

OMBUDSMANUL EUROPEAN



REZUMAT ȘI STATISTICĂ





OMBUDSMANUL EUROPEAN

REZUMAT ȘI STATISTICĂ

rapport annuel 2006

© Ombudsmanul European 2007

**Toate drepturile rezervate.**

**Reproducerea în scopuri educative și necomerciale este permisă numai cu precizarea sursei.**

Poze:

Coperta fata: © istockphoto.com/urbancow

Coperta spate: © Ombudsmanul European

Pagina 5: © Ombudsmanul European

**Textul complet al raportului este publicat la adresa de internet: <http://www.ombudsman.europa.eu>**

*Printed in Belgium*

TIPĂRIT PE HÂRTIE ALBĂ NETRATATĂ CHIMIC CU CLOR

## INTRODUCERE

La începutul fiecărui an finalizez textul celei mai importante publicații a Ombudsmanului European – Raportul anual. Atenția necesară și continuă pentru finalizarea unui asemenea manuscris este de o valoare inestimabilă, care îmi permite nu numai să evaluez realizările ultimelor 12 luni, ci și să identific sectoarele care necesită îmbunătățiri. În următoarele pagini intenționez să vă transmit rezultatele acestei reflecții.



### Rolul principal al Ombudsmanului — asistența oferită reclamanților

Numărul plângerilor primite în 2006 de Ombudsmanul European a rămas aproape de nivelurile record atinse în 2005 și 2004, indicând astfel faptul că plângerile adresate Ombudsmanului s-au stabilizat la rata anterioară fără precedent de 320 pe lună. În marea majoritate a cazurilor primite în 2006 am putut oferi asistență reclamanților prin deschiderea unei anchete, prin transferarea cazului la organele competente sau prin oferirea de recomandări în vederea obținerii unei soluții rapide și eficiente pentru problemele lor. Rezumatul raportului oferă o prezentare generală a cazurilor soluționate în anul 2006, în timp ce capitolele 2 și 3 analizează și prezintă mai detaliat aceste cazuri.

### Multe rezultate pozitive — Cazurile de cele mai bune practici

Rezumatele cazurilor incluse în prezentul raport conțin multe exemple despre modul în care instituțiile și organismele UE reacționează pozitiv la problemele care le supun atenției lor. Pentru prima dată în acest raport am identificat șase cazuri de referință, care constituie exemple de cele mai bune practici pe care doresc să le subliniez. Acestea includ un caz în care Comisia Europeană a convenit să-și reexamineze interpretarea în legătură cu Directiva privind protecția datelor pentru a lua în considerare preocupările cetățeanului, un răspuns constructiv de la Banca Europeană de Investiții pentru un caz de acces la documente și decizia Parlamentului European de a anula limita de vârstă privind participarea la programul de stagii. Prin evidențierea acestor cazuri am urmărit prezentarea modelelor de bună administrare din care toate instituțiile și organismele UE se pot inspira și față de care își pot evalua propriile practici. Mai multe informații despre aceste cazuri găsiți în rezumatul care urmează. Cele șase cazuri de referință sunt, de asemenea, indexate în anexa D la raportul complet.

### Câteva oportunități pierdute

De la 1 aprilie 2003, de când ocup funcția de Ombudsman European, mă interesează în mod deosebit să promovez o cultură a serviciilor în administrația UE. Cetățenii nu merită mai puțin. Carta Drepturilor Fundamentale a UE include dreptul la bună administrare și avem datoria de a respecta această promisiune făcută cetățenilor europeni.

Așa cum am spus adesea, modul în care administrația publică reacționează la plângeri reprezintă un indicator cheie al atenției pe care aceasta o acordă cetățeanului. Deși au avut loc progrese în mai multe sectoare, regretabil în anul 2006 a avut loc o creștere a procentului cazurilor pe care le-am clasat cu observații critice și, în egală măsură, o scădere semnificativă a numărului cazurilor în care s-a ajuns la o soluție amiabilă. De asemenea, este regretabil nivelul scăzut de acceptare și punere în aplicare a proiectelor de recomandări ale Ombudsmanului de către instituții.



Această evoluție ar trebui să reprezinte motiv de îngrijorare pentru orice persoană care dorește relații mai bune între Uniunea Europeană și cetățenii ei. Plângerile oferă posibilitatea de a îndrepta lucrurile și de a demonstra că instituțiile sau organismele implicate iau în serios respectarea drepturilor fundamentale ale cetățeanului în vederea asigurării unei bune administrări. Nu sunt sigur dacă cetățeanul se poate împăca ușor cu declarațiile făcute adesea de instituțiile care vor să fie „mai aproape de cetățeni”, cu faptul că aceleași instituții sunt incapabile adesea de a profita de ocazia oferite de Ombudsman pentru îmbunătățirea relațiilor.

Se pare că o parte din problemă constă în faptul că principiile bunei administrări necesită mai mult din partea instituțiilor și a fiecărui funcționar decât simpla evitare a comportamentului ilegal, care nu este încă înțeles în întregime și suficient asimilat de către unii în cadrul administrației. În 2007 voi continua să accentuez acest punct cheie. De asemenea, pentru ca anchetele mele să aibă un impact concret și durabil, intenționez ca în 2007 să efectuez și să public studii despre urmările tuturor observațiilor viitoare și a celor critice din 2006. Aceasta ar trebui să ofere o încurajare suplimentară pentru instituțiile implicate în vederea îmbunătățirii practicilor lor în beneficiul cetățenilor.

### Colaborarea cu instituțiile pentru promovarea unei culturi a serviciilor

În jur de 70% dintre anchetele Ombudsmanului privesc Comisia Europeană. Astfel, este vital ca Comisia să ocupe un rol conducător în promovarea unei culturi a serviciilor. Pentru a atinge acest obiectiv, am întreprins un nou ciclu de întâlniri bilaterale cu fiecare comisar european menit să sublinieze principiile cheie ale unei bune administrări la care trebuie să adere personalul de la toate nivelurile din cadrul Comisiei și să pună accent pe domeniile în care anchetele privind plângerile mi-au dat motive de îngrijorare. Deschiderea și angajamentul pe care le-am întâlnit din partea celor 11 comisari, demonstrează foarte clar că aceștia apreciază valoarea de a răspunde într-un mod constructiv la plângeri. Întâlnirile pe care le-am avut cu alte instituții și organisme ale UE au fost, de asemenea, încurajatoare și detaliile acestor întâlniri sunt prezentate în capitolul 4 din prezentul raport.

### Promovarea subsidiarității în cazul reparațiilor

Data fiind proporția semnificativă de plângeri pe care le primesc în fiecare an și care sunt în afara mandatului meu, mi-am continuat eforturile pe tot parcursul anului 2006 de a promova subsidiaritatea în ceea ce privește reparațiile. Multe persoane care depun plângeri par să nu fie conștiente de reparațiile extrajudiciare de care dispun în cadrul statelor membre sau de faptul că omologul național și regional al ombudsmanului ar putea să aibă competența de a le soluționa plângerile, inclusiv în cazuri unde legislația UE este implicată. Rețeaua europeană a ombudsmanilor reprezintă sursa cheie în ajutorarea omologilor naționali și regionali care se ocupă de cazuri care implică legislația UE într-un mod cât mai eficace posibil. În 2006 peste 75% din plângerile pe care le-am primit nu erau de competența mea, în special din cauză că aceste plângeri se refereau la administrațiile naționale sau regionale din statele membre. În marea majoritate a cazurilor, un alt membru al Rețelei europene a ombudsmanilor era competent să se ocupe de problema asupra căreia s-a depus plângere. În toate asemenea cazuri și cu permisiunea prealabilă a reclamantului, fie am transferat plângerea direct la ombudsmanul potrivit, fie i-am recomandat reclamantului unde să se îndrepte. În timp ce aceste transferări și recomandări sunt cu siguranță de un mare ajutor cetățeanului, în mod evident, ar fi preferabil ca cetățenii să contacteze mai întâi ombudsmanul respectiv.

### O strategie de comunicații mai bine orientată

Prin urmare, depunem eforturi, prin intermediul Rețelei europene a ombudsmanilor, de a îndruma cetățenii la ombudsmanul competent prin reglementarea explicită și inteligibilă a informațiilor asupra metodelor multiple de reparație disponibile la nivel european, național și regional. Aceste informații sunt oferite cetățenilor prin intermediul link-urilor la ombudsmanul național și regional de pe website-ul meu, utilizate anul trecut mai mult de 44 000 ori, prin informațiile despre rețea cuprinse în publicațiile mele și prin prezentări comune cu omologul relevant la nivel național și regional în cadrul vizitelor mele de informare în statele membre.

Pe lângă activitățile desfășurate prin intermediul rețelei, ne-am intensificat, în general, eforturile de comunicare. Pe parcursul anului, am dezvoltat trei strategii cheie pentru a ne adresa publicului — o strategie media completă, un plan de revizuire radicală a site-ului de internet al Ombudsmanului și o politică atent documentată pentru a soluționa posibilele plângeri. Cea din urmă strategie este vitală dacă se dorește reducerea procentului actual al plângerilor care nu intră în mandatul meu. Obiectivul celor trei acțiuni este de a ne asigura că toți cei care înaintează plângeri admisibile Ombudsmanului European știu cum să procedeze, iar cei a căror plângere nu intră în mandatul meu știu cui să se adreseze pentru asistență. În același timp, aceste activități de comunicare ar trebui să contribuie la sensibilizarea publicului larg asupra rolului Ombudsmanului European de a responsabiliza administrația UE.

### Consultarea personalului

Care este semnificația unei bune administrări atât din punct de vedere conceptual, cât și procedural, modul de dezvoltare și promovare a unei culturi a serviciilor în cadrul oficiului Ombudsmanului, modul de a te adresa cetățenilor reprezentând publicul larg dar și specializat, au constituit câteva din subiectele dezbătute în detaliu în cadrul primei consultări a personalului Ombudsmanului European care avut loc în luna octombrie 2006. Consultarea este un exercițiu de autorefecție, care implică întregul personal al unei instituții, și care are drept scop dezvoltarea și întărirea cunoașterii valorilor și misiunii instituției, precum și promovarea aplicării lor în mod eficient. Fiecare membru al personalului a fost încurajat să participe activ la dezbateri, și să-și exprime părerile personale asupra diferitelor subiecte dezbătute. La încheierea evenimentului a existat un consens general că acesta s-a dovedit a fi o experiență productivă și valoroasă care merită a fi reiterat.

Toate activitățile la care m-am referit în introducerea de față sunt detaliate în raportul anual, iar o expunere sumară a activității Ombudsmanului este inclusă în rezumatul executiv și în statistică, publicată, de asemenea, separat. Am speranța că ambele publicații vă vor oferi o expunere completă a activității Ombudsmanului European în anul 2006 și vă vor încuraja să încercați să aflați mai multe lucruri despre instituția pe care am onoarea să o conduc. Personal, aștept cu plăcere provocarea noului an 2007, atât pentru a lucra alături de instituții în promovarea unei bune administrări, cât și pentru a-mi concentra eforturile de comunicare pentru ca toți cei care au nevoie de serviciile Ombudsmanului European să fie informați în mod corespunzător și adecvat asupra modului în care pot să apeleze la acestea.

