

Европейски омбудсман

El Defensor del Pueblo Europeo

Evropský veřejný ochránce práv

Den Europæiske Ombudsmand

Der Europäische Bürgerbeauftragte

Euroopa ombudsman

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής

The European Ombudsman

Le Médiateur européen

An tOmbudsman Eorpach

Il Mediatore europeo

Eiropas ombuds

Europos ombudsmenas

Az Európai Ombudsman

L-Ombudsman Ewropew

De Europese Ombudsman

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich

O Provedor de Justiça Europeu

16 Ombudsmanul European

Európský ombudsman

Evropski varuh človekovih pravic

Euroopan oikeusasiamies

Europeiska ombudsmannen

■ Prezentare
generală

Ombudsmanul European

2008

Dragă cititorule,

BINE AI VENIT la „Prezentarea generală pe 2008” a Ombudsmanului. Această nouă publicație face o scurtă trecere în revistă a celor mai importante rezultate obținute în favoarea reclamanților și a principalelor probleme de care ne-am ocupat pe parcursul ultimului an. Sper că veți considera acest document util pentru înțelegerea activității Ombudsmanului.



Ombudsmanul European investighează plângerile depuse cu privire la cazuri de administrare defectuoasă în activitatea instituțiilor și organismelor Uniunii Europene. Orice cetățean al Uniunii Europene sau orice întreprindere sau asociație, care are reședința sau sediul social într-un stat membru poate adresa o plângere Ombudsmanului. Ombudsmanul poate rezolva problemele cu administrația Uniunii Europene într-un mod rapid, flexibil și gratuit.

Pentru informații suplimentare, disponibile în cele 23 de limbi oficiale ale Uniunii Europene, vă rugăm să vizitați www.ombudsman.europa.eu, unde puteți găsi și această prezentare generală, cazurile expuse în acest document, precum și raportul anual pe anul 2008 în versiune completă (disponibil în limba engleză din aprilie 2009 și în toate celelalte limbi oficiale din iulie 2009).

Apropierea Uniunii Europene de cetățeni

Am spus deseori că modul în care o instituție răspunde la plângeri indică cel mai bine cât este aceasta de orientată către cetățeni. În anul 2008, în 36 % dintre cazurile finalizate, instituția în cauză a acceptat o soluție amiabilă sau a soluționat litigiul. Un total de opt cazuri reprezintă exemple de bune practici în ceea ce privește modul de a reacționa la problemele sesizate de către Ombudsman. În următoarele două pagini, sunt evidențiate cinci dintre aceste „cazuri de referință”. Celelalte trei cazuri se referă la Comisia Europeană (cazul 2672/2008/VL), la Curtea Europeană de Justiție (2448/2008/WP), și, pentru al treilea an consecutiv, la Agenția Europeană de Siguranță a Aviației (893/2006/BU).

Totuși, au existat răspunsuri la anchetele Ombudsmanului care nu au fost atât de exemplare. Comisia a refuzat să își modifice poziția într-un caz de discriminare pe baza vârstei. Acest refuz m-a determinat să înaintez Parlamentului singurul raport special întocmit în anul 2008. Cu toate că numărul anchetelor cu ocazia cărora am fost nevoit să adresez observații critice instituțiilor Uniunii Europene a scăzut la 44 (de la 55 în anul 2007), acest număr este încă destul de ridicat. În scopul îmbunătățirii performanței instituțiilor și organismelor, în anul 2008 am publicat pe site-ul web două studii privind acțiunile întreprinse de către instituțiile în cauză ca urmare a observațiilor critice și a observațiilor suplimentare din 2006 și 2007.

Activitatea în calitate de gardian al transparenței

În anul 2008, a fost finalizat un număr record de anchete (355), soluționarea majorității acestora durând mai puțin de un an. În anul 2009, scopul nostru este îmbunătățirea performanței, prin reducerea duratei de soluționare a cazurilor. În cadrul anchetelor deschise în anul 2008, de departe cea mai des întâlnită acuzație a fost lipsa de transparență (36 % dintre anchete). În fiecare dintre aceste cazuri, am solicitat instituțiilor și organismelor Uniunii Europene asigurarea unui nivel maxim de transparență în activitățile derulate. Unele cazuri au implicat chestiuni privind protecția datelor, care necesită în mod obligatoriu o abordare echilibrată care să țină cont de confidențialitate și transparență. În câteva dintre aceste cazuri, am consultat Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor, ale cărui sfaturi au fost foarte utile.

