

Европейски омбудсман

El Defensor del Pueblo Europeo

Evropský veřejný ochránce práv

Den Europæiske Ombudsmand

Der Europäische Bürgerbeauftragte

Euroopa Ombudsman

Ο Ευρωπαϊός 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

ro Ombudsmanul European

Európský ombudsman

Evropski varuh človekovih pravic

Euroopan oikeusasiamies

Europeiska ombudsmannen

■ Rapport anual Ombudsmanul European

2009

■ Rapport anual

**Ombudsmanul
European**

© Uniunea Europeană, 2010

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

ISBN 978-92-9212-220-1

ISSN 1830-7493

DOI 10.2869/22537

Prezentul raport este publicat la adresa de internet: <http://www.ombudsman.europa.eu>

Caractere Cambria, Calibri și Etelka — Pierre Roesch typo·graphisme, Strasbourg.

Toate fotografiile © Uniunea Europeană, cu excepția cazului în care se specifică altfel.

Printed in Luxembourg

Tipărit pe hârtie CyclusPrint, hârtie tipografică obținută exclusiv din fibre reciclate.

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

OMBUDSMANUL EUROPEAN



P. NIKIFOROS DIAMANDOUROS

Dl Jerzy Buzek
Președinte
Parlamentul European
Rue Wiertz
1047 Bruxelles
BELGIA

Strasbourg, 19 aprilie 2010

Domnule Președinte,

În conformitate cu articolul 228 alineatul (1) din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene și cu articolul 3 alineatul (8) din Decizia Parlamentului European privind statutul și condițiile generale de exercitare a atribuțiilor Ombudsmanului, prin prezenta vă înaintez Raportul pe anul 2009.

Cu deosebită considerație,

P. Nikiforos DIAMANDOUROS

Cuprins

Introducere 7

1 Rezumat 11

2 Mandatul și procedurile Ombudsmanului 21

2.1 Dreptul de a adresa plângeri Ombudsmanului European 23

2.2 Temeiul juridic al activității Ombudsmanului 23

2.3 Mandatul Ombudsmanului 25

2.4 Admisibilitatea și justificarea anchetelor 28

2.5 Procedurile Ombudsmanului 29

3 Plângeri și anchete 33

3.1 Prezentare generală a plângerilor examinate 35

3.2 Analiza anchetelor deschise 40

3.3 Constatările anchetelor Ombudsmanului 42

3.4 Cazuri de referință în exemplificarea bunelor practici 48

3.5 Analiza tematică a anchetelor finalizate 49

3.6 Transferuri și recomandări 70

4 Relațiile cu instituțiile, ombudsmanii și alte părți interesate 73

4.1 Relațiile cu instituțiile UE 75

4.2 Relațiile cu ombudsmanii și organismele similare 79

4.3 Relațiile cu alte părți interesate 82

5 Resurse 89

5.1 Personal 91

5.2 Buget 97

Cum poate fi contactat Ombudsmanul European 99

Introdúcere



AM DEOSEBITA plăcere de a vă prezenta *Raportul anual pe 2009*, care înregistrează activitatea desfășurată în anul anterior de către Ombudsman în folosul cetățenilor, al societăților comerciale și al organizațiilor. Am speranța că acest raport vă va oferi o bună imagine de ansamblu a progreselor pe care le-am realizat în promovarea celor mai înalte standarde administrative în cadrul instituțiilor UE. Ca întotdeauna, așteptăm reacțiile dumneavoastră.



Un an important pentru ombudsmani

Anul 2009 a reprezentat cea de-a 200-a aniversare a instituției ombudsmanului, eveniment celebrat de colegii din întreaga lume la Stockholm în luna iunie. Din perspectiva Ombudsmanului European, acest eveniment a marcat începutul celui de-al cincisprezecelea an de funcționare a instituției. De asemenea, acesta a reprezentat finalul primului meu mandat complet în calitate de Ombudsman. Decizia Parlamentului European din 20 ianuarie a acestui an de a mă realege pentru un al doilea mandat complet constituie, în opinia mea, o susținere a activității acestei instituții și ne încurajează să continuăm eforturile către o administrație a Uniunii Europene mai deschisă, mai orientată către servicii și având în centrul său cetățeanul.

Este un moment deosebit pentru conducerea acestei instituții.