Strasbourg, 22 februarie 2007

P. Nikiforos DIAMANDOUROS







## REZUMAT

Cel de-al 12-lea Raport anual al Ombudsmanului European adresat Parlamentului European oferă o expunere a activităților Ombudsmanului desfășurate în anul 2006. Este cel de-al patrulea raport anual prezentat de domnul P. Nikiforos DIAMANDOUROS, care și-a început activitatea ca Ombudsman European la 1 aprilie 2003.

### STRUCTURA RAPORTULUI

Raportul constă din șase capitole și patru anexe. Acesta începe cu o introducere realizată personal de Ombudsman, prin care se face o prezentare generală a principalelor activități și succese ale anului și se subliniază ideile avute în vedere în anul viitor. Rezumatul constituie capitolul 1.

Capitolul 2 descrie procedurile Ombudsmanului de soluționare a plângerilor și de realizare a anchetelor. Capitolul oferă o privire de ansamblu asupra plângerilor soluționate pe parcursul anului, inclusiv analiza tematică a rezultatelor cazurilor clasate în urma anchetelor. Această analiză cuprinde cele mai semnificative constatări în drept și în fapt cuprinse în deciziile Ombudsmanului din 2006.

Capitolul 3 constă într-o selecție a sintezelor deciziilor Ombudsmanului din 2006 pentru a ilustra gama subiectelor și instituțiilor implicate în soluționarea plângerilor, precum și anchetele din proprie inițiativă. Sintezele sunt organizate în primul rând pe baza tipului constatării sau rezultatului, apoi pe baza instituției sau organismului implicat. Sintezele deciziilor în urma anchetelor din proprie inițiativă și exemple de întrebări înaintate de omologii naționali și regionali ai Ombudsmanului sunt prezentate la sfârșitul capitolului.

Capitolul 4 face referire la relația cu alte instituții și organisme ale Uniunii Europene. Capitolul începe prin a sublinia valoarea constructivă a relației de lucru a Ombudsmanului cu alte instituții și organisme și continuă cu enumerarea diverselor reuniuni și manifestări care au avut loc în acest scop în anul 2006.

Capitolul 5 face referire la relația Ombudsmanului European cu comunitatea omologilor ombudsmanului la nivel național, regional și local din Europa și din afara ei. Activitățile Rețelei europene a ombudsmenilor sunt descrise în detaliu, cu exemplificarea participării Ombudsmanului la seminarii, conferințe și reuniuni.

Capitolul 6 oferă o privire de ansamblu asupra activităților de comunicare ale Ombudsmanului. Capitolul este împărțit în șase secțiuni, reliefând activitățile esențiale ale anului, vizitele de informare ale Ombudsmanului, conferințele și reuniunile la care au participat Ombudsmanul și personalul acestuia, relațiile cu media, publicații și comunicări on-line.

Anexa A cuprinde statistica activităților Ombudsmanului European în anul 2006. Anexele B și C oferă detalii asupra bugetului, respectiv personalului Ombudsmanului. Anexa D realizează un index al deciziilor din capitolul 3 pe baza numărului cazului, subiectului și tipul presupusei administrări defectuoase. Trece în revistă, de asemenea, cazurile de referință, precum și toate cazurile clasate cu o observație critică în anul 2006.



## SINOPSIS

### Misiunea Ombudsmanului European

Oficiul Ombudsmanului European a fost înființat prin Tratatul de la Maastricht ca parte a conceptului de cetățenie a Uniunii Europene. Ombudsmanul investighează plângerile depuse cu privire la administrarea defectuoasă în activitățile instituțiilor și organismelor Comunității, cu excepția Curții de Justiție și a Tribunalului de Primă Instanță în exercitarea funcțiilor lor judiciare. Cu aprobarea Parlamentului European, Ombudsmanul a definit conceptul de „administrare defectuoasă” într-o manieră care impune respectul pentru drepturile omului, pentru aplicarea legii și principiilor unei bune administrări.

Pe lângă soluționarea plângerilor primite de la persoane particulare, societăți și asociații, Ombudsmanul operează în mod proactiv, prin inițierea unor anchete din proprie inițiativă, întrunindu-se cu membri și funcționari ai instituțiilor și organismelor UE și adresându-se cetățenilor pentru a-i informa asupra drepturilor lor și modului de exercitare a acestor drepturi.

### Plângeri și anchete în 2006

Pe parcursul anului 2006, Ombudsmanul a primit 3 830 plângeri. Aceasta constituie o scădere neînsemnată (2%) comparativ cu anul 2005<sup>1</sup>, însă confirmă stabilizarea plângerilor la nivelul ridicat fără precedent atins în anul 2004. Un procent de 57% din toate plângerile primite de Ombudsman în 2006 au fost transmise electronic fie prin e-mail, fie prin utilizarea formularului de plângere de pe website-ul Ombudsmanului. Au fost depuse direct plângeri de către cetățeni în mod individual în 3 619 de cazuri, în timp ce 211 au venit din partea asociațiilor sau societăților.

În aproape 70% din cazuri, Ombudsmanul a reușit să-l ajute pe reclamant prin deschiderea unei anchete asupra cazului, transferându-l la organismul competent sau recomandând cărei instituții să se adreseze pentru soluționarea promptă și eficientă a problemei.

Un total de 258 de noi anchete au fost deschise pe parcursul anului pe baza plângerilor depuse. Ombudsmanul a inițiat, de asemenea, nouă anchete din proprie inițiativă. Acesta a desfășurat un număr total de 582 de anchete în 2006, din care 315 au fost inițiate în 2005.

Ca și în anii anteriori, cele mai multe anchete, adică 387 sau 66% din total au avut în vedere Comisia Europeană. Deoarece Comisia reprezintă principala instituție a Comunității care adoptă decizii cu impact direct asupra cetățenilor, este normal ca aceasta să fie principalul obiect al plângerilor cetățenilor. Au fost desfășurate 74 anchete (13% din total) cu privire la Oficiul European de Selecție a Personalului (EPSO), 49 (8%) cu privire la Parlamentul European și 11 (2%) cu privire la Consiliul Uniunii Europene.

Principalele tipuri de presupusă administrare defectuoasă au fost considerate lipsa de transparență, inclusiv refuzul de a acorda informații (în 25% din cazuri), incorectitudine sau abuz de putere (19%), proceduri nesatisfăcătoare (12%), întârzieri care puteau fi evitate (9%), discriminare (9%), neglijență (8%), erori juridice (5%), și neîndeplinirea obligațiilor, adică eșecul Comisiei Europene de a-și îndeplini rolul de „gardian al Tratatului” față de statele membre (4%).

Un număr total de 3 540 de cereri individuale de informații au fost primite prin e-mail, comparativ cu aproape 3 200 atât în 2005, cât și în 2004. Toate aceste plângeri au primit răspunsuri individuale din partea membrului desemnat al personalului Ombudsmanului.

### Rezultatele anchetelor Ombudsmanului

În 2006, Ombudsmanul a clasat 250 de anchete, din care 247 s-au datorat plângerilor înaintate, iar trei au constituit inițiative proprii. O privire de ansamblu asupra constatărilor este menționată mai jos.

<sup>1</sup>

Trebuie reținut că în 2006 au fost depuse 281 de plângeri pe același subiect, în timp ce în 2005, 335 de plângeri au avut în vedere același subiect.

### *Nu există cazuri de administrare defectuoasă*

În 95 de cazuri, ancheta Ombudsmanului a demonstrat că nu există situații de administrare defectuoasă. Acesta nu reprezintă neapărat un rezultat negativ pentru reclamant, care beneficiază cel puțin de explicația completă din partea instituției sau organismului implicat cu privire la ceea ce s-a realizat, precum și de punctul de vedere al Ombudsmanului asupra cazului. Printre exemplele de cazuri în care nu a fost identificată administrare defectuoasă în anul 2006, se numără următoarele:

- Ombudsmanul a primit o plângere cu privire la modul în care Banca Europeană de Investiții (BEI) soluționează cererile de informații asupra posibilității de finanțare a unui proiect în Republica Cehă. În răspunsul inițial la cererea de informații, BEI a observat, în termeni generali, că refuzul de a permite accesul la aceasta se supune politicii și reglementărilor băncii, în vigoare la momentul respectiv. Pe parcursul anchetei Ombudsmanului, banca a procedat la furnizarea unor explicații mai detaliate, referindu-se la interesul public în ceea ce privește relațiile internaționale. Ombudsmanul a concluzionat că BEI nu a încălcat propriile sale reglementări asupra accesului la informații și a clasat cazul cu rezoluția lipsei de administrare defectuoasă. Totuși, pentru situații ulterioare asemănătoare, a încurajat BEI să completeze un eventual refuz de a furniza informații cu explicații adecvate asupra motivelor acestuia, adresate persoanei care a cerut aceste informații, înainte ca problema să atingă stadiul unei plângeri adresate Ombudsmanului. (3501/2004/PB)
- Un participant la un concurs accesibil tuturor organizat de Oficiul European pentru Selecția Personalului (EPSO) a depus o plângere Ombudsmanului cu privire la faptul că concursul nu a fost suficient de transparent și bine organizat și că termenul de înscriere pentru testele de selecție nu a fost respectat. În urma anchetei, Ombudsmanul a constatat că EPSO a furnizat candidaților, constant și în conformitate cu oferta de exprimare a interesului, informații cu privire la fazele succesive ale procedurii de selecție. El a conchis că informațiile oferite de EPSO au fost explicite și adecvate și că nu există dovada unei administrări defectuoase. (472/2006/DK)
- Un birou de traduceri suedez a depus o plângere la Ombudsman cu privire la invitația de depunere a unei oferte de licitație emisă de Curtea de Justiție. Invitația conținea o cerință care nu a fost menționată în anunțul de licitație, pe care respectivul birou nu a putut să o îndeplinească. Ombudsmanul a constatat că, în conformitate cu reglementările relevante, era suficient ca numai anumite cerințe să fie specificate în invitația de participare la licitație, nu și în anunțul de licitație. Ombudsmanul a concluzionat că Curtea nu a modificat, după cum a pretins reclamantul, condițiile în timpul procedurii, și prin urmare nu există dovada unei administrări defectuoase. (2523/2005/TN)

Chiar dacă Ombudsmanul nu constată cazuri de administrare defectuoasă, el poate identifica un prilej favorabil pentru ca instituția sau organismul implicat să îmbunătățească calitatea administrării propriilor activități pe viitor. În astfel de cazuri, Ombudsmanul face o observație suplimentară, așa cum s-a întâmplat, de exemplu în următoarele cazuri:

- Ombudsmanul nu a constatat administrare defectuoasă cu privire la decizia Parlamentului de a respinge oferta reclamantului ca urmare a unei licitații. Cu toate acestea, a atras atenția Parlamentului asupra unei afirmații făcute cu privire la discreția în procedurile de licitații. Ombudsmanul a remarcat că afirmația nu părea să fie în concordanță cu licitația în cazul respectiv sau cu principiile bunei administrări cu privire la exercitarea puterilor discreționare. (1315/2005/BB)
- Ombudsmanul a sugerat Oficiului European pentru Selecția Personalului (EPSO) că, atunci când autoritatea desemnată se așteaptă ca răspunsul la o acțiune introdusă în temeiul articolului 90 alineatul (2) din Statutul funcționarilor, să fie transmis după expirarea termenului limită de patru luni, ar trebui să trimită în acest caz un răspuns indicând că examinarea cazului este în curs. Aceasta a urmat unei anchete cu privire la o plângere adresată de un candidat care nu a reușit la un concurs public. EPSO și-a exprimat regretul pentru întârzierea datorată în acest caz particular. Ombudsmanul a profitat de acest prilej pentru a clarifica dacă este competent să examineze legalitatea deciziei Comitetului de selecție. EPSO a contestat competența Ombudsmanului în acest caz. (1217/2004/OV)



### Cazuri clasate de instituții și soluții amiabile

Dacă este posibil, Ombudsmanul încearcă să obțină soluționarea pozitivă care să satisfacă atât reclamantul, cât și instituția căreia i s-a adresat plângerea. Cooperarea dintre instituțiile și organismele Comunității este esențială pentru succesul în obținerea unui astfel de rezultat, care ajută la intensificarea relațiilor dintre instituții și cetățeni și poate evita litigii costisitoare și îndelungate.