În 2008, propunerea Comisiei de reformare a normelor Uniunii Europene privind accesul publicului la documente a avut o importanță deosebită în ceea ce privește transparența. Mi-am exprimat îngrijorarea privind anumite aspecte ale acestei propuneri, de altfel, satisfăcătoare în ansamblu, și am încurajat Parlamentul să își folosească rolul de co-legislator în această chestiune, pentru asigurarea unui rezultat optim pentru cetățeni. Ca parte a contribuției mele în cadrul acestei dezbateri, am realizat un studiu comparativ în rândul colegilor mei din Rețeaua europeană a ombudsmanilor despre cele mai bune practici din statele membre privind accesul publicului la informațiile conținute în baze de date. Pe baza rezultatelor acestui studiu, am formulat propuneri concrete de reformare a normelor UE privind accesul la documente.

Promovarea unei culturi a serviciilor

În anul 2008, Ombudsmanul a înregistrat un total de 3 406 plângeri. Am depus întotdeauna toate eforturile pentru a asigura că serviciile oferite de Ombudsman sunt cunoscute persoanelor care ar putea avea o plângere de înaintat. De exemplu, pentru a sublinia ceea ce poate face în mod concret Ombudsmanul pentru întreprinderi, ONG-uri și alte organizații, care au folosit relativ rar serviciile sale în trecut, acesta a făcut publică ancheta sa din proprie inițiativă în legătură cu nerespectarea termenelor de plată de către Comisie.

În aproape 80 % dintre cazurile înregistrate, i-am fost de ajutor reclamantului prin deschiderea unei anchete asupra cazului, transferându-l la organismul competent sau oferind recomandări în legătură cu instituția căreia acesta trebuie să i se adreseze. Deseori, recomandarea constă în contactarea unui membru al Rețelei europene a ombudsmanilor. În noiembrie, ombudsmanii regionali din rețea s-au întâlnit la Berlin pentru a discuta despre cum pot să îmbunătățească, prin cooperare, serviciile oferite cetățenilor. De asemenea, am continuat să contactez membrii și funcționarii instituțiilor și organismelor Uniunii Europene, pentru a-i încuraja să adopte o cultură a serviciilor pentru cetățeni. Printre evenimentele esențiale în această privință s-a numărat semnarea unui Memorandum de înțelegere cu președintele Băncii Europene de Investiții și acordul agențiilor Uniunii de adoptare a Codului european de bună conduită administrativă în relațiile acestora cu cetățenii.

Un ultim rezultat important în 2008 a fost revizuirea Statutului Ombudsmanului. Modificările efectuate asigură cetățenilor un nivel maxim de încredere în capacitatea Ombudsmanului de a realiza o anchetă completă asupra plângerilor depuse de aceștia, fără niciun fel de restricții. Mă bucur să-mi continui activitatea în beneficiul cetățenilor în anul 2009, în baza acestui mandat chiar mai puternic.

Strasbourg, 31 ianuarie 2009



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

Selecția de cazuri tratate în anul 2008

ÎN ANUL 2008, anchetele Ombudsmanului au tratat chestiuni referitoare la transparență, la probleme de ordin instituțional și de politici, la rolul Comisiei de gardian al tratatului. Acestea au vizat de asemenea probleme legate de concursurile publice și de procedurile de recrutare, probleme de personal, precum și litigii contractuale și procedurile de ofertare cu probleme. Mai jos sunt prezentate câteva exemple, care cuprind cinci dintre cele opt cazuri de referință identificate în anul 2008.

Lipsa transparenței

→→→ **Oficiul European pentru Selecția Personalului (EPSO)** a acceptat să comunice candidaților, la solicitarea acestora, criteriile de evaluare folosite în cadrul procedurilor de selecție, precum și detalierea punctajelor individuale. Aceasta a fost urmarea unei anchete din proprie inițiativă efectuate de către Ombudsman, care a lăudat EPSO pentru adoptarea unei asemenea abordări transparente (OI/5/2005/PB).

→→→ În cazul 754/2007/BU, **Oficiul European de Luptă Antifraudă (OLAF)** a reacționat în mod constructiv la solicitarea de acces la documente. Prin comunicarea celor două versiuni ale raportului relevant, una cu datele personale ale reclamantului și

cealaltă fără, a respectat normele Uniunii Europene privind accesul la documente, demonstrând în același timp o abordare orientată către cetățeni.