Una dintre principalele priorități ale Ombudsmanului în următorii cinci ani va fi de a contribui la îndeplinirea de către UE a promisiunilor Tratatului de la Lisabona în beneficiul cetățenilor. Deosebit

Una dintre principalele priorități ale Ombudsmanului în următorii cinci ani va fi de a contribui la îndeplinirea de către UE a promisiunilor Tratatului de la Lisabona în beneficiul cetățenilor.

de importantă este Carta Drepturilor Fundamentale a Uniunii Europene, care este în prezent obligatorie din punct de vedere juridic. În acest context, voi promova în special dreptul fundamental la buna administrare, astfel cum este prevăzut la articolul 41 din Cartă. Deja din decembrie 2009, ca parte a contribuției noastre la consultarea publică privind reforma Regulamentului financiar al UE,

Ombudsmanul a subliniat faptul că normele relevante ar trebui să țină seama de articolul 41, oferind funcționarilor orientări cu privire la modul în care aceștia ar trebui să asigure atât o gestionare eficientă, cât și o bună administrare. Cu titlu de exemplu, Regulamentul financiar ar trebui să prevadă, în cazuri excepționale, plăți *ex gratia*, ca despăgubire pentru neplăceri sau suferințe majore cauzate de o administrare defectuoasă. Reforma Regulamentului financiar reprezintă o ocazie extraordinară de punere în practică a dreptului fundamental la buna administrare.

Având în vedere numărul mare de anchete pe care le desfășor în fiecare an în ceea ce privește lipsa de transparență (36 % din anchetele din 2009), voi continua, de asemenea, să insist asupra dreptului fundamental de acces la documente, în conformitate cu articolul 42 din Cartă și cu articolul 15 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene. De asemenea, mă voi asigura că dreptul de a apela la Ombudsman și de a înainta petiții Parlamentului (articolele 43, respectiv 44 din Cartă) sunt ambele cunoscute și exercitate corect, astfel încât cetățenii să poată apela la o cale cât mai eficientă de atac.

Tratatul de la Lisabona introduce și o nouă formă de participare publică la viața democratică a Uniunii: „inițiativa cetățenilor”. Aceasta ar trebui să contribuie în mod substanțial la abilitarea cetățenilor europeni. La începutul anului 2010, am răspuns consultării publice cu privire la modul

în care inițiativa cetățenilor ar trebui să funcționeze în practică. Este important să încercăm să anticipăm problemele care ar putea apărea în cursul funcționării acestui mecanism, în special cele care ar putea avea drept consecință sesizarea Ombudsmanului. Prin identificarea prealabilă a unor astfel de probleme și propunerea unor răspunsuri eficiente, Ombudsmanul urmărește promovarea bunei administrări de către Comisia Europeană și astfel să contribuie la reușita acestui nou instrument util pentru cetățeni. De asemenea, voi urmări să mă asigur că cetățenii, asociațiile reprezentative ale acestora și societatea civilă beneficiază de noile dispoziții din tratat privind consultarea, dialogul și posibilitatea de a-și face cunoscute opiniile și de a și de a face schimb de opinii în mod public.

Un an bun în termeni de rezultate

O a doua prioritate pentru Ombudsman va fi consolidarea culturii serviciilor în administrația UE. Este evident din răspunsul acestora la întrebările pe care le-am adresat că instituțiile, organele, oficiile și agențiile Uniunii Europene aderă deja la un standard ridicat al practicilor administrative. În peste jumătate din cazurile închise în anul 2009 (56 %), instituția în cauză a acceptat o soluție amiabilă sau a soluționat cazul. Această cifră trebuie comparată cu procentul de 36 % înregistrat în anul 2008. În total, nouă cazuri de referință, subliniate în prezentul raport, servesc drept exemple de bune practici în ceea ce privește răspunsul la plângeri.

Au fost lansate patru anchete din proprie inițiativă cu privire la aspecte sistemice în legătură cu Comisia Europeană, precum promptitudinea plăților și accesul la dosare în cazurile de încălcare a dreptului UE. Ombudsmanul a tratat, de asemenea, o serie de cazuri privind importante aspecte de principiu, precum necesitatea documentării corespunzătoare a reuniunilor și revizuirilor relevante. Aceste cazuri sunt, de asemenea, rezumate în prezentul raport.