Pe parcursul anului 2006, 64 de cazuri au fost clasate de însăși instituția sau organismul respectiv, după ce a fost adresată o plângere Ombudsmanului. Printre acestea se numără:

- Comisia a clasat un caz de plată întârziată referitoare la un program de schimb de școlari între Berlin, Germania, și Halton, Marea Britanie, după ce o autoritate locală din Berlin a depus o plângere la Ombudsman. Comisia a declarat, de asemenea, că a luat măsuri pentru îmbunătățirea administrației sale în domeniul înfrățirii dintre orașe. Ombudsmanul a salutat această soluționare, dar a adăugat că ar fi de preferat să plătească și dobânzile aferente în astfel de cazuri. (3172/2005/WP)
- Comisia a fost de acord să-i plătească salariul restant unei funcționare după ce Ombudsmanul a investigat cazul. Funcționara s-a îmbolnăvit la puțin timp după angajare și i-a fost acordată, în final, o pensie pe caz de boală. Comisia a refuzat să plătească funcționara pe perioadă extinsă, susținând că persoana în cauză că nu a adus nicio dovadă care să indice faptul că absența ei s-a datorat unor rațiuni medicale. În urma anchetei Ombudsmanului, Comisia a fost de acord să plătească salariul restant, plus dobânda pretinsă de reclamantă. (106/2005/TN)
- Comitetul Regiunilor a rambursat cheltuielile de călătorie unui candidat la un interviu pentru un post și a fost de acord să plătească dobânda aferentă, după ce Ombudsmanul s-a implicat în caz. Ca răspuns la cererea reclamantului de îmbunătățire a procedurii de rambursare, Comitetul a declarat că întârzierea s-a datorat unor circumstanțe excepționale și că procedurile sale nu necesită revizuire. În cadrul unei observații suplimentare, Ombudsmanul a sugerat ca standardele administrative ale Comitetului ar trebui să fie îmbunătățite dacă ar fi să urmărească sistematic dosarele de plată ca în cazul de față. Acest lucru s-ar putea realiza prin contactarea candidaților în cazul în care anumite documente necesare lipsesc și, în caz de întârziere, prin informarea candidaților asupra întârzierilor și motivelor lor. (800/2006/WP)

Dacă în urma unei anchete se constată un caz de administrare defectuoasă, Ombudsmanul încearcă întotdeauna să obțină o soluție amiabilă, în limita posibilităților. În unele cazuri, se poate ajunge la o soluție pe cale amiabilă dacă instituția sau organismul implicat oferă compensații reclamantului. Orice ofertă de acest tip este realizată *ex gratia*, adică fără admiterea responsabilității juridice și fără crearea unui precedent.

În 2006, au fost propuse 28 de soluții amiabile. Trei cazuri, inclusiv două cazuri în care propunerea a fost făcută în 2005, au fost clasate în cursul anului prin soluționare pe cale amiabilă. La sfârșitul anului 2006, 27 de propuneri de soluții amiabile se aflau încă în curs de examinare. Printre soluțiile amiabile obținute în 2006 se numără următoarele:

- Banca Europeană de Investiții (BEI) a permis accesul parțial al publicului la un raport de audit, după ce o plângere a fost înaintată Ombudsmanului. În plus, banca a fost de acord să permită societății respective un acces privat la secțiunile raportului care făceau referire în mod special la grupul din care făcea parte societatea respectivă. Raportul avea în vedere un proiect finanțat de UE în Africa, proiect în care a fost implicat și grupul respectiv. BEI a refuzat inițial accesul la raport. Ombudsmanul a salutat abordarea constructivă a BEI ca precedent pentru accesul ulterior la documente. (1776/2005/GG)
- În urma unei plângeri depuse de un cetățean german, Comisia a fost de acord să revizuiască interpretarea sa asupra Directivei europene privind protecția datelor<sup>2</sup>. Potrivit reclamantului,

<sup>2</sup>

Directiva 95/46 a Parlamentului European și a Consiliului din 24 octombrie 1995 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, JO 1995 L 281, p. 31.

autoritățile publice ale landului Hamburg au furnizat ilegal date cu caracter personal anumitor societăți, în cunoștință de cauză că acestea vor folosi datele respective în scopuri de marketing direct. Comisia a declarat inițial că Directiva privind protecția datelor nu oferă protecție în cazuri de acest gen. După intervenția Ombudsmanului, a fost de acord să-și revizuiască poziția. (2467/2004/PB)

- După intervenția Ombudsmanului în caz, Agenția Europeană pentru Siguranța Aviației (AESA) a fost de acord să anuleze un plan de recuperare a indemnizațiilor plătite reclamantului. Ombudsmanul a descoperit că AESA nu a furnizat reclamantului informații complete, ceea ce l-au indus în eroare, și a propus o soluție amiabilă prin care AESA să ia în considerare anularea recuperării a cel puțin unei părți a indemnizației. AESA și-a menținut opinia că nu a fost vorba de administrare defectuoasă, însă, „având în vedere natura unică a cazului și înaltul respect pentru punctul de vedere al Ombudsmanului” a anulat în totalitate creanța. (1729/2005/(PB)JF)

#### *Observații critice, proiecte de recomandări și rapoarte speciale*

Dacă nu este posibilă soluționarea pe cale amiabilă sau dacă soluționarea nu are succes, Ombudsmanul fie clasează cazul cu o observație critică adresată instituției sau organismului implicat, fie realizează un proiect de recomandare.

O observație critică este realizată dacă (i) nu mai este posibil ca instituția implicată să elimine dovada administrării defectuoase, (ii) administrarea defectuoasă nu pare să aibă implicații generale și (iii) nu pare a fi necesară o acțiune de revenire din partea Ombudsmanului. O observație critică confirmă reclamantului faptul că plângerea sa este justificată și indică instituției sau organismului implicat eroarea efectuată pentru a evita administrarea defectuoasă pe viitor. În 2006, Ombudsmanul a clasat 41 de anchete cu observații critice. De exemplu:

- Ombudsmanul a criticat Comisia pentru că nu a luat măsuri suplimentare prin care să oblige Germania să se supună unei hotărâri a Curții Europene de Justiție referitoare la Regulamentul german privind ambalajele. Aceasta s-a datorat numeroaselor plângeri din partea mai multor companii europene de băuturi cu privire la lipsa de activitate a Comisiei în această chestiune. Curtea s-a pronunțat asupra faptului că regulamentul german privind ambalajele pentru anumite băuturi constituie o barieră în calea comerțului intracomunitar. Având în vedere că una din procedurile de încălcare cu privire la regulamentul german continua să fie aplicată, Ombudsmanul a considerat că punctele sale de vedere, exprimate în observația critică, pot fi avute în vedere de către Comisie în contextul procedurii în discuție. (1037/2005/GG)
- Ombudsmanul a criticat EPSO pentru faptul de a nu fi oferit informații unui candidat la un concurs public pentru a-l ajuta să înțeleagă notele obținute la testul de traducere, pe care nu l-a promovat. EPSO nu a declarat că aceasta ar constitui un inconvenient administrativ, dar nici nu a indicat vreun motiv rezonabil pentru faptul de a nu fi oferit reclamantului informațiile necesare. (674/2004/PB)
- Ombudsmanul a criticat Comisia pentru că a refuzat ONG-ului pentru mediu, Prietenii pământului, accesul la documente. Documentele făceau referire la chestiuni științifice cu privire la siguranța alimentelor modificate genetic (MG) pe care Comisia le-a înmânat Organizației Mondiale a Comerțului. Evocând faptul că excepțiile de acces al publicului trebuie interpretate și aplicate în mod strict, Ombudsmanul a constatat că, în acest caz, Comisia a interpretat dispozițiile relevante în mod nepermis de extins. (582/2005/PB)

Este important ca instituțiile și organismele să reacționeze la observațiile critice ale Ombudsmanului, prin luarea unor măsuri de soluționare a problemelor de importanță deosebită evitând astfel administrarea defectuoasă a acestora pe viitor. În 2007, Ombudsmanul intenționează să realizeze și să publice un studiu asupra tuturor măsurilor luate în 2006 de instituțiile implicate în baza observațiilor critice realizate. Va fi, de asemenea, realizat un studiu similar privind urmărirea a 38 de cazuri implicând observații suplimentare realizate în 2006.





În cazurile în care acțiunea de urmărire de către Ombudsman nu pare a fi necesară, adică, acolo unde instituția implicată poate elimina cazul de administrare defectuoasă, sau în cazurile în care administrarea defectuoasă este de o gravitate specială sau are implicații generale, Ombudsmanul realizează în mod normal un proiect de recomandare adresat instituției sau organismului implicat, care trebuie să trimită un aviz detaliat Ombudsmanului în termen de trei luni.

În 2006, 13 proiecte de recomandări au fost realizate. Pe lângă acestea, zece proiecte de recomandări din 2005 au condus la decizii în anul 2006. Patru cazuri au fost clasate pe parcursul anului când proiectul de recomandare a fost acceptat de instituție. Două cazuri au condus la un raport special adresat Parlamentului European. Nouă cazuri au fost clasate din alte motive. La sfârșitul anului 2006, nouă proiecte de recomandare erau încă în lucru, inclusiv unul realizată în 2004. Proiectele de recomandări înfăptuite în 2006 au inclus următoarele:

- Ombudsmanul a invitat Comisia să soluționeze cât de curând posibil o plângere cu privire la Directiva europeană privind timpul de lucru. Un medic german a adresat o plângere conform căreia Germania a încălcat directiva, cel puțin în ceea ce privește activitatea medicilor în spitale și timpul petrecut de gardă. Comisia a declarat că directiva este în curs de modificare. Cu toate acestea, Ombudsmanul a considerat că Comisia nu este îndreptățită să amâne pe termen nedeterminat soluționarea plângerii pe motiv că directiva va fi modificată cândva în viitor. (3453/2005/GG)
- Ombudsmanul a cerut Comisiei să corecteze informațiile inexacte și înșelătoare cuprinsă în prospecte, panouri și prezentarea video cu privire la drepturile pasagerilor companiilor aeriene. Aceasta s-a datorat plângerilor din partea a două asociații de companii aeriene. Ele au criticat datele furnizate de Comisie asupra drepturilor călătorilor la compensații și asistența în cazul refuzului îmbarcării, anulării zborurilor sau întârzierilor prelungite. Deși Ombudsmanul nu a considerat că toate afirmațiile reclamanților sunt justificate, a identificat anumite afirmații inexacte sau înșelătoare în materialul informativ și a cerut Comisiei să le corecteze. [1475/2005/(IP)GG și 1476/2005/(BB)GG]

Avizul detaliat al Comisiei privind proiectul de recomandare a Ombudsmanului în cazul 3453/2005/GG trebuia predat până în decembrie 2006, iar în cazurile 1475/2005/(IP)GG și 1476/2005/(BB)GG, până în luna martie 2007. Deoarece aceste anchete erau în curs de desfășurare la sfârșitul anului 2006, nu apar în capitolul 3 din raport.

