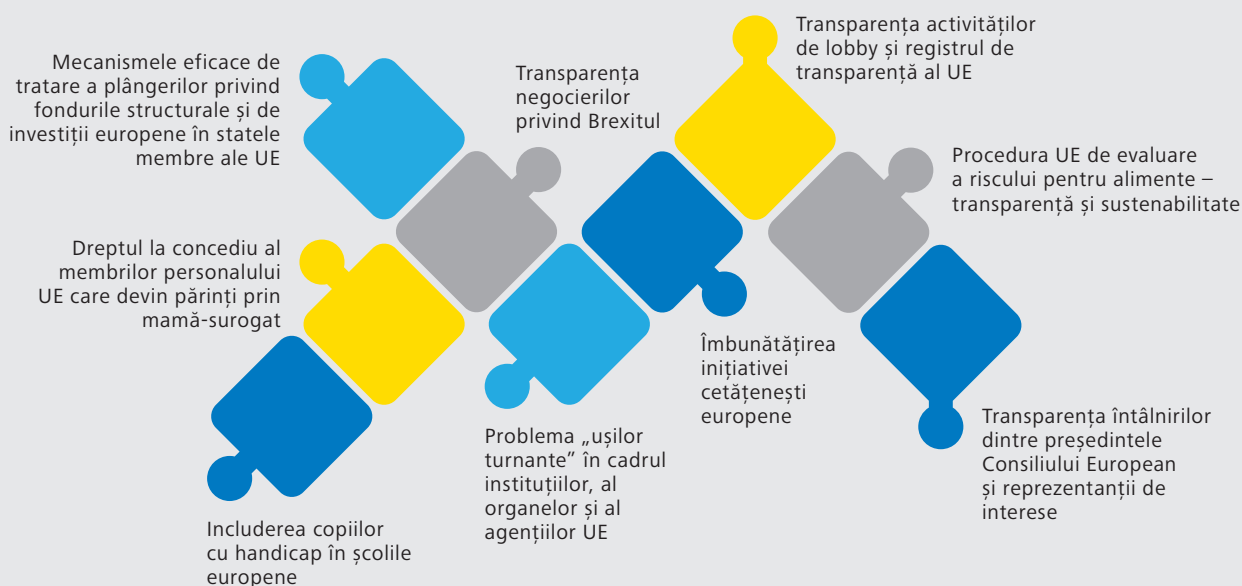
aceste cazuri din proprie inițiativă atunci când identifică o problemă de natură sistemică ce trebuie analizată în interes public sau când primește plângeri cu privire la o problemă cu relevanță sistemică.