Ombudsmanul a criticat Comisia, fiindcă nu a reușit să realizeze un registru complet al documentelor pe care le emite sau le primește. Acest fapt a urmat unei plângeri din partea unui ONG britanic, Statewatch. Având în vedere faptul că un asemenea registru ar fi trebuit să fie funcțional încă din anul 2002, Ombudsmanul a solicitat Comisiei să acționeze rapid, iar această solicitare a Ombudsmanului a fost susținută de Parlamentul European, printr-o rezoluție (3208/2006/GG).

Litigii contractuale

→→→ În două cazuri de natură contractuală, Ombudsmanul a lăudat **Comisia** pentru abordarea sa constructivă. În cazul 3490/2005/(ID)PB referitor la o dispută cu o societate din Italia privind efectuarea unei plăți pentru un proiect comunitar de alimentare cu apă a persoanelor strămutate din Liberia, Comisia a dat dovadă de o abordare corectă și constructivă pe toată durata procedurii, chiar până la punctul de a accepta plăți suplimentare identificate de către propriile servicii și de către recla-

mant. În consecință, societatea din Italia a primit peste 100 000 EUR.

→→→ În cazul 3784/2006/FOR referitor la un institut din Austria care semnase un contract de cercetare și de dezvoltare în domeniul ingineriei chimice, **Comisia** a fost de acord să plătească 54 000 EUR. Acest lucru a urmat unei solicitări din partea Ombudsmanului de reexaminare a refuzului de efectuare a plății sumei restante din cauza faptului că nu primise la timp declarațiile finale de costuri.

Probleme cu plângerile referitoare la cazurile de încălcare a dreptului comunitar

Anchetele Ombudsmanului au dezvăluit o serie de probleme privind modul în care Comisia gestionează plângerile referitoare la cazurile de încălcare a dreptului comunitar. Într-un caz referitor la legislația din Spania privind creșterile nivelului de impozitare a capitalului, Ombudsmanul a criticat Comisia din cauza faptului că informarea reclamantului a durat prea mult timp și nu a fost efectuată în mod adecvat, odată ce fusese decisă demararea oficială a procedurilor privind încălcarea dreptului comu-

nitar. Ombudsmanul a înaintat sugestii cu privire la modul în care Comisia ar putea îmbunătăți procedurile sale (3737/2006/(BM)JMA). De asemenea, Comisia a primit critici cu privire la lipsa furnizării unei explicații suficiente și coerente cu privire la motivul pentru care a decis închiderea unui caz referitor la posibila încălcare a legislației comunitare privind mediul în cazul unui proiect rutier de ocolire derulat în Italia (1962/2005/IP).

Posibilă discriminare pe baza vârstei în caz de angajare

Un interpret liber-profesionist din Belgia, care, de-a lungul a peste 35 de ani, fusese angajat de către instituțiile europene în cadrul unor reuniuni specifice, a depus o plângere către Ombudsman, după ce nu a mai primit oferte de muncă în momentul în care a împlinit 65 de ani. Ombudsmanul a confirmat că această situație reprezenta un caz de discriminare pe baza vârstei și, ca răspuns, Parlamentul și-a schimbat practicile (186/2005/ELB). Pe de altă parte, Comisia nu a reușit să justifice în mod adecvat motivul tratamentului diferit al interpreților liber-profesioniști în vârstă de peste 65 de ani și a refuzat schimbarea practicilor sale. Având în vedere faptul

că acest caz a adus în discuție o problemă de principiu importantă, Ombudsmanul a înaintat un raport special Parlamentului (185/2005/ELB).

→→ Într-un caz de presupusă discriminare pe baza vârstei din partea **Consiliului**, Ombudsmanul nu a găsit motive de discriminare. Totuși, Consiliul a convenit efectuarea unei plăți *ex gratia* de 1 000 EUR, ca recunoaștere a neplăcerilor și tensiunilor suferite de reclamant. Inițial, Consiliul i-a oferit reclamantului un contract pe un an, iar ulterior a modificat condițiile în momentul în care a constatat faptul că reclamantul ar fi împlinit vârsta de 65 de ani în acest interval de timp (1162/2007/FOR).