Deși Ombudsmanul a fost nevoit să emită observații critice instituțiilor Uniunii Europene în doar 35 de cazuri comparativ cu 44 în 2008 și 55 în 2007, există încă loc de îmbunătățiri. În acest sens, voi continua să urmăresc răspunsurile instituțiilor la observațiile critice și suplimentare, publicând un studiu anual pe situl meu internet. Studiul din 2009 a arătat că, luând în considerare ansamblul observațiilor critice și suplimentare, rata reacțiilor satisfăcătoare a fost de 79 %. Reacția la observațiile suplimentare a fost satisfăcătoare în toate cazurile, în timp ce rata reacțiilor satisfăcătoare la observațiile critice a fost mult mai scăzută, de 62 %. Aceasta demonstrează că Ombudsmanul și instituțiile însele trebuie să depună încă eforturi considerabile pentru a convinge funcționarii că o abordare defensivă față de Ombudsman reprezintă o ocazie ratată pentru instituția lor și riscă să afecteze imaginea Uniunii Europene.

Îmbunătățirea calității administrației în beneficiul cetățenilor reprezintă un standard pentru toate acțiunile Ombudsmanului. În ceea ce privește activitatea propriului meu birou, pot afirma cu

Îmbunătățirea calității administrației în beneficiul cetățenilor reprezintă un standard pentru toate acțiunile Ombudsmanului.

satisfacție că timpul necesar finalizării anchetelor a scăzut de la o medie de 13 luni în 2008 la nouă luni în 2009. Scopul nostru este o reducere și mai mare a perioadei de timp necesare obținerii de rezultate prin intermediul anchetelor.

Un an al comunicării

Anul 2009 a început cu lansarea noului sit internet al Ombudsmanului, care conține un ghid interactiv destinat să ajute la identificarea celui mai adecvat organism căruia trebuie să i se adreseze plângerile. Ghidul a reprezentat un mare succes, oferind asistență unui număr de peste

26 000 de persoane pe parcursul anului. Numărul de plângeri care au sosit la biroul nostru a scăzut de la 3 406 în 2008 la 3 098 în 2009, pe măsură ce mai multe persoane au început să găsească de prima dată adresa necesară. Pentru mine, acesta reprezintă un motiv de încurajare. Pentru a continua în această direcție, am intensificat pe parcursul anului cooperarea cu alte rețele de informare și de soluționare a problemelor, precum Europe Direct și SOLVIT.

Ne-am intensificat eforturile pentru a veni în întâmpinarea potențialilor reclamânți, organizând o serie de evenimente împreună cu ONG-urile, grupurile de interese, întreprinderile și grupurile de reflecție. Aceste activități de informare, împreună cu rezultatele impresionante obținute pentru reclamânți, au determinat o creștere de 85 % a relațiilor mass-media cu privire la activitatea Ombudsmanului. Această creștere este cheia creșterii gradului de conștientizare cu privire la dreptul de a adresa plângeri și a rolului Ombudsmanului în responsabilizarea administrației Uniunii Europene. Creșterea numărului de anchete deschise, de la 293 la 335, pe baza plângerilor primite în 2009 trebuie să fie pusă parțial pe seama acestor activități.

În aproximativ 80 % din cazurile înregistrate, am putut să venim în sprijinul reclamantului deschizând o anchetă cu privire la caz, transferând cazul la un organism competent sau oferind o recomandare cu privire la instituția la care trebuie să apeleze reclamantul. Peste 55 % din cazuri au fost de competența unui membru al rețelei europene a ombudsmanilor, confirmându-se astfel necesitatea de a se consolida în continuare cooperarea între ombudsmani la nivel european, național și regional și comisiile pentru petiții din cadrul rețelei. Cel de-al șaptelea seminar al ombudsmanilor naționali din statele membre ale UE și țările candidate, organizat în Cipru în aprilie 2009, ne-a oferit un prilej bun pentru a ajunge la acest rezultat.

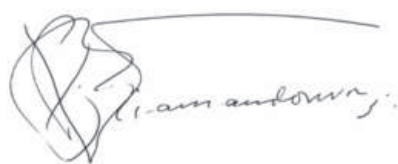
O ultimă evoluție importantă în anul 2009 a fost adoptarea unei declarații de misiune a instituției. Iată textul acesteia:

Ombudsmanul european caută să obțină rezultate echitabile la plângerile împotriva instituțiilor Uniunii europene, încurajează transparența și promovează o cultură administrativă a serviciilor. El dorește să clădească încrederea prin dialogul între cetățeni și Uniunea europeană și să dezvolte cele mai înalte standarde de comportament în instituțiile Uniunii.