Temele activității strategice din 2019

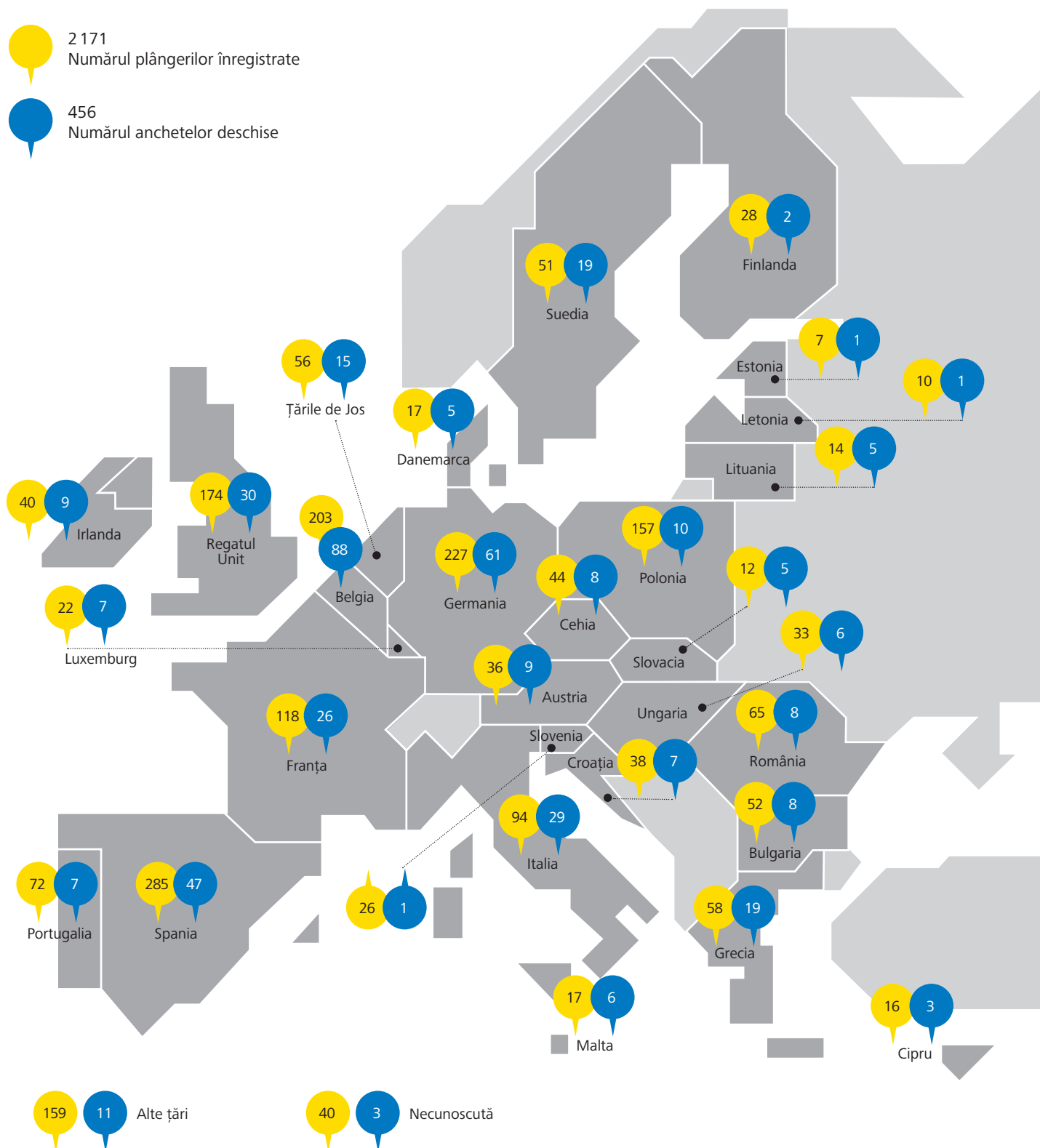
Anchete strategice



Inițiative strategice (cereri de clarificare, nu anchete formale)



Originea plângerilor înregistrate și a anchetelor deschise de Ombudsmanul European în 2019, pe țări



4.1.2. Plângeri aflate în afara competenței Ombudsmanului European

În 2019, Ombudsmanul European a prelucrat peste 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. Cele mai multe plângeri de acest tip au venit din Spania, Polonia și Germania.

Aceste plângeri vizau în principal probleme întâmpinate de reclamanți în relația cu organele publice naționale, regionale sau locale, cu instanțele naționale sau internaționale (cum ar fi Curtea Europeană a Drepturilor Omului) și cu entități private (printre care companii aeriene, bănci sau afaceri și platforme online). Uneori, cetățenii s-au adresat Ombudsmanului bazându-se pe concepția greșită că instituția ar fi un organ de apel, care are competență asupra activității instituțiilor mediatorilor naționali sau regionali.