Printre proiectele de recomandări acceptate în 2006 se numără următoarele:

- Comisia a acceptat constatarea Ombudsmanului că bunele practici administrative necesită clarificarea afirmațiilor făcute la o reuniune a Comitetului pentru Parlamentul regional al Germaniei și a confirmat că va face eforturi în acest sens. Aceasta s-a datorat unui proiect de recomandare prin care Ombudsmanul a solicitat Comisiei să ia măsurile necesare pentru a stabili dacă vânzarea unei companii de stat germane presupune ajutor de stat. Potrivit reclamantului, aceasta ar necesita clarificarea afirmațiilor făcute la reuniunea Comitetului pentru Parlamentul regional care au sugerat că a existat un ajutor din partea statului. (642/2004/GG)
- Comisia a acceptat un proiect de recomandare prin care Ombudsmanul a cerut adoptarea unei decizii cu privire la plângerea reclamantului în legătură cu o încălcare cât mai curând posibil și comunicarea deciziei reclamantului. Un distribuitor de automobile danez s-a adresat Ombudsmanului susținând că Comisia nu și-a onorat angajamentul de a ajunge la o concluzie privind plângerea sa de încălcare de către Danemarca a nivelului taxelor la automobilele importate. (956/2004/PB)

Dacă o instituție sau un organism al Comunității nu răspund în mod satisfăcător la un proiect de recomandare, Ombudsmanul poate adresa Parlamentului European un raport special. Aceasta constituie ultimul mijloc de care dispune Ombudsmanul și este ultima măsură substanțială pe care o adoptă în soluționarea unui caz, deoarece adoptarea unei rezoluții și exercitarea autorității Parlamentului sunt chestiuni legate de hotărârea la nivel politic al Parlamentului. Două rapoarte speciale au fost redactate în 2006:



- Ombudsmanul a cerut Consiliului să reconsidere opțiunea limbilor utilizate pe website-urile Președințiilor UE. Aceasta s-a datorat unei plângeri din partea unei asociații germane care a pretins că aceste website-uri trebuie să fie disponibile nu numai în limbile engleză și franceză, ci și în limba germană. Consiliul a argumentat că statul membru care deține Președinția este unicul răspunzător pentru website-ul acestuia. Ombudsmanul nu a fost de acord, și, în urma respingerii de către Consiliu a proiectului de recomandare, a adus chestiunea în fața Parlamentului European. (1487/2005/GG)
- Într-un raport special către Parlament, Ombudsmanul a declarat că pretextul Comisiei de a nu putea ajunge la un consens politic cu privire la modul de acțiune, nu o exonerează de responsabilitatea de a soluționa în mod adecvat o plângere de încălcare. Un furnizor de servicii de pariuri sportive a depus o plângere Comisiei după ce autoritățile germane i-au cerut să înceteze să-și ofere serviciile, forțându-l astfel să-și închidă afacerea. Din punctul de vedere al reclamantului, aceasta constituie o încălcare a libertății de a presta servicii. În urma depunerii unui raport special, Comisia a informat Parlamentul și pe Ombudsman că a luat o decizie privind plângerea de încălcare. (289/2005/GG)

### Anchete din proprie inițiativă

Ombudsmanul își folosește autoritatea pentru a lansa anchete din proprie inițiativă în două situații principale. În primul rând, el își poate utiliza această autoritate pentru a investiga un posibil caz de administrare defectuoasă atunci când o plângere a fost depusă de o persoană neautorizată (de exemplu, atunci când reclamantul nu este cetățean sau rezident al Uniunii sau o persoană juridică cu sediul social într-un stat membru). Cinci astfel de anchete din inițiativă proprie au fost deschise în 2006. Ombudsmanul își poate, de asemenea, utiliza puterea de inițiativă proprie pentru a aborda ceea ce pare a fi o problemă sistemică a instituțiilor. A acționat în acest sens în patru circumstanțe în 2006, inclusiv în următoarele două situații:

- Ombudsmanul a cerut Comisiei să investigheze posibilitatea utilizării în cadru extins a medierii în soluționarea disputelor care decurg din contractele pe care le finanțează. Comisia a răspuns în mod pozitiv, prin asumarea unui angajament de încurajare a metodelor alternative de soluționare a disputelor pe viitor, prin introducerea unei clauze opționale de mediere în contractele standard de achiziții. La încheierea anchetei, Ombudsmanul a cerut Comisiei să înmâneze rezultatele obținute până la data de 30 iunie 2007 atât cu privire la clauza de mediere, cât și la eforturile instituției de a extinde utilizarea medierii și asupra disputelor cu privire la subvenții. Ombudsmanul a subliniat, de asemenea, importanța recomandării utilizării medierii în conflictele dintre contractanți și subcontractanți. (OI/1/2006/TN)
- În ianuarie 2006, Ombudsmanul a inițiat o anchetă din proprie inițiativă cu privire la normele și politicile Parlamentului European privind limita maximă de vârstă în programul său de stagii. În recomandarea sa, Ombudsmanul a făcut referire la (i) articolul 21, privind nediscriminării, din Carta Drepturilor Fundamentale a Uniunii Europene, (ii) jurisprudența recentă a Curții de Justiție, conform căreia principiul nediscriminării pe baza vârstei este un principiu general al dreptului comunitar, și (iii) decizia Comisiei, în urma unei recomandări făcute de Ombudsman, de a abroga limita de vârstă în cadrul programului său de stagii. Parlamentul a informat Ombudsmanul că, din 15 februarie 2006, nu mai aplică limita de vârstă în programul de stagii. (OI/3/2006/BB)

### Cazuri de referință în exemplificarea bunelor practici

Răspunsurile de mai sus ale **Comisiei Europene** la anchetele Ombudsmanului din proprie inițiativă privind medierea (OI/1/2006/TN) și cele ale **Parlamentului European** la anchetele din proprie inițiativă privind o posibilă discriminare pe baza vârstei (OI/3/2006/BB) constituie exemple ilustrative de cele mai bune practici care justifică includerea lor printre „cazurile de referință” expuse în Raportul anual al Ombudsmanului din 2006. Ele servesc, de asemenea, drept model pentru instituțiile și organismele UE, în ceea ce privește cel mai justificat mod de a reacționa la problemele ridicate de Ombudsman. Comisia și-a demonstrat, de asemenea, disponibilitatea de a





acționa în mod constructiv alături de Ombudsman în situațiile mai sus menționate, consimțind să revizuiască interpretarea Directivei europene privind protecția datelor (**2467/2004/PB**). Prin luarea în considerare a argumentelor Ombudsmanului și a preocupărilor reclamantilor, a demonstrat că este dispusă să așeze cetățenii în centrul activităților sale. Ombudsmanul salută această decizie.

Un alt exemplu de răspuns constructiv din partea instituțiilor în anul 2006 a venit în cazul **106/2005/TN**, citat mai sus, când Comisia a fost de acord să achite suma restantă datorată unei funcționare ca parte a salariului, precum și dobânda aferentă. **Agencia Europeană pentru Siguranța Aviației** (AESA) a oferit exemplul unei bune culturi a serviciilor, atunci când, în ciuda menținerii punctului său de vedere că nu a existat o administrare defectuoasă, a fost de acord cu soluția amiabilă propusă de Ombudsman (vezi **1729/2005/JF** de mai sus). În sfârșit, maniera inovatoare prin care **Banca Europeană de Investiții** (BEI) s-a supus cererii reclamantului de acces la un raport de audit, în cazul **1776/2005/GG**, protejând în același timp interesele legitime ale unor părți terțe, constituie un exemplu de răspuns la o plângere care poate servi drept model pentru accesul ulterior la documente.

### Analize ulterioare

Secțiunea finală a capitolului 2 din raportul anual cuprinde examinările acestor cazuri și ale altor cazuri din perspectiva următoarelor categorii tematice: (i) transparența, inclusiv accesul la documente și informații, precum și protecția datelor; (ii) Comisia ca gardian al Tratatului; (iii) licitații, contracte și subvenții; (iv) probleme de personal, inclusiv angajări.

Capitolul 3 al raportului cuprinde rezumatele a 59 din totalul de 250 de decizii de clasare a cazurilor pe 2006. Rezumatele reflectă varietatea gamei subiectelor și instituțiilor avute în vedere în anchetele Ombudsman și diferitele tipuri de constatări.

Deciziile de clasare a cazurilor sunt în mod obișnuit publicate pe website-ul Ombudsmanului (<http://www.ombudsman.europa.eu>) în limba engleză și în limba reclamantului, dacă este cazul.

### Relațiile cu instituțiile și organismele UE

Relații constructive cu instituțiile și organismele UE sunt esențiale pentru ca Ombudsmanul să-și desfășoare în mod eficient activitățile în favoare cetățenilor. Cooperarea ia forma unor întâlniri periodice și evenimente organizate în comun. Ombudsmanul profită de ocaziile oferite de aceste întâlniri pentru a explica rolul său în promovarea bunei administrări în cadrul instituțiilor și organismelor comunitare.

O importanță deosebită în anul 2006 au avut reuniunile bilaterale cu comisarii europeni pentru dezbaterăa modului de aplicare a noii proceduri a Comisiei cu privire la anchetele Ombudsmanului, introdusă în noiembrie 2005. În luna iunie, Ombudsmanul a avut, de asemenea, o întâlnire extrem de productivă cu personalul Comisiei responsabil pentru coordonarea anchetelor desfășurate de Ombudsman. Vicepreședintele Comisiei, Margot WALLSTRÖM, responsabilă, *inter alia*, pentru relațiile cu Ombudsmanul, și Secretarul General al Comisiei, Catherine DAY, au avut un rol esențial în promovarea tuturor acestor reuniuni. Doamna WALLSTRÖM s-a adresat personalului Ombudsmanului din Strasbourg în luna decembrie, unde a făcut o prezentare generală a eforturilor Comisiei de îmbunătățire a relațiilor cu cetățenii.

Ombudsmanul a continuat să-și dezvolte relațiile constructive de lucru cu membri Parlamentului European în 2006. Pe lângă o serie de întâlniri individuale cu membri acestuia, domnul DIAMANDOUROS a participat, în cursul anului, la patru reuniuni ale Comitetului pentru petiții în 2006, unde a prezentat raportul anual și rapoartele speciale, pe o gamă largă de subiecte. La cererea Comitetului, Ombudsmanul a fost, de asemenea, reprezentat de un membru al personalului său la fiecare reuniune a Comitetului în cursul anului în discuție.