Încă de la începutul anului 2010, intenționez să dezvolt o strategie bazată pe această misiune, care să vizeze întregul mandat de cinci ani al Ombudsmanului.

Sunt nerăbdător să mă aflu în serviciul cetățenilor pe această bază în anii următori.

Strasbourg, 16 februarie 2010



P. Nikiforos DIAMANDOUROS



Rezumat

CEL de-al cincisprezecelea Raport anual al Ombudsmanului European adresat Parlamentului European oferă o expunere a activităților Ombudsmanului în anul 2009. Acesta este cel de-al șaptelea raport anual prezentat de domnul P. Nikiforos DIAMANDOUROS, care și-a început activitatea ca Ombudsman European la 1 aprilie 2003.

■ Structura raportului

Raportul este alcătuit din cinci capitole. Acesta începe cu o introducere realizată personal de Ombudsman, urmată de prezenta sinteză, care reprezintă capitolul 1.

Capitolul 2 explică mandatul Ombudsmanului și descrie procedurile Ombudsmanului de tratare a plângerilor și de realizare a anchetelor, incluzând toate evoluțiile importante din cursul anului 2009.

Capitolul 3 oferă o imagine de ansamblu a plângerilor tratate în anul 2009, precum și un studiu aprofundat al anchetelor care au fost desfășurate. De asemenea, este inclusă o secțiune referitoare la cazurile de referință identificate de Ombudsman, precum și o analiză tematică privind cele mai semnificative constatări de drept și de fapt care se regăsesc în deciziile Ombudsmanului din anul 2009. Capitolul se încheie cu o prezentare a cazurilor pe care Ombudsmanul le-a înaintat altor organe responsabile cu soluționarea plângerilor.

Capitolul 4 prezintă activitățile de informare ale Ombudsmanului, inclusiv relațiile cu instituții, organe, oficii și agenții ale Uniunii Europene, relațiile cu comunitatea ombudsmanilor naționali, regionali și locali din Europa, și o privire de ansamblu a activităților de comunicare ale Ombudsmanului.

Capitolul 5 oferă detalii cu privire la personalul și la bugetul Ombudsmanului.

■ Rolul Ombudsmanului European

Instituția Ombudsmanului European a fost înființată prin Tratatul de la Maastricht, ca parte a conceptului de cetățenie a Uniunii Europene. Ombudsmanul investighează plângerile referitoare

Ombudsmanul investighează plângerile referitoare la administrarea defectuoasă în activitatea instituțiilor, organelor, oficiilor sau agențiilor Uniunii Europene, cu excepția Curții de Justiție a Uniunii Europene în exercitarea funcției judiciare a acesteia.

la administrarea defectuoasă în activitatea instituțiilor, organelor, oficiilor sau agențiilor Uniunii Europene¹, cu excepția Curții de Justiție a Uniunii Europene² în exercitarea funcției judiciare a acesteia. Cu aprobarea Parlamentului European, Ombudsmanul a definit conceptul de „administrare defectuoasă” într-un mod care impune respectarea statului de drept, a principiilor bunei administrări și a drepturilor fundamentale.

1. Articolul 228 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene (TFUE) (fostul articol 195 din Tratatul de instituire a Comunității Europene) extinde mandatul Ombudsmanului de la plângeri privind administrarea defectuoasă în activitatea „instituțiilor sau organismelor comunitare” la „instituțiile, organele, oficiile sau agențiile Uniunii”. Deși raportul anual al Ombudsmanului a utilizat anterior termenul „instituții și organisme”, în prezent folosim, în locurile adecvate, termenul „instituții” pentru a face referire la toate instituțiile, organele, oficiile și agențiile Uniunii Europene.

2. Tratatul de la Lisabona a modificat numele Curții de Justiție a Comunităților Europene și al Tribunalului de Primă Instanță. Acestea sunt denumite în mod colectiv Curtea de Justiție a Uniunii Europene și separat, Curtea de Justiție și, respectiv, Tribunalul.