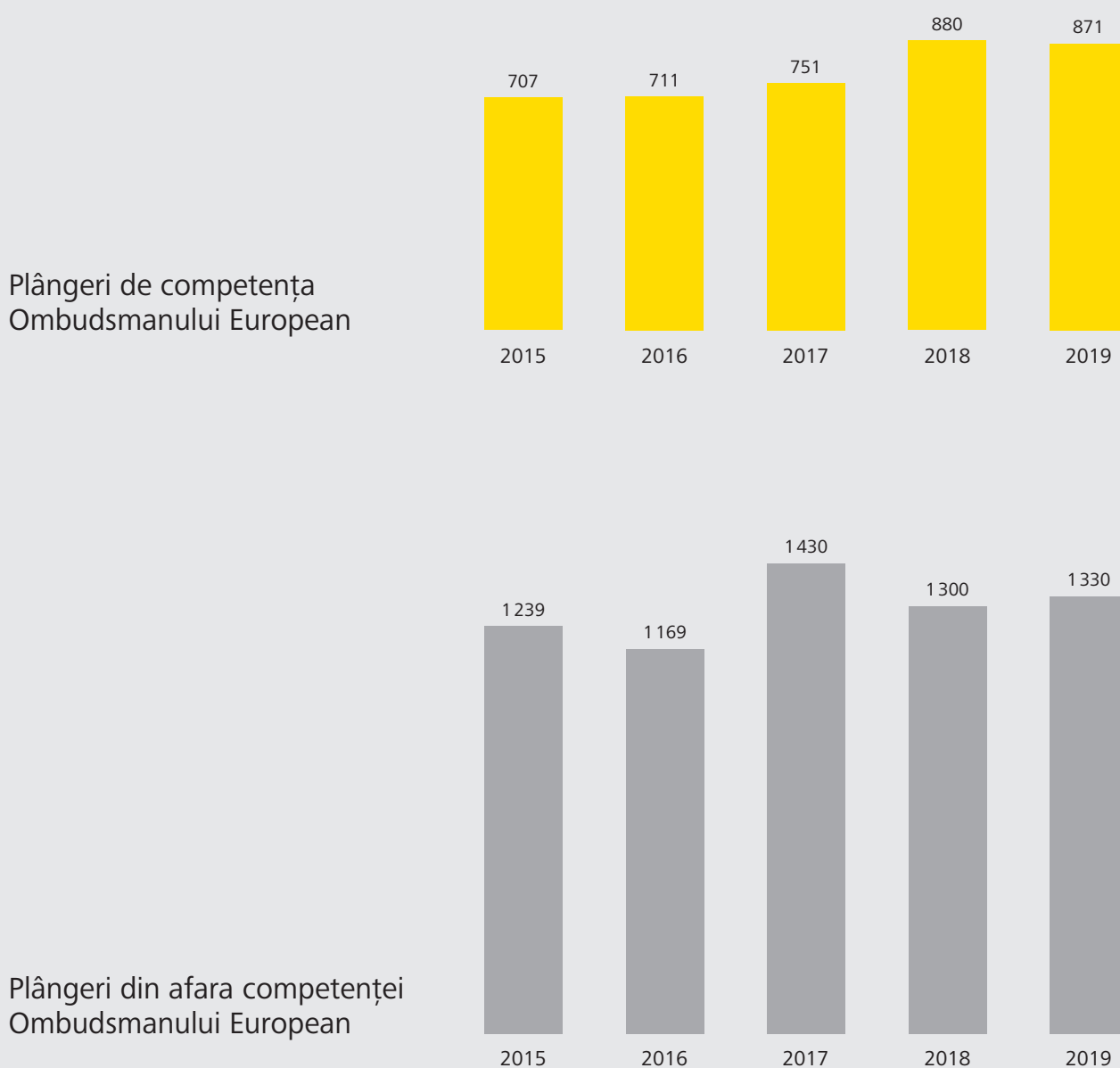
Plângerile de acest tip s-au referit în principal la probleme de securitate socială, asistență medicală, fiscalitate și protecția consumatorului. În 2019, Ombudsmanul a primit și un număr mare de plângeri din partea cetățenilor UE care locuiesc într-un stat membru diferit de cel de origine. Aceste persoane s-au plâns de dificultățile întâmpinate în încercarea de a se înregistra și/sau de a vota la alegerile pentru Parlamentul European din 2019.

Ombudsmanul a primit și plângeri care, deși erau îndreptate în mod direct împotriva unei instituții sau unui organ al UE, nu erau de competența sa. Această categorie de plângeri viza activitatea politică sau legislativă a instituțiilor respective sau activitățile judiciare ale Curții de Justiție a Uniunii Europene.

Ombudsmanul a răspuns tuturor persoanelor care au solicitat ajutor, în limba de redactare a plângerii, explicându-le în ce constă mandatul său și, pe cât posibil, oferind sfaturi cu privire la alte organe care ar putea ajuta. Cu acordul reclamanților, Ombudsmanul a înaintat unele plângeri către membrii Rețelei europene a mediatorilor.