Ombudsmanul a continuat să se adreseze și altor instituții și organisme pe parcursul anului 2006. În luna martie, s-a întâlnit cu președinții Curții de Justiție, Tribunalului de Primă Instanță și Tribunalului Funcției Publice, cu președintele Curții de Conturi, și cu Președintele Băncii Europene

de Investiții, la Luxemburg. În luna octombrie, acesta s-a întâlnit în Grecia cu directorii Agenției Europene pentru Reconstrucție și Centrului European pentru Dezvoltarea Formării Profesionale. Pe parcursul întregului an, el a făcut, de asemenea, prezentări asupra activităților sale diverselor grupuri de membri ai personalului instituțiilor europene din Bruxelles, Luxemburg și Strasbourg.

În vederea asigurării celor mai bune servicii pentru cetățeni, Ombudsmanul a semnat un număr de acorduri importante pe parcursul anului 2006.

În luna martie, el a semnat un nou acord de cooperare cu Parlamentul în domenii, cum ar fi politica de construcții, tehnologia informațiilor și comunicațiilor. Noul acord ar trebui să permită Ombudsmanului să utilizeze cât mai judicios resursele acordate oficiului său, asigurând autonomie absolută activității sale.

Un alt acord important semnat în 2006 a fost Memorandumul de înțelegere cu Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor. Scopul acordului este de a asigura tratamentul consecvent al plângerilor cu privire la protecția datelor și evitarea duplicării inutile. Ombudsmanul și Autoritatea pentru Protecția Datelor, domnul Peter HUSTINX, au semnat Memorandumul de înțelegere la Bruxelles, la data de 30 noiembrie<sup>3</sup>.

În aceeași zi, Ombudsmanul a semnat un acord cu guvernul spaniol pentru a permite cetățenilor să adreseze plângeri Ombudsmanului European în oricare din limbile co-oficiale din Spania (bască, catalană/valenciană și galiciană). Prin semnarea acordului, Ombudsmanul și-a aliniat activitățile la concluziile din iunie 2005 ale Consiliului UE care prevede utilizarea acestor limbi pentru a înlesni comunicarea cetățenilor spanioli cu instituțiile UE. Reprezentantul permanent al Spaniei la UE, domnul ambasador Carlos BASTARRECHE SAGÜES, a semnat acordul în numele guvernului spaniol.

### Relația cu alți ombudsmeni și organisme similare

Ombudsmanul European cooperează cu omologii săi la nivel național, regional și local pentru a garanta soluționarea promptă și eficientă a plângerilor cetățenilor cu privire la legislația UE. Această cooperare reprezintă un fapt de importanță particulară ținând cont că numeroși reclamanți se adresează Ombudsmanului European când au probleme cu administrația națională, regională sau locală. În numeroase cazuri, un omolog al ombudsmanului din țara în cauză poate oferi o reparație eficientă. Această cooperare este, de asemenea, vitală în depistarea evoluțiilor importante în domeniul de activitate al omologilor ombudsmanului, prin schimbul de informații asupra legislației UE și schimb de cele mai bune practici. De cele mai multe ori, această cooperare are loc sub egida Rețelei europene a ombudsmenilor, deși Ombudsmanul European participă la conferințe, seminarii și reuniuni și în afara rețelei.

### Rețeaua europeană a ombudsmenilor

Rețeaua europeană a ombudsmenilor cuprinde în prezent aproape 90 de oficii din 31 de țări, la nivel național și regional din cadrul Uniunii, precum și la nivelul național din țările candidate la UE, alături de Norvegia și Islanda. Rețeaua servește ca mecanism eficient de cooperare în soluționarea cazurilor. Când este posibil, Ombudsmanul European transferă cazurile direct la omologii naționali și regionali ai ombudsmanului sau face recomandările necesare reclamantului. În 2006, Ombudsmanul a recomandat unui număr de 828 reclamanți să se adreseze omologilor naționali sau regionali și a transferat 363 de plângeri (din care 270 pe același subiect) direct omologului competent.

Pe lângă schimburile informale regulate de informații prin intermediul rețelei, există o procedură specială prin care omologul național sau regional al ombudsmanului poate cere răspunsuri în scris la întrebări privind legislația UE și interpretările acesteia, inclusiv întrebări care decurg din soluționarea unor cazuri specifice. Ombudsmanul European fie oferă răspunsul în mod direct, fie, dacă, consideră mai potrivit, canalizează întrebările către altă instituție sau organism UE pentru

<sup>3</sup> Memorandumul de înțelegere dintre Ombudsman European și Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor; OJ 2007 C 27, p. 21.



răspuns. În 2006, două astfel de întrebări au fost primite (una de la un omolog național și alta de un omolog regional al ombudsmanului), iar trei au fost clasate (inclusiv două înaintate în 2005). Detalii asupra întrebărilor sunt oferite în capitolul 3.

Rețeaua este, de asemenea, activă în schimbul de experiență și de cele mai bune practici — obiective pe care se străduiește să le atingă prin intermediul seminariilor și reuniunilor, scrisorilor de informare regulate, forumului electronic de discuții și serviciului zilnic de știri electronice.

Seminariile pentru omologii naționali și regionali ai ombudsmanului se desfășoară din doi în doi ani și sunt organizate în comun de către Ombudsmanul European și un omolog național sau regional. Cel de-al cincilea seminar al omologilor regionali ai ombudsmanului din statele membre UE, organizat de ombudsmanul guvernului local din Anglia, domnul Tony REDMOND, și Ombudsmanul European, a avut loc la Londra în perioada 19 - 21 noiembrie. În jur de 80 participanți, din fiecare din cele șase țări unde există ombudsmeni la nivel regional (în speta Belgia, Germania, Spania, Italia, Austria și Regatul Unit<sup>4</sup>). Tema seminarului a fost „*Working together to promote good administration and defend citizens' rights in the EU*” („Să colaborăm pentru promovarea bunei administrări și apărarea drepturilor cetățenilor din UE”). Programul a inclus sesiuni privind legislația UE, promovarea bunei administrări, soluționarea plângerilor și cooperarea dintre omologii ombudsmanului.

Ofițerii de legătură, care acționează ca prim punct de contact pentru rețea în cadrul oficiilor omologilor naționali ai ombudsmanului, se reunesc, de asemenea, din doi în doi ani. Cel de-al cincilea Seminar al ofițerilor de legătură a avut loc în perioada 18 - 20 iunie la Strasbourg. Denumit „*Upholding fundamental rights – Sharing best practice*” („Susținerea drepturilor fundamentale — Împărtășirea celor mai bune practici”), seminarul a avut drept scop asigurarea unui forum pentru schimburi de opinii între ofițerii de legătură cu privire la cele mai bune practici în cadrul instituțiilor lor, precum și pentru dezbateri asupra activității lor în promovarea drepturilor fundamentale. Seminarul a oferit, de asemenea, ofițerilor de legătură posibilitatea de a revizui modul de funcționare a rețelei și de a face sugestii cu privire la modalitățile de îmbunătățire a acesteia. În total, 28 de participanți din 26 de țări europene au fost prezenți la seminar, inclusiv, pentru prima dată, reprezentanți ai instituțiilor naționale omologe ombudsmanului din Bulgaria, Croația și România.

În 2006, buletinul *European Ombudsman Newsletter* a continuat să servească ca un instrument extrem de valoros pentru schimbul de informații despre dreptul comunitar și despre cele mai bune practici. Ambele ediții, publicate în aprilie și octombrie, au inclus articole despre supremația dreptului comunitar, recunoașterea comună a calificărilor în UE, legislația europeană în materie de mediu și accesul la informații privind mediul, rolul omologilor ombudsmanului în supravegherea închisorilor, accesul universal la internet, discriminarea cu privire la accesul la locuri de muncă, libertatea de exprimare, drepturile copilului, probleme de emigrare și azil. Forumurile de discuții pe internet cu ombudsmanul și de partajare a documentelor au continuat să se dezvolte pe parcursul anului, permițând schimbul de informații prin trimiterea de întrebări și răspunsuri. Au fost inițiate câteva dezbateri majore, asupra unor chestiuni diverse, ca de exemplu monitorizarea independentă a închisorilor, statutul de rezident permanent pentru copii imigranților născuți în UE, combaterea discriminării și promovarea tratamentului egal, precum și dreptul de a vota la alegeri locale în cadrul UE. Pe lângă aceasta, serviciul electronic de știri al Ombudsmanului — *Ombudsman Daily News* — a fost publicat în fiecare zi lucrătoare, și conține articole, comunicate de presă și anunțuri ale oficiilor din întreaga rețea.

Vizitele de informare la omologii ombudsmanului din statele membre și țările candidate s-au dovedit a fi extrem de eficiente din punctul de vedere al dezvoltării rețelei și constituie un excelent mijloc de sensibilizare cu privire la gama instrumentelor de comunicare care sunt puse la dispoziție. În cursul anului 2006, Ombudsmanul European și-a vizitat colegii din Luxemburg (martie), Spania (mai), Irlanda de Nord (noiembrie) și Bulgaria (noiembrie).

4

Statele sunt enumerate în ordinea de protocol a UE; și anume, alfabetic, pe baza denumirii fiecărui stat în limba proprie. Aceasta ordine de protocol este utilizată și în această publicatie.



## Reuniuni

Pe parcursul anului, eforturile Ombudsmanului de a colabora cu omologii săi au depășit activitățile Rețelei europene a ombudsmenilor. În vederea promovării instituției ombudsmanului, dezbaterile relațiilor interinstituționale și împărtășirea celei mai bune practici, acesta a participat la 28 de evenimente organizate de omologii naționali și regionali ai ombudsmanului și s-a întâlnit cu un număr mare de ombudsmeni și reprezentanți ai instituțiilor ombudsmanului din cadrul UE și din afară.

## Activități de comunicare

Apropierea de cetățeni reprezintă activitatea centrală a funcției Ombudsmanului. Eforturile de diseminare a informațiilor asupra dreptului de a depune plângeri privind administrarea defectuoasă au fost intensificate în 2006. În jur de 120 de prezentări au fost susținute de Ombudsman și personalul acestuia în cadrul conferințelor, seminariilor și reuniunilor desfășurate pe parcursul anului. Vizitele Ombudsmanului în Luxemburg, Spania, Irlanda de Nord și Bulgaria i-au oferit din nou posibilitatea de a-i sensibiliza pe cetățenii acestor țări.

Activitățile media au fost intensificate în 2006, prin intermediul a 22 de comunicate de presă distribuite jurnaliștilor din toată Europa. Printre chestiunile acoperite au fost alegerea limbilor pentru website-ul Președințiilor UE, transparența în domeniul activităților de lobby și a subvențiilor, plângerea cu privire la eșecul punerii adecvate în aplicare a Directivei privind timpul de lucru și lipsa de transparență în funcționarea Consiliului. Ombudsmanul a acordat mai mult de 40 interviuri jurnaliștilor din media scrisă, televizată și electronică în Bruxelles, Strasbourg ș.a.m.d. El și-a prezentat, de asemenea, activitatea și a răspuns întrebărilor în timpul conferințelor de presă și reuniunilor.