Pe lângă soluționarea plângerilor depuse de persoane fizice, societăți și asociații, Ombudsmanul operează în mod proactiv, inițiind anchete din proprie inițiativă, întâlnindu-se cu membri și funcționari ai instituțiilor Uniunii Europene și adresându-se cetățenilor pentru a-i informa în legătură cu drepturile lor și modul în care își pot exercita aceste drepturi.

■ Plângeri și anchete

Prezentare generală a plângerilor examinate

În 2009, Ombudsmanul a înregistrat 3 098 de plângeri, comparativ cu 3 406 în anul 2008. Aproximativ 60 % din aceste plângeri au fost transmise prin internet, în special prin utilizarea formularului de plângere, disponibil pe situl web al Ombudsmanului în 23 de limbi.

Au fost prelucrate³ în total 3 119 de plângeri, comparativ cu 3 346 în anul 2008. În cazul a 55 % din totalul plângerilor prelucrate (1 704 de plângeri) s-a constatat că acestea sunt de competența unui

În aproximativ 80 % din cazuri, Ombudsmanul a putut ajuta reclamantul prin inițierea unei anchete asupra cazului, transferul către un organism competent sau oferirea de recomandări în legătură cu instituția căreia reclamantul trebuie să i se adreseze pentru soluționarea promptă și eficientă a problemei.

membru al Rețelei europene a ombudsmanilor, 23 % (727 de plângeri) fiind de competența Ombudsmanului European. 11 % dintre cazuri au determinat inițierea unei anchete. În aproximativ 80 % din cazuri, Ombudsmanul a putut ajuta reclamantul prin inițierea unei anchete asupra cazului, transferul către un organism competent sau oferirea de recomandări în legătură cu instituția căreia reclamantul trebuie să i se adreseze pentru soluționarea promptă și eficientă a problemei.

Ombudsmanul a tratat un număr total de aproximativ 5 000 de plângeri și cereri de informații primite în anul respectiv.

Analiza anchetelor deschise

Pe baza plângerilor depuse, pe parcursul anului 2009 au fost deschise în total 335 de noi anchete (în creștere de la 293 în 2008). Dintre acestea, 84 % au fost depuse de către cetățeni persoane fizice, iar 16 % de întreprinderi și asociații.

De asemenea, Ombudsmanul a lansat patru anchete din proprie inițiativă, pentru a soluționa eventualele probleme sistemice referitoare la Comisia Europeană.

Așa cum se întâmplă în fiecare an, majoritatea anchetelor deschise de către Ombudsman în cursul anului 2009 au privit Comisia (191 de anchete sau 56 % din total). Deoarece Comisia este principala instituție a Uniunii Europene care adoptă decizii cu impact direct asupra cetățenilor, aceasta constituie, în mod normal, principalul obiect al plângerilor cetățenilor. Totuși, trebuie remarcat faptul că cifra comparabilă pentru anul 2008 a fost de 66 % din totalul plângerilor. S-au desfășurat 38 de anchete (11 %) cu privire la administrarea Parlamentului European, 30 de anchete (9 %) cu privire la Oficiul European pentru Selecția Personalului (EPSo), 12 anchete (4 %) cu privire la Consiliul Uniunii Europene și 9 anchete (3 %) în legătură cu Curtea de Justiție a Uniunii Europene. În ceea ce privește Curtea, este important de menționat că Ombudsmanul poate demara anchete doar în ceea ce privește activitatea extrajudiciară a acesteia. Alte douăzeci și trei de instituții, organe, oficii și agenții ale Uniunii Europene au făcut obiectul unui număr de 59 de anchete.

Principalele tipuri de presupusă administrare defectuoasă în cadrul anchetelor inițiate în anul 2009 au fost lipsa transparenței, inclusiv refuzul de a furniza informații (121 cazuri reprezentând 36 % din numărul total de cazuri), incorectitudinea sau abuzul de putere (48 cazuri, 14 %), întârzieri care puteau fi evitate (45 cazuri, 13 %), proceduri nesatisfăcătoare (44 cazuri, 13 %), neglijența (22 cazuri, 6 %), neîndeplinirea obligațiilor, respectiv, neîndeplinirea de către Comisia Europeană

3. Categoria statistică „prelucrate” înseamnă că s-a încheiat analiza care vizează diferențierea plângerilor (i) încadrate în mandatul Ombudsmanului, (ii) care îndeplinesc criteriile de admisibilitate și (iii) care oferă baza pentru deschiderea unei anchete. Din cauza perioadei de timp necesare acestei analize, numărul plângerilor „prelucrate” într-un an calendaristic dat diferă de numărul plângerilor „înregistrate” în aceeași perioadă.

a rolului de gardian al tratatelor în relația sa cu statele membre (21 cazuri, 6 %), erorile juridice (19 cazuri, 6 %) și discriminarea (17 cazuri, 5 %).