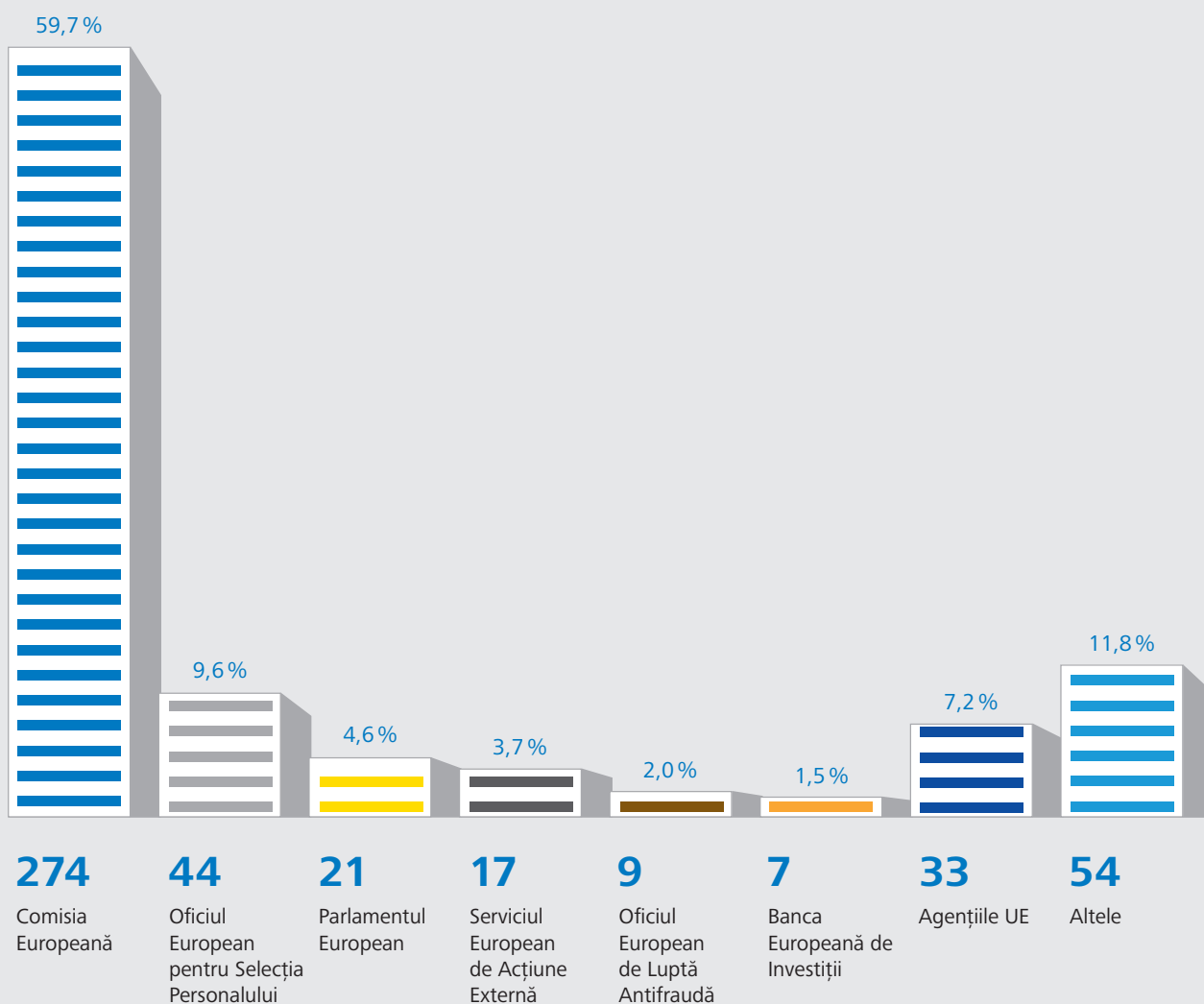
Reclamanții nemulțumiți de anumite acte legislative ale UE au fost de obicei sfătuiți să se adreseze Comisiei pentru petiții a Parlamentului European. Persoanele care semnalau probleme legate de punerea în aplicare a legislației UE au fost îndrumate fie spre mediatorii naționali sau regionali, fie către rețele 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 Comisie.

Numărul de plângeri între 2015 și 2019



4.2. Cine a fost vizat?

Anchetele derulate de Ombudsmanul European în 2019 au vizat următoarele instituții



Notă: Ancheta OI/1/2019/MIG, deschisă din proprie inițiativă, a avut ca obiect activitatea a două instituții. De aceea, totalul procentajelor de mai sus depășește 100 %.