Câte plângeri și anchete?

OMBUDSMANUL a înregistrat 3 406 de plângeri în anul 2008 (în comparație cu 3 211 în 2007) și a deschis 296 de anchete (în comparație cu 309 în 2007). A finalizat 355 de anchete în cursul anului (348 în anul 2007). În total, Ombudsmanul s-a ocupat de peste 7 700 de plângeri și de cereri de furnizare de informații.

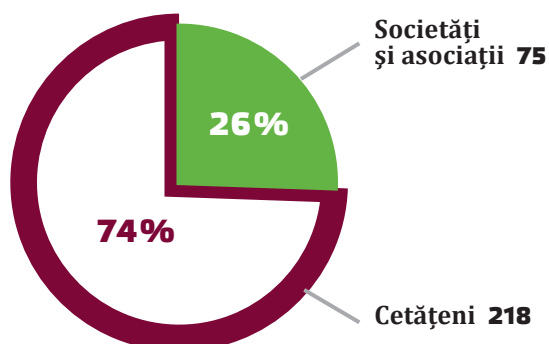
Ce măsuri a adoptat Ombudsmanul?

În aproape 80 % dintre cazurile tratate (2 643), Ombudsmanul i-a fost de ajutor reclamantului prin deschiderea unei anchete asupra cazului, transferându-l la organismul competent sau oferind recomandări în legătură cu instituția căreia acesta trebuie să i se adreseze.

OBSERVAȚIE În unele cazuri, reclamantul a primit mai mult de un tip de recomandare. Prin urmare, aceste procentaje totalizează peste 100 %.

Cu privire la transferuri și recomandări, 55 % dintre reclamanți s-au adresat unui membru al Rețelei europene a ombudsmanilor, și anume unui ombudsman național sau regional din statele membre sau Comisiei pentru petiții a Parlamentului European. Un total de 17 % dintre reclamanți au fost direcționați către Comisia Europeană, în timp ce 36 % au fost încurajați să ia legătura cu alte organisme, precum SOLVIT, care se ocupă cu problemele cauzate de aplicarea incorectă a legislației privind piața internă de către autoritățile publice.

Sursa plângerilor care conduc la realizarea unor anchete

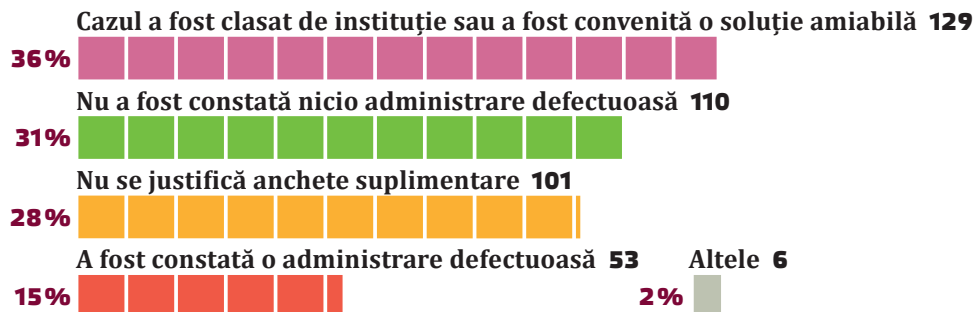


Care sunt rezultatele anchetelor derulate?

În 129 de cazuri finalizate în anul 2008, s-a obținut un rezultat pozitiv în momentul în care instituția respectivă a acceptat o soluție amiabilă sau când cazul a fost soluționat. În 110 cazuri, nu s-a depistat nicio administrare defectuoasă. Ombudsmanul a făcut observații suplimentare pentru a contribui la îmbunătățirea performanței viitoare în 41 de cazuri. Administrare defectuoasă a fost constatată în 53 de cazuri: opt cazuri s-au finalizat prin înaintarea unor proiecte de recomandare, care au fost acceptate de către instituții, unul a avut drept rezultat înaintarea unui raport special către Parlament, în timp ce 44 de cazuri au fost finalizate cu observații critice.