Ombudsmanul a închis 318 anchete în cursul anului 2009 (comparativ cu 355 în 2008). Dintre

Majoritatea acestor anchete au fost închise în termen de un an (70 %). Peste jumătate dintre acestea (55 %) au fost închise după trei luni. În medie, închiderea unui caz a durat nouă luni.

acestea, 311 au fost întreprinse în baza plângerilor, iar șapte au constituit anchete din proprie inițiativă. Majoritatea acestor anchete au fost închise în termen de un an (70 %). Peste jumătate dintre acestea (55 %) au fost închise după trei luni. În medie, închiderea unui caz a durat nouă luni.

Constatările anchetelor efectuate de Ombudsman

Ori de câte ori este posibil în cadrul anchetelor, Ombudsmanul încearcă să obțină un rezultat pozitiv care să satisfacă atât reclamantul, cât și instituția împotriva căreia este depusă plângerea. Cooperarea dintre instituțiile Uniunii Europene este esențială pentru obținerea unei astfel de soluționări, ceea ce ajută la consolidarea relațiilor dintre instituții și cetățeni și poate evita necesitatea unor litigii costisitoare și îndelungate. În anul 2009, în 179 de cazuri (56 % din numărul total), a fost obținută prompt o soluționare pozitivă pentru reclamant. Aceste cazuri fie au fost soluționate de instituția în cauză, fie a fost acceptată o soluție amiabilă. Această cifră trebuie comparată cu cele 129 de cazuri soluționate în anul 2008, ceea ce deja reprezenta de două ori numărul cazurilor soluționate în urmă cu doi ani, în anul 2006.

În 18 % din cazuri (58), nu s-a constatat administrarea defectuoasă. Acesta nu este în mod necesar un rezultat negativ pentru reclamant care, cel puțin, beneficiază de o explicație completă din partea instituției implicate în legătură cu măsurile pe care le-a luat, precum și de punctul de vedere al Ombudsmanului asupra cazului.

În 12 % din cazuri (37), Ombudsmanul a constatat că există situații de administrare defectuoasă însă, cu toate acestea, a putut obține un rezultat pozitiv pentru reclamant în două dintre aceste cazuri, deoarece propunerile de recomandare pe care le-a înaintat au fost acceptate. În timpul anului în cauză nu s-a înaintat niciun raport special Parlamentului European. În 35 de cazuri, ancheta a fost închisă cu o observație critică. Observația critică îi confirmă reclamantului faptul că plângerea sa este justificată și indică instituției sau organismului implicat că a acționat în mod eronat, în vederea evitării administrării defectuoase pe viitor.

În mod similar, în vederea îmbunătățirii performanțelor instituțiilor UE în viitor, Ombudsmanul utilizează din ce în ce mai mult observațiile suplimentare atunci când identifică oportunități de sporire a calității administrării. Ombudsmanul a adresat observații suplimentare într-un număr total de 28 de cazuri în cursul anului 2009.

Este important ca instituțiile să respecte observațiile critice și suplimentare adresate de către Ombudsman și să ia măsuri în scopul soluționării problemelor rămase încă nesoluționate. Ținând seama de acest aspect, în anul 2009 Ombudsmanul a publicat pe situl său web un studiu privind măsurile adoptate de instituțiile în cauză, pe baza observațiilor critice și suplimentare emise în anul 2008.

Cazuri de referință în exemplificarea bunelor practici [→→→]

În cursul anului 2009, au fost închise nouă cazuri care constituie exemple ilustrative de bune practici și au fost desemnate drept cazuri de referință. Acestea servesc drept model pentru toate

În cursul anului 2009, au fost închise nouă cazuri care constituie exemple ilustrative de bune practici și au fost desemnate drept cazuri de referință.

instituțiile, organele, oficiile și agențiile Uniunii Europene în ceea ce privește cea mai bună modalitate de a reacționa la problemele semnalate de Ombudsman.