4.3. Care a fost obiectul anchetelor?

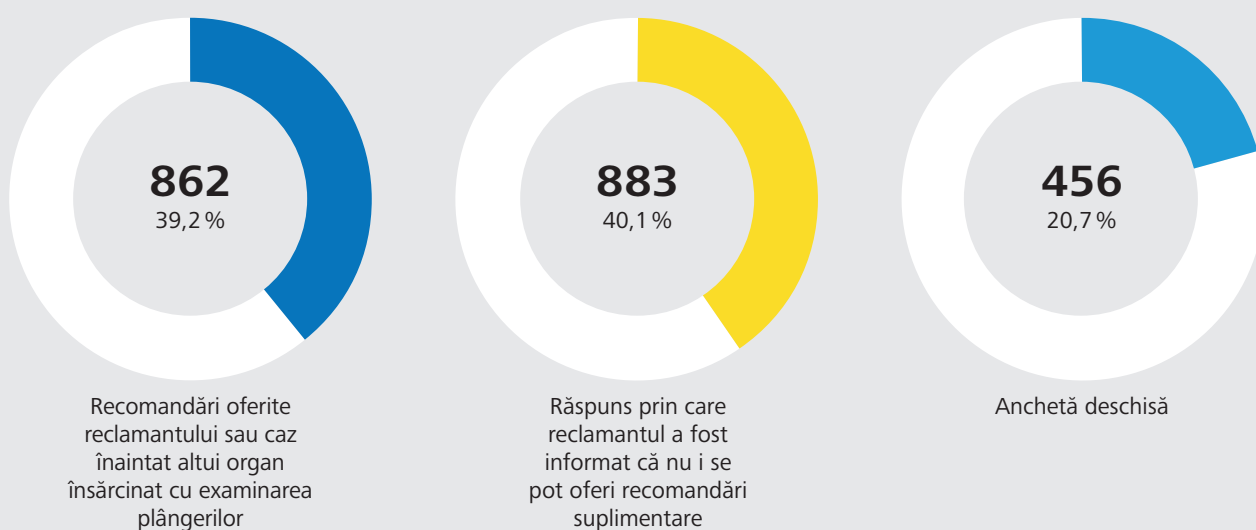
Tema anchetelor închise de Ombudsmanul European în 2019



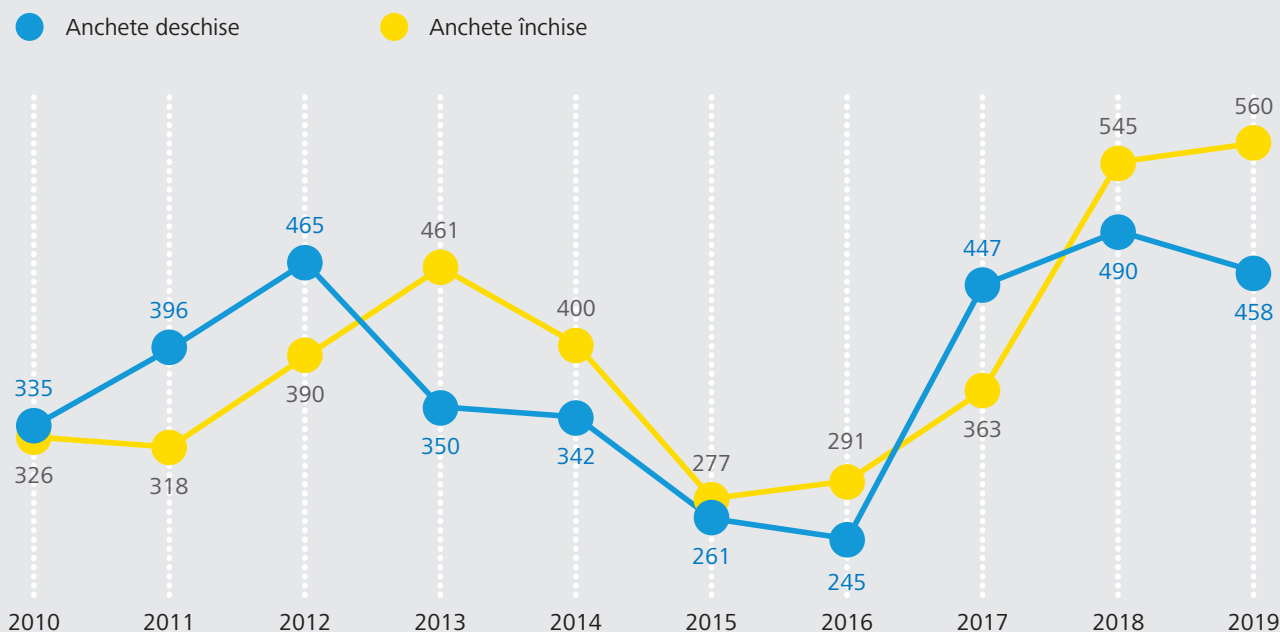
Notă: În unele cazuri, Ombudsmanul a închis anchete care au avut ca obiect mai multe aspecte. De aceea, totalul procentajelor de mai sus depășește 100 %.