Materialul despre activitatea Ombudsmanului a fost larg distribuit pe parcursul anului, în special, în timpul manifestării porților deschise organizată de Parlamentul European în luna mai. Noi ediții a celor două instrumente de comunicare importante au fost publicate în 2006: ghidul plângerilor și formularul denumit *Ombudsmanul European: Cum vă poate ajuta?* a fost pus la dispoziție în 23 limbi și broșura *Ombudsmanul European: pe scurt* în 25 de limbi. O ediție în limba franceză a volumului comemorativ al Ombudsmanului denumit „*The European Ombudsman: Origins, Establishment, Evolution*” („Ombudsmanul European: Origini, înființare, evoluție”), a fost publicată în ediție broșată și în ediție nebroșată în luna noiembrie. Ombudsmanul a continuat să distribuie copii ale altor publicații pe parcursul anului, în special *Codul european de bune conduite administrative* în 25 de limbi. Codul a fost produs în Macedonia în 2006 pentru a sprijini promovarea unei bune administrări în Fosta Republică Iugoslavă a Macedoniei.

Website-ul Ombudsman a fost actualizat cu regularitate cu deciziile, comunicatele de presă, și detaliile asupra activităților sale de comunicare. În luna mai, website-ul, alături de cele ale altor instituții, organisme și agenții europene, s-a mutat pe noul domeniu punct.UE. Adresa oficială este în prezent: <http://www.ombudsman.europa.eu>

În perioada 1 ianuarie - 31 decembrie 2006, website-ul Ombudsman a avut 416 533 de vizitatori. Paginile în limba engleză ale site-ului au fost cel mai frecvent consultate, urmate de paginile în limbile franceză, spaniolă, germană și italiană. Din punctul de vedere al provenienței geografice a vizitatorilor, cei mai mulți vizitatori au fost italieni, urmați de suedezi, englezi, spanioli și germani. Secțiunea de link-uri a website-ului Ombudsmanului include link-uri la site-urile omologilor naționali și regionali ai ombudsmanului din întreaga Europă. Paginile cu link-uri au fost vizitate de peste 44 000 ori pe parcursul anului 2006, demonstrând în mod clar valoarea adăugată pentru cetățeni a activităților Ombudsmanului European în coordonarea Rețelei europene a ombudsmenilor.



## Evoluții interne

Ombudsmanul și-a continuat eforturile în 2006 pentru a se asigura că instituția este dotată pentru soluționarea plângerilor cetățenilor din 25 de state membre în 21 de limbi ale Tratatului. Au fost realizate, de asemenea, pregătiri în avans pentru aderarea Bulgariei și României la 1 ianuarie 2007.

Din punctul de vedere al personalului, Ombudsmanul a numit primul său secretar general la 1 august 2006, în urma unei proceduri de selecție publice. Un al treilea consilier principal a fost, de asemenea, angajat în cadrul departamentului juridic, pentru a sprijini în viitor procedurile de administrare a cazurilor și de control al calității.

Schema de personal a Ombudsmanului prevede un total de 57 de posturi în 2006, comparativ cu 51 de posturi în 2005. Această creștere s-a datorat în principal pregătirilor pentru aderarea Bulgariei și României și punerii în aplicare a deciziei de obținere a autonomiei depline față de serviciile Parlamentului cu privire la managementul personalului Ombudsmanului. Nu este prevăzută nici o creștere a bugetului pe anul 2007, adoptat de autoritățile bugetare în decembrie 2006.

În vederea dezvoltării și înțelegerii valorilor și misiunii instituției, și promovării aplicării lor în mod eficient, Ombudsmanul a organizat o manifestare de consultare a personalului în octombrie 2006. A fost prima dată în scurta sa istorie când instituția a desfășurat o astfel de activitate.

Ca parte a pregătirilor pentru consultare, membrii personalului au fost invitați să își exprime opiniile asupra funcționării generale a oficiului și asupra impactului larg al activităților Ombudsmanului de până acum, prin participarea la un exercițiu de autoevaluare. Aceasta a luat forma unui chestionar pe baza căruia membrii personalului au evaluat diferitele aspecte ale procedurilor și metodelor de lucru utilizate de Ombudsmanul European în diversele sectoare ale activităților instituției, precum și realizările Ombudsmanului în favoarea tuturor cetățenilor. Un alt scop al acestei importante activități a fost definirea unei gestionări a riscurilor mai atente în cadrul instituției, conform cerințelor standardelor interne de control ale UE.

Rezultatele chestionarului, împreună cu alte materiale contextuale au servit ca fundament pentru dezbaterile din timpul evenimentului, care s-au concentrat pe (i) sensul unei bune administrări atât din punct de vedere conceptual, cât și procedural, (ii) modul de a se adresa tuturor cetățenilor și publicului specializat și (iii) modul de întărire și promovare a unei culturi a serviciilor în cadrul oficiului Ombudsmanului. Fiecare membru al personalului a fost încurajat să ia parte activă la deliberări. În asentimentul general, această consultare s-a dovedit a fi în mod clar o experiență productivă care merită reiterată.

Ombudsmanul a adoptat o nouă structură bugetară pentru anul 2007. Suma totală alocată pentru anul 2007 este de 8 152 800 EUR (comparativ cu 7 682 538 EUR în 2006).



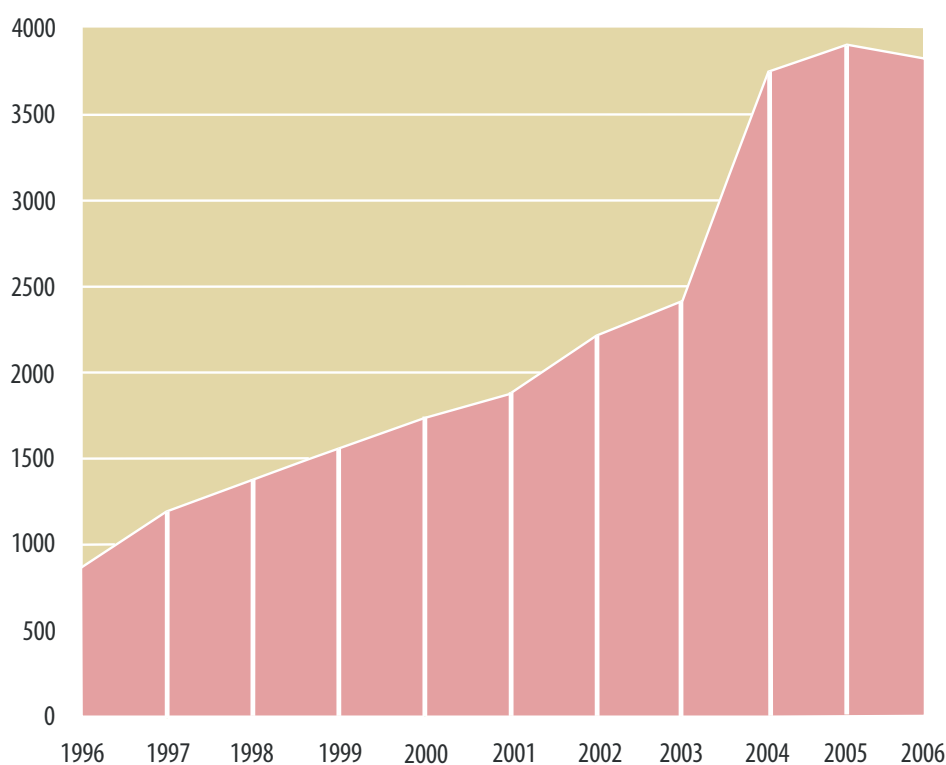


# STATISTICĂ

## 1 CAZURI TRATATE ÎN 2006

1.1	<b>TOTAL NUMĂR DE CAZURI ÎN 2006</b> .....	4 422 <sup>1</sup>
	— Anchete nefinalizate la 31.12.2005 .....	315 <sup>2</sup>
	— Plângeri în curs de așteptare a deciziei privind admisibilitatea la 31.12.2005 .....	270
	— Plângeri depuse în 2006 .....	3 830 <sup>3</sup>
	— Inițiative proprii ale Ombudsmanului European .....	9

Numărul de plângeri primite în perioada 1996-2006



<sup>1</sup> Din care 281 de plângeri sunt pe același subiect.

<sup>2</sup> Din care trei sunt anchete demarate din propria inițiativă a Ombudsmanului European și 312 anchete se bazează pe plângeri.

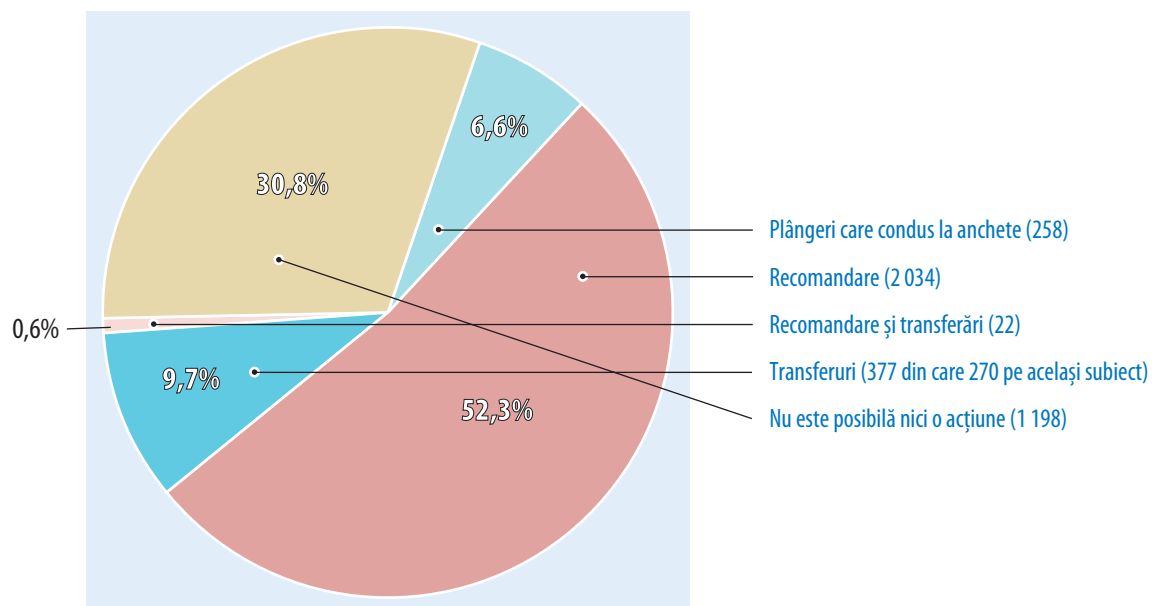
<sup>3</sup> Din care 281 de plângeri sunt pe același subiect, așa cum s-a menționat la nota de subsol 1.