Două exemple privesc soluționarea de către **Comisie** a unor cazuri de încălcare a dreptului UE în domeniul drepturilor pasagerilor aerieni (**2980/2008/GG**) și în domeniul mediului (**791/2005/(IP)FOR**). În alte două cazuri, Comisia a demonstrat o abordare constructivă, acceptând (i) să anuleze un ordin de recuperare

într-un caz având legătură cu personalul (1908/2007/JF) și (ii) să verifice dacă poate anula un ordin de recuperare de 500 000 EUR într-un caz contractual (2119/2007/ELB).

În domeniul transparenței, **Oficiul European de Luptă Antifraudă** (OLAF) a fost de acord să publice o lungă listă de documente către două întreprinderi belgiene (în cazurile conexe 723/2005/OV și 790/2005/OV), în timp ce **Oficiul European pentru Selecția Personalului** (EPSO) a fost de acord să permită tuturor candidaților, nu doar celor respinși, accesul la notele primite la testul susținut (2346/2007/JMA).

În sfârșit, trei agenții executive au răspuns într-un mod exemplar la propunerile Ombudsmanului: **Agencia Executivă pentru Competitivitate și Inovare** (1562/2008/BB) și **Agencia Executivă a Consiliului European pentru Cercetare** (2003/2008/TS) în cazurile de recrutare, și **Agencia Executivă pentru Educație, Audiovizual și Cultură** într-un caz privind respingerea unei cereri de subvenționare (1537/2008/(TJ)GG).

Analiza tematică a anchetelor închise

Deciziile prin care sunt închise cazurile sunt, în mod normal, publicate pe situl web al Ombudsmanului (<http://www.ombudsman.europa.eu>) în limba engleză și în limba reclamantului, dacă aceasta din urmă este alta decât limba engleză. O selecție de cazuri este disponibilă pe situl web al Ombudsmanului, sub formă de rezumate, în toate cele douăzeci și trei de limbi oficiale ale Uniunii Europene. Rezumatele reflectă gama de subiecte și de instituții, organe, oficii și agenții vizate de cele 318 decizii prin care au fost închise cazurile în anul 2009, precum și motivele care au stat la baza închiderii cazurilor.

Secțiunea 3.5 din prezentul raport analizează cele mai importante constatări de fapt și de drept conținute în deciziile Ombudsmanului din anul 2009. Această secțiune este organizată după o clasificare tematică a principalelor obiecte ale anchetelor, în șapte categorii de bază⁴:

- Deschidere, accesul public și date cu caracter personal;
- Comisia în calitate de gardian al tratatelor;
- Atribuirea contractelor și a subvențiilor;
- Executarea contractelor;
- Administrație și statutul funcționarilor;
- Concursuri și proceduri de selecție;
- Probleme instituționale, de politică și altele.

Prima secțiune a analizei tematice trece în revistă deciziile Ombudsmanului din anul 2009 în legătură cu plângerile având ca obiect (i) accesul public la documente, (ii) accesul public la informații și (iii) protecția datelor cu caracter personal și dreptul persoanelor vizate de a avea acces la dosarele proprii. Aspectele examinate variază de la întârzieri în înregistrarea cererilor și acordarea accesului la documente, până la interpretări discordante ale excepțiilor stipulate în Regulamentul 1049/2001 privind accesul public la documente⁵. De asemenea, sunt analizate cazurile în legătură cu aspecte de protecție a datelor.

A doua categorie de cazuri privește plângerile împotriva Comisiei în calitate de gardian al tratatelor. Ombudsmanul poate aborda atât aspectele procedurale, cât și cele materiale ale modului în care Comisia tratează aceste cazuri. Printre acuzațiile examinate în anul 2009 se numără neînregistrarea plângerilor, întârzierile în luarea deciziilor și în furnizarea de informații reclamantului, precum și dezacorduri în privința deciziilor Comisiei de a nu da curs anumitor plângeri.

4. Pe baza anchetelor deschise în anul 2009, defalcarea în funcție de obiectul anchetelor este următoarea: transparență (31 %), administrație și statutul personalului (16 %), concursuri și proceduri de selecție (16 %), chestiuni instituționale și de politică (14 %), Comisia în calitate de gardian al tratatelor (9 %), executarea contractelor (8 %) și atribuirea contractelor prin licitații sau acordarea subvențiilor (6 %).