 = 10 cazuri

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

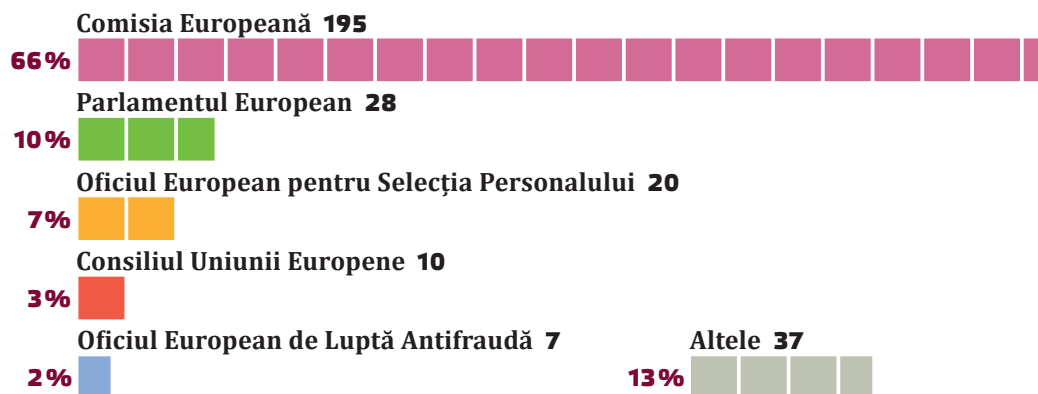


Ce instituții și organisme sunt vizate de anchetele derulate?

Majoritatea anchetelor deschise în anul 2008 au vizat Comisia Europeană (66%). 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.

 = 10 cazuri

OBSERVAȚIE Într-un caz, aceeași anchetă s-a referit la două instituții. Prin urmare, aceste procentaje totalizează peste 100 %.

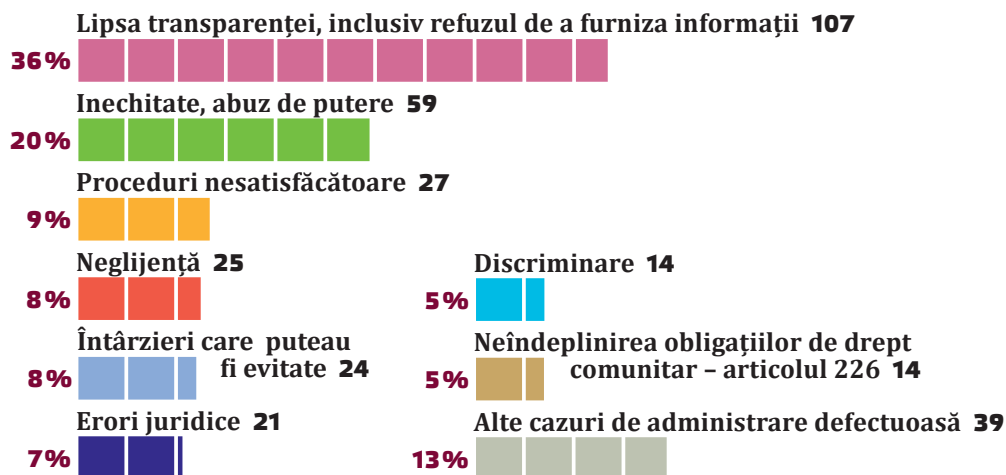


La ce tip de administrare defectuoasă se referă anchetele?

Administrarea defectuoasă apare în momentul în care o instituție nu acționează în conformitate cu legea, nu respectă principiile unei bune administrări sau în cazul în care încalcă drepturile fundamentale. Cea mai frecventă acuzație de administrare defectuoasă anchetată de Ombudsman în anul 2008 a fost lipsa de transparență (în 36% dintre anchetele deschise).