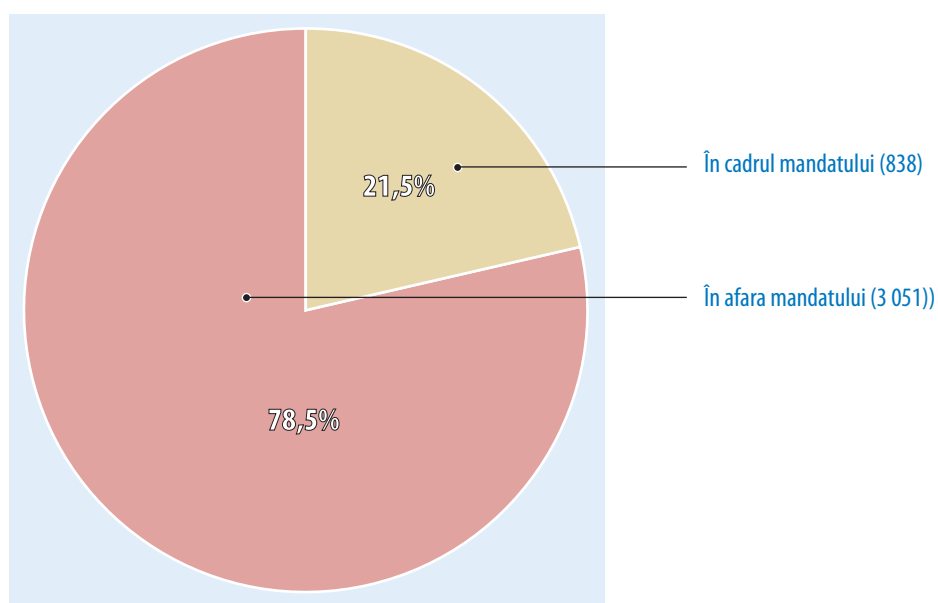
1.2 EXAMINĂRI ÎNCHEIATE ALE CRITERIULUI ADMISIBILITĂȚII/INADMISIBILITĂȚII ..... 95%

### 1.3 CLASIFICAREA PLÂNGERILOR

#### 1.3.1 În funcție de tipul de măsuri adoptate de Ombudsmanul European în beneficiul reclamanților

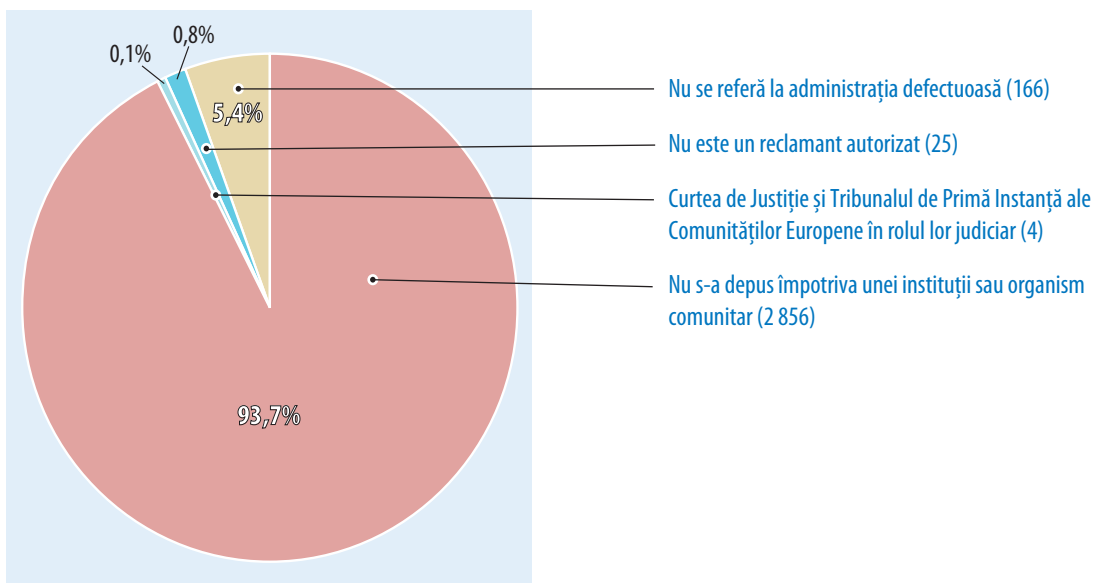


#### 1.3.2 Pe baza mandatului Ombudsmanului European



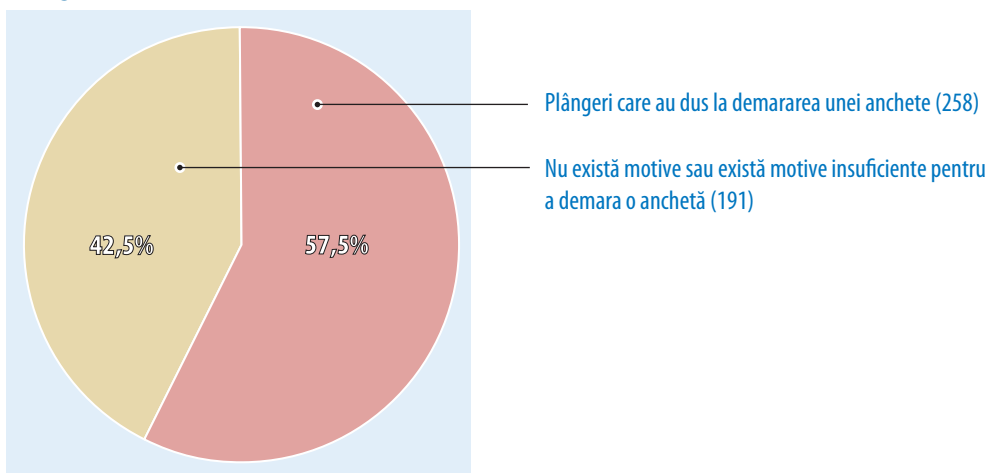


## ÎN AFARA MANDATULUI

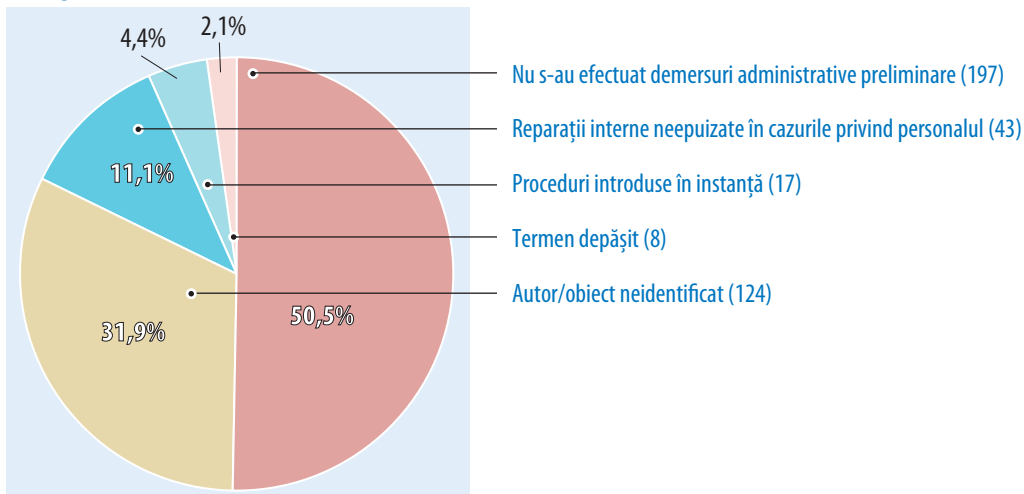


## ÎN CADRUL MANDATULUI

### Plângeri admisibile



### Plângeri inadmisibile

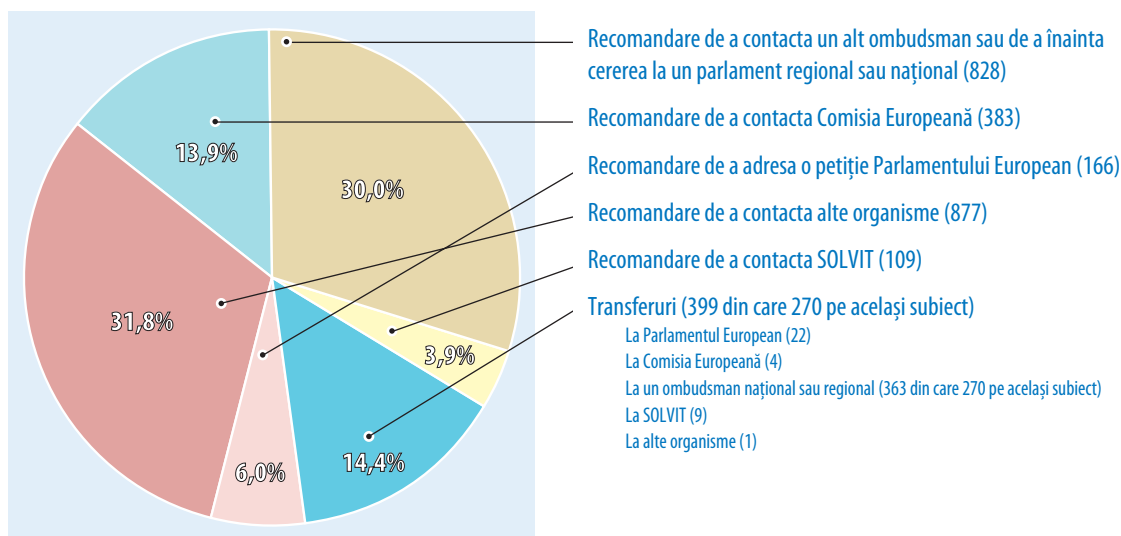






## 2 TRANSFERURI ȘI RECOMANDĂRI

(În anumite cazuri au fost date mai multe recomandări)

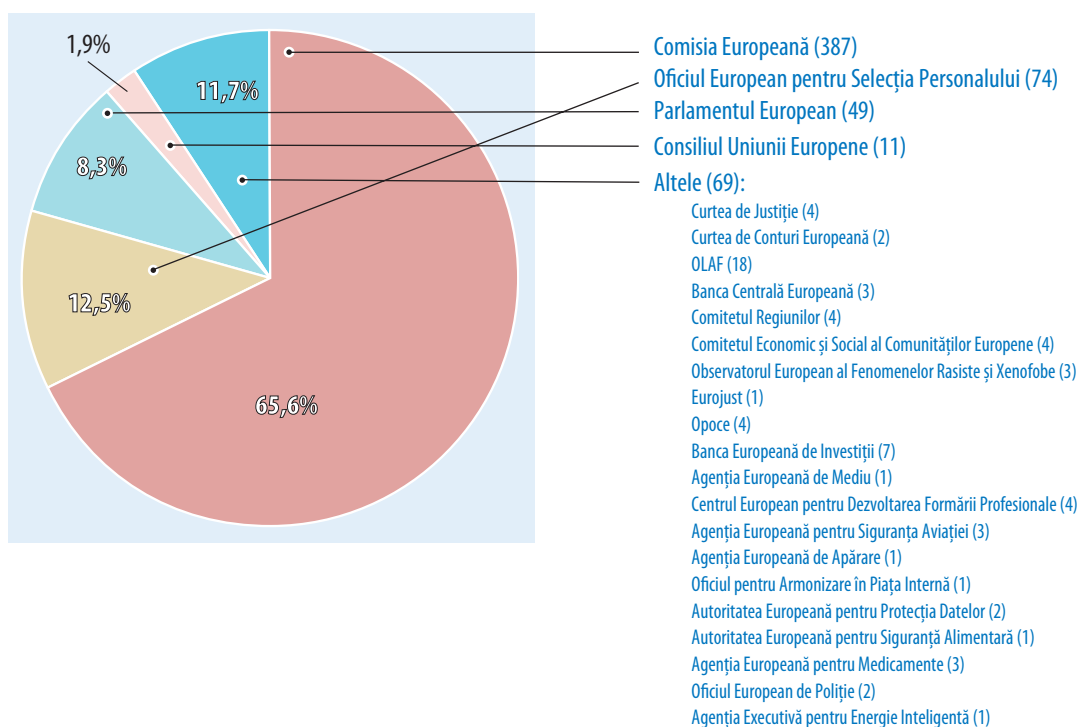


## 3 ANCHETE TRATATE ÎN 2006 ..... 582

În 2006 Ombudsmanul European a tratat 582 de anchete. Dintre acestea, 267, din care nouă din propria inițiativă, au fost inițiate în 2006, în timp ce 315, din care trei din propria inițiativă, au fost reportate din 2005.