4.4. Rezultatele obținute

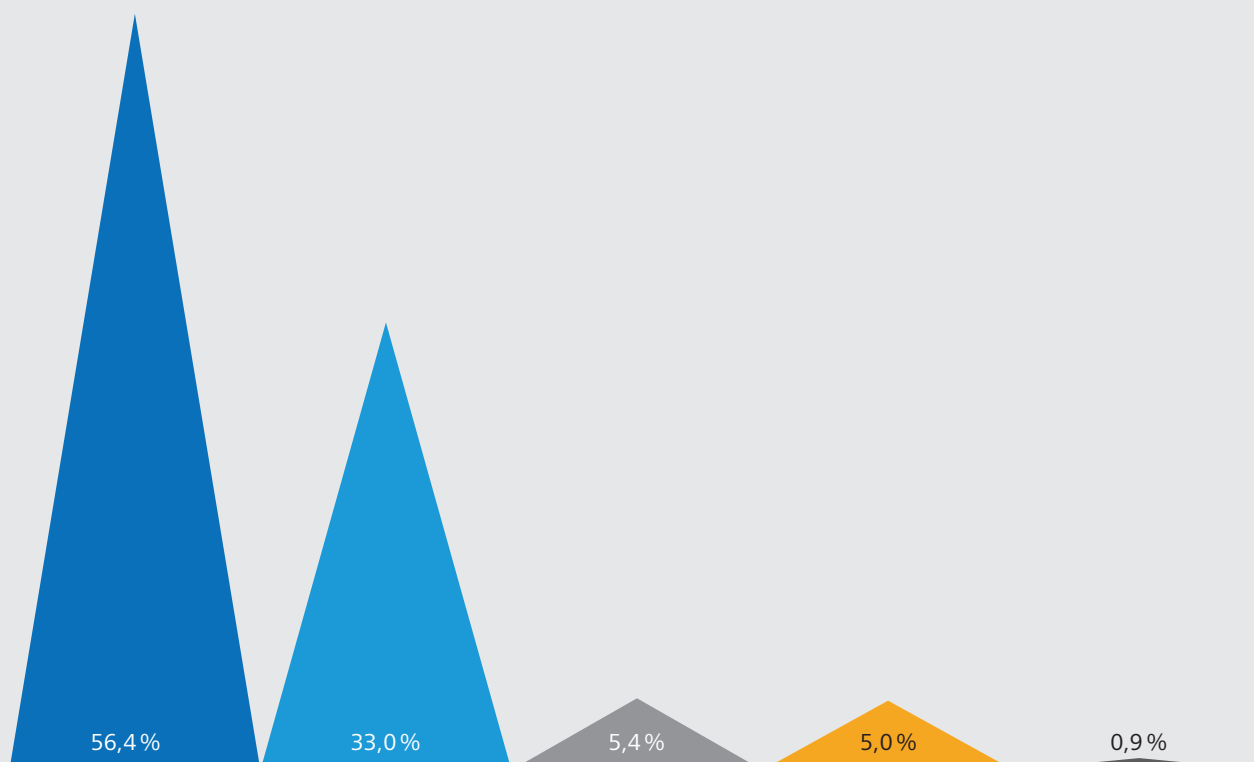
Acțiunile întreprinse de Ombudsmanul European în urma noilor plângeri tratate în 2019