 = 10 cazuri

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

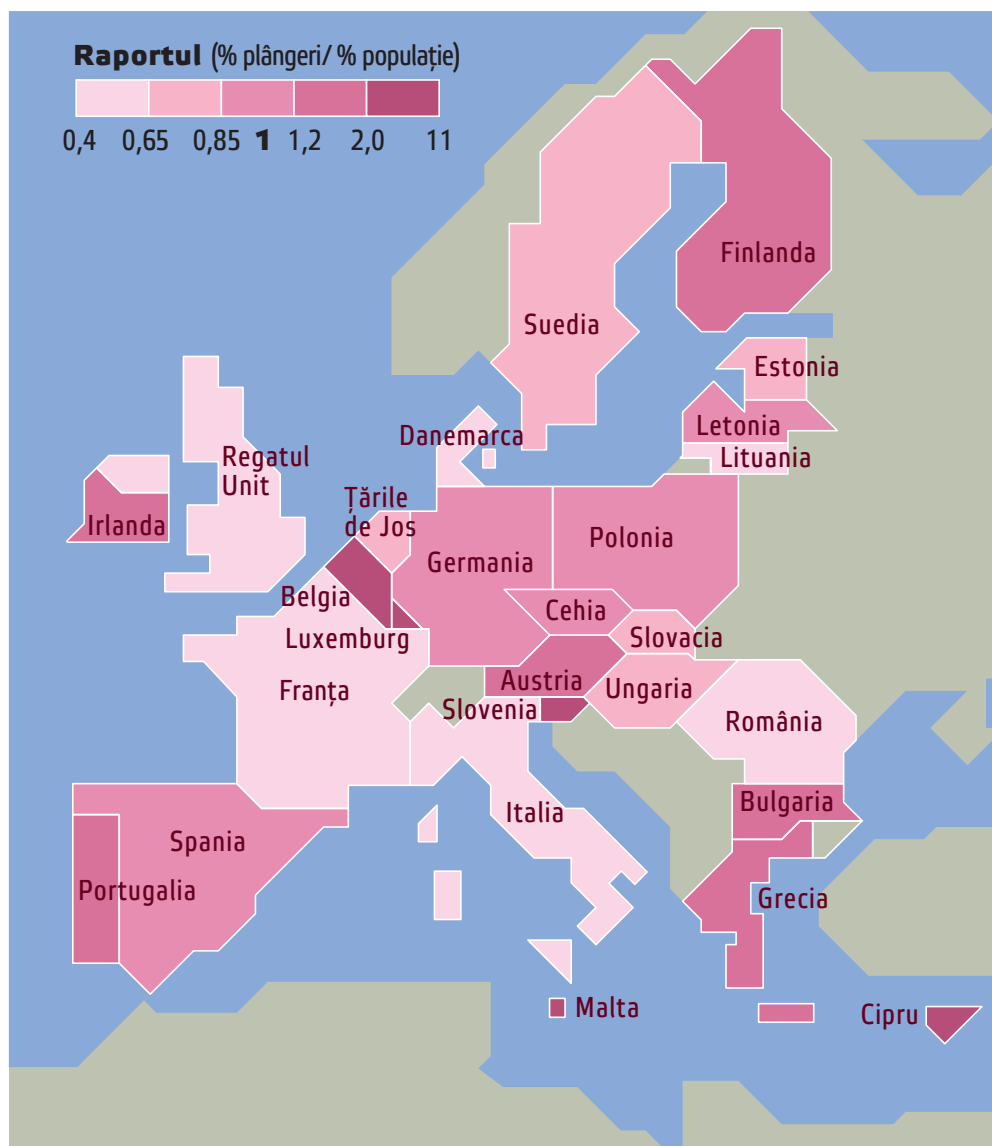


De unde provin plângerile?

OBSERVAȚIE Raportul plângerilor a fost calculat prin împărțirea procentajului de plângeri totale din fiecare stat membru la procentajul de plângeri din totalul populației Uniunii Europene. În cazurile în care acest raport este mai mare de 1, înseamnă că țara respectivă a înaintat mai multe plângeri către Ombudsman decât era de așteptat, având în vedere mărimea populației acesteia.

Țara	Cazuri
Germania	546
Spania	352
Polonia	270
Franța	240
Belgia	229
Italia	219
Regatul Unit	197
Grecia	110
Austria	108
România	97
Portugalia	95
Țările de Jos	78
Bulgaria	74
Cehia	66
Suedia	52
Finlanda	49
Ungaria	46
Irlanda	45
Slovenia	41
Malta	36
Cipru	35
Luxemburg	33
Slovacia	29
Danemarca	23
Letonia	18
Lituania	11
Estonia	7
Altele	221
Nu se cunoaște	79

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



Ombudsmanul European

1 Avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
67001 Strasbourg Cedex
FRANȚA
Tel. +33 3 88 17 23 13
Fax +33 3 88 17 90 62

→→→ www.ombudsman.europa.eu

© Comunitățile Europene, 2009

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

Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg

Printed in Luxembourg

Imprimat pe hârtie CyclusPrint, hârtie tipografică fină fabricată exclusiv din fibre reciclate.

QK-AD-09-001-RO-D · ISSN 1831-3744