### 3.1 INSTITUȚII ȘI ORGANISME SUPUSE ANCHETEI

(În unele cazuri, ancheta a vizat două sau mai multe instituții sau organisme)

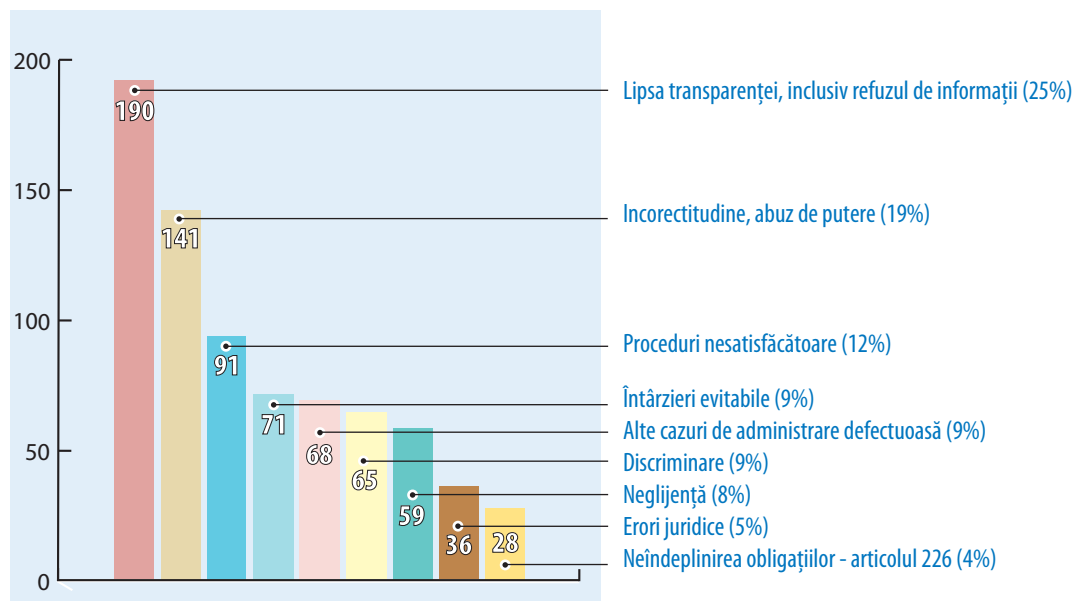




## 3.2

## TIPURI DE ADMINISTRARE DEFECTUOASĂ INVOCATE

(În unele cazuri se pot invoca două sau mai multe tipuri de administrare defectuoasă)



## 3.3

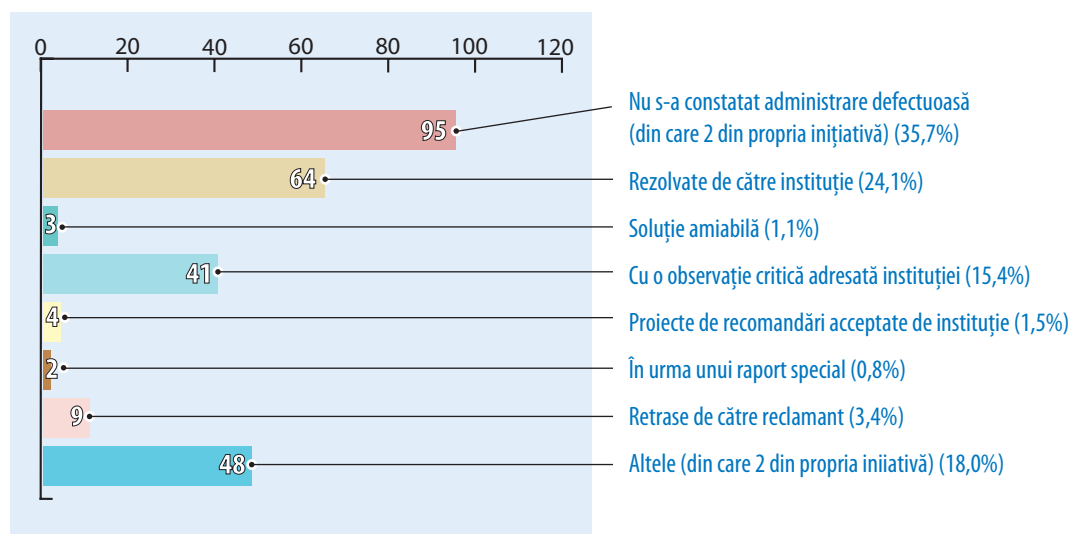
## PROPUNERI PENTRU SOLUȚII AMIABILE, PROIECTE DE RECOMANDĂRI ȘI RAPORTE SPECIALE ÎNTOCMITE ÎN 2006

— Propuneri pentru soluții amiabile .....	28
— Proiecte de recomandări .....	13
— Rapoarte speciale .....	2

## 3.4

ANCHETE CLASATE ..... 250<sup>4</sup>

(Anchete care au fost clasate din unul sau din mai multe dintre următoarele motive)



4

Din care trei din propria inițiativă a Ombudsmanului.



## 4 PROVENIENȚA PLÂNGERILOR ÎNREGISTRATE ÎN 2006

### 4.1 CINE DEPUNE PLÂNGERI?

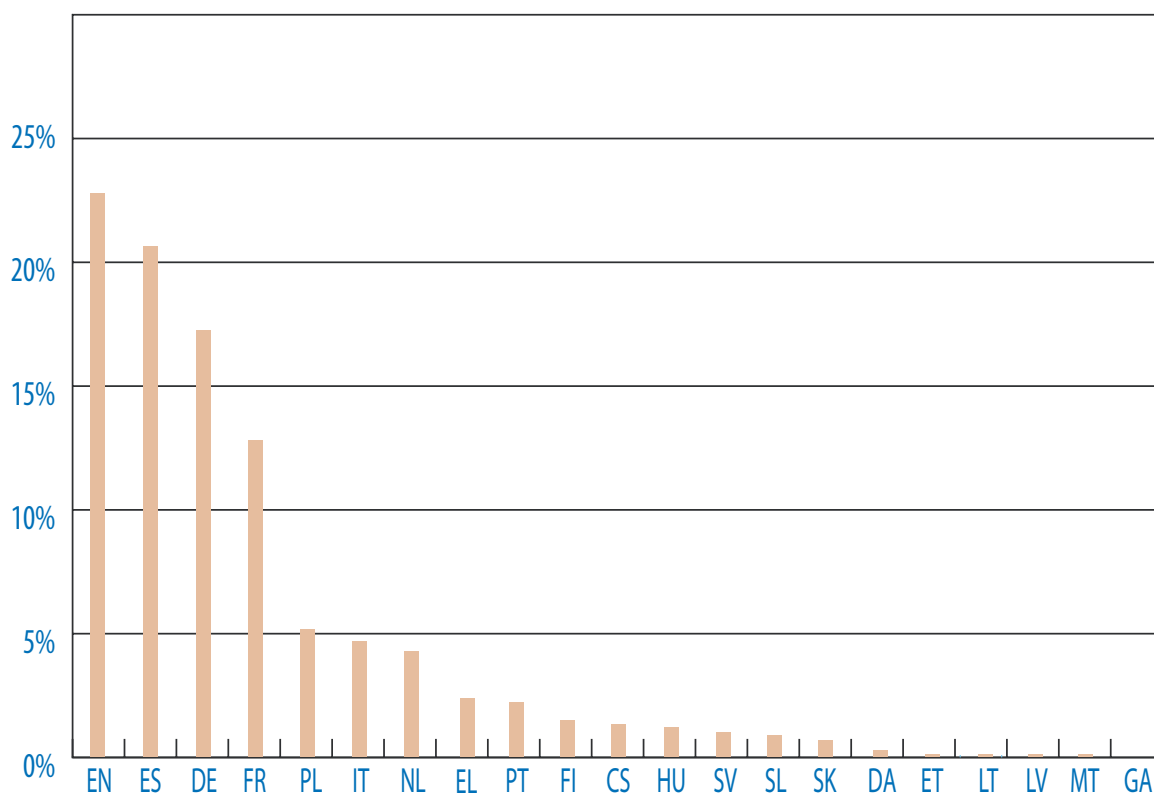


Societăți și asociații  
5,5 % (211)



Persoane particulare  
94,5 % (3 619)

### 4.2 DISTRIBUȚIA PE LIMBI A PLÂNGERILOR





## 4.3

## PROVENIENȚA GEOGRAFICĂ A PLÂNGERILOR

Tara	Numărul de plângeri	% din Plângeri	% din populația UE	Procent <sup>1</sup>
Luxemburg	54	1,4	0,1	14,2
Malta	33	0,9	0,1	10,0
Cipru	44	1,1	0,2	7,6
Belgia	241	6,3	2,3	2,8
Slovenia	44	1,1	0,4	2,7
Spania	781	20,4	9,4	2,2
Finlanda	74	1,9	1,1	1,7
Irlanda	47	1,2	0,9	1,4
Austria	81	2,1	1,8	1,2
Grecia	105	2,7	2,4	1,1
Portugalia	96	2,5	2,3	1,1
Ungaria	72	1,9	2,2	0,9
Slovacia	37	1,0	1,2	0,8
Republica Cehă	67	1,7	2,2	0,8
Germania	537	14,0	17,8	0,8
Olanda	106	2,8	3,5	0,8
Polonia	228	6,0	8,2	0,7
Suedia	53	1,4	1,9	0,7
Estonia	7	0,2	0,3	0,7
Franța	335	8,7	13,6	0,6
Letonia	12	0,3	0,5	0,6
Danemarca	20	0,5	1,2	0,4
Italia	207	5,4	12,7	0,4
Regatul Unit	147	3,8	13,0	0,3
Lituania	9	0,2	0,7	0,3
<b>Alte țări</b>	<b>291</b>	<b>7,6</b>		
<b>Origine necunoscută</b>	<b>102</b>	<b>2,7</b>		

<sup>1</sup> Aceste cifre au fost calculate prin împărțirea procentului de plângeri la procentul populației. Unde coeficientul este mai mare decât 1, acesta indică faptul că țara respectivă a înaintat Ombudsmanului mai multe plângeri decât s-ar fi așteptat, ținând cont de mărimea populației. Toate procentele din tabelul de mai sus au fost rotunjite la o zecimală.



## CUM POATE FI CONTACTAT OMBUDSMANUL EUROPEAN

### PRIN POȘTĂ

Ombudsmanul European  
1 Avenue du Président Robert Schuman  
B.P. 403  
FR - 67001 Strasbourg Cedex  
Franța

### PRIN TELEFON

+33 3 88 17 23 13

### PRIN FAX

+33 3 88 17 90 62

### PRIN E-MAIL

eo@ombudsman.europa.eu

### WEBSITE

<http://www.ombudsman.europa.eu>











OMBUDSMANUL EUROPEAN INVESTIGHEAZA PLANGERI REFERITOARE LA ADMINISTRAREA DEFECTUOASA  
DIN PARTEA INSTITUTIILOR SI ORGANELOR UNIUNII EUROPENE



OMBUDSMANUL EUROPEAN SI PERSONALUL SAU

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