Evoluția numărului de anchete efectuate de Ombudsmanul European



Rezultatele anchetelor închise de Ombudsmanul European în 2019



316 Nu s-a constatat administrare defectuoasă

187 Soluționare de către instituție, găsire de soluții, găsire de soluții parțiale

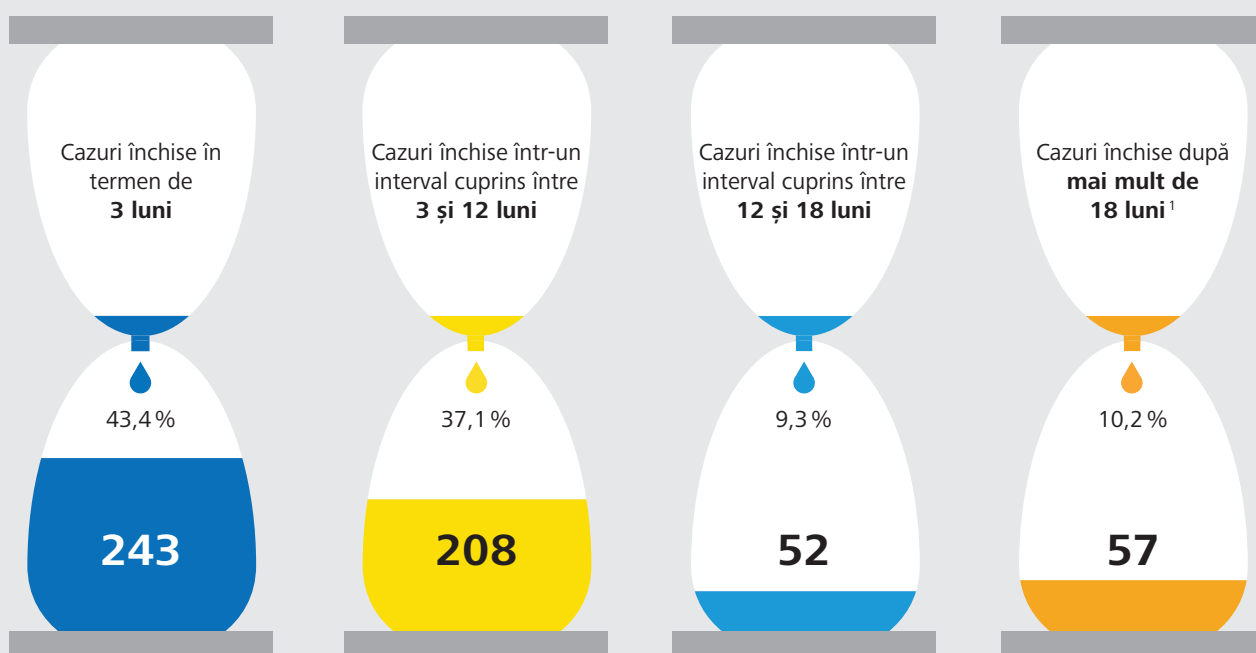
30 Nu se justifică investigații suplimentare

29 S-a constatat administrare defectuoasă; recomandare aprobată sau parțial aprobată

5 Altele

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 2019 (în medie, mai puțin de 7 luni)



1. Unele cazuri complexe necesită mai multe runde de consultări cu reclamantul și cu instituția vizată.

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 intitulat „*Se îndreaptă lucrurile?*”.

În 2018, instituțiile UE au dat curs propunerilor Ombudsmanului în 77 % din cazuri, înregistrându-se o ușoară scădere față de 81 % în 2017. Instituțiile au reacționat pozitiv față de 90 din cele 117 propuneri de îmbunătățire formulate de Ombudsman. Au fost formulate propuneri în 69 de cazuri, dintre care 52 au dus la luarea unor măsuri de către instituție în vederea îmbunătățirii procedurilor. Unsprezece instituții au avut o rată de conformare de 100 %, iar Comisia Europeană – vizată în majoritatea cazurilor – a înregistrat o rată de conformare de 70,9 %.

Raportul pentru 2019 va fi disponibil la sfârșitul anului 2020.

5

Alegerea Ombudsmanului European

În decembrie 2019, Emily O'Reilly a fost realeasă de Parlamentul European pentru un nou mandat.

Ombudsmanul European este ales direct de Parlamentul European la începutul fiecărui mandat parlamentar. Mandatul său este de cinci ani, la fel cu cel al deputaților din Parlamentul European.

Procesul de alegere a Ombudsmanului pentru următorul mandat a început oficial la 30 august, când a fost publicat **apelul la candidaturi** în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*. Până la 30 septembrie, cinci candidați au reușit să obțină din partea europarlamentarilor cele 40 de semnături de susținere necesare. Ombudsmanului în funcție, Emily O'Reilly, care candida din nou, i s-au alăturat Giuseppe Fortunato (Italia), Julia Laffranque (Estonia), Nils Muižnieks (Letonia) și Cecilia Wikström (Suedia).

Ca parte a procesului de verificare a atestărilor candidaților, la 3 decembrie Comisia pentru petiții a Parlamentului a organizat o audiere cu fiecare candidat. În cadrul audierilor, candidații au avut ocazia de a prezenta prioritățile asupra cărora își vor concentra activitatea în cazul în care vor fi aleși și au răspuns la întrebările adresate de europarlamentari.

Alegerea propriu-zisă a avut loc la 17 și 18 decembrie, prin votarea celor cinci candidați în plenul Parlamentului. Deoarece niciun candidat nu a primit majoritatea de voturi necesară în primele două runde, primii doi candidați în ordinea numărului de voturi au trecut în runda a treia – cea finală. Emily O'Reilly a obținut 320 din cele 600 de voturi exprimate și a fost **realeasă în funcția de Ombudsman**.

Într-o **declarație** dată în urma realegerii, Emily O'Reilly a mulțumit deputaților din Parlamentul European pentru sprijinul lor transpolitic și și-a luat angajamentul de a continua să se asigure de faptul că „UE menține cele mai înalte standarde de administrare, transparență și etică”.



European Ombudsman

Emily O'Reilly has been re-elected by @Europarl_EN with 320 votes in favour out of 600 votes cast. Her second mandate will last for five years.

Press release <https://europa.eu/!jV79KM>



“For the next five years, I will help ensure the EU maintains the highest standards in administration, transparency and ethics. Europeans expect and deserve nothing less.”

Emily O'Reilly



Emily O'Reilly a fost realeasă de Parlamentul European cu 320 de voturi din cele 600 exprimate. Cel de al doilea mandat va dura cinci ani.

Emily O'Reilly: „În următorii cinci ani voi contribui la asigurarea faptului că UE menține cele mai înalte standarde de administrare, transparență și etică. Este ceea ce așteaptă și merită din plin cetățenii europeni.”

6

Resurse

6.1. 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 2019, creditele bugetare au însumat 11 496 261 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.

6.2. 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 2019 este cel de al cincilea întemeiat pe această strategie.

Instituția dispune de personal multilingv cu înaltă calificare – și cu menținerea echilibrului de gen în pozițiile de conducere –, 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 2019, schema de personal a Ombudsmanului prevedea 66 de posturi, pe lângă care au fost angajați doisprezece agenți contractuali și s-a oferit ocazia de a acumula experiență profesională unui număr de nouă stagii noi.

Informații detaliate despre 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

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

Online

ombudsman.europa.eu
twitter.com/EUombudsman
[instagram.com/euombudsman](https://www.instagram.com/euombudsman)
[linkedin.com/company/272026](https://www.linkedin.com/company/272026)
[youtube.com/eotubes](https://www.youtube.com/eotubes)



Bruxelles

Adresa poștală

Médiateur 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, 2020

Dacă nu se indică altfel, toate fotografiile și imaginile © Uniunea Europeană, cu excepția copertei (© MarianVejcik/iStock).

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

Tipărit cu FrutigerNext.

Print	ISBN 978-92-9483-141-5	ISSN 1830-7493	doi:10.2869/016750	QK-AA-20-001-RO-C
PDF	ISBN 978-92-9212-978-1	ISSN 1725-3233	doi:10.2869/24222	QK-AA-20-001-RO-N
HTML	ISBN 978-92-9212-983-5	ISSN 1725-3233	doi:10.2869/21804	QK-AA-20-001-RO-Q

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