5. Regulamentul (CE) nr. 1049/2001 al Parlamentului European și al Consiliului din 30 mai 2001 privind accesul public la documentele Parlamentului European, ale Consiliului și ale Comisiei, JO 2001 L 145, p. 43.

A treia secțiune a analizei tematice se referă la plângerile privind atribuirea sau neatribuirea contractelor și subvențiilor. Analiza Ombudsmanului în astfel de cazuri se limitează la a verifica dacă sunt respectate normele care guvernează procedura, dacă datele sunt corecte și dacă nu apar erori evidente de evaluare sau exercitarea incorectă a atribuțiilor. De asemenea, Ombudsmanul poate să analizeze dacă instituțiile respectă obligația de motivare a atribuirii contractelor sau subvențiilor și dacă motivele sunt coerente și rezonabile. În anul 2009, Ombudsmanul a examinat chestiuni legate de tratamentul incorect, excluderea eronată sau inechitabilă a contractelor și a subvențiilor și întârzieri.

Cea de-a patra categorie de cazuri este reprezentată de acele cazuri în care reclamantii contestă nerespectarea obligațiilor contractuale ale instituțiilor. În ceea ce privește litigiile contractuale, Ombudsmanul consideră justificat să își limiteze ancheta la a examina dacă instituția Uniunii i-a furnizat o prezentare coerentă și rezonabilă a temeiului legal al acțiunilor desfășurate și la a expune motivele pentru care consideră că opinia sa cu privire la poziția contractuală este justificată. În anul 2009, Ombudsmanul a examinat probleme privind subcontractanții, chestiuni legate de costurile eligibile și acuzații de tratament incorect.

A cincea categorie de cazuri include plângerile privind activitățile administrative ale instituțiilor, în special în legătură cu aplicarea statutului personalului pentru oficiali și a altor documente relevante. Natura acestor cazuri diferă considerabil și ele privesc aproape toate instituțiile, organele, oficiile și agențiile Uniunii Europene.

Cea de-a șasea secțiune a analizei tematice examinează plângerile legate de concursurile deschise și alte proceduri de selecție. Cea mai mare parte din aceste cazuri privesc EPSO și se referă la acuzații privind lipsa transparenței, discriminare și întârzieri.

Ultima categorie rămasă include o serie de plângeri împotriva instituțiilor în legătură cu elaborarea politicilor sau cu funcționarea acestora în general.

■ Relațiile cu instituțiile, cu ombudsmanii și cu alte părți interesate

Relațiile cu instituțiile Uniunii Europene

Relațiile constructive cu instituțiile UE sunt extrem de importante pentru Ombudsmanul European pentru a asigura cele mai înalte standarde de administrație. Ombudsmanul a continuat să se întâlnească periodic cu membrii și oficialii instituțiilor, organelor, oficiilor și agențiilor UE în cursul anului 2009, pentru a discuta modalitățile de sporire a calității administrației și pentru a asigura o continuare corectă a observațiilor, recomandărilor și rapoartelor sale.

În anul 2009, dl DIAMANDOUROS s-a adresat directorilor generali ai Comisiei Europene și a organizat o serie de alte reuniuni cu reprezentanții Comisiei. Ombudsmanul a continuat să lucreze în strânsă colaborare cu SOLVIT, rețeaua care are ca scop soluționarea plângerilor în legătură cu piața internă, și a consolidat cooperarea cu Europe Direct, care răspunde la întrebările cetățenilor referitoare la UE.

În ceea ce privește relațiile cu Parlamentul, o importanță deosebită în anul 2009 au avut-o reuniunile cu reprezentanții Parlamentului legate direct de procesul legislativ în curs de desfășurare, în vederea revizuirii Regulamentului (CE) nr. 1049/2001 privind accesul public la documente. De asemenea, Ombudsmanul s-a întâlnit cu noul președinte al Comisiei pentru petiții, doamna Erminia MAZZONI, MPE, la 2 septembrie 2009 și a prezentat Comisiei *Raportul anual pe 2008* la 14 septembrie. Dezbaterile în ședință plenară privind activitățile Ombudsmanului în cursul anului 2008, bazată pe raportul întocmit de doamna Chrysoula PALIADELI MPE, s-a desfășurat la 12 noiembrie.

Printre celelalte evenimente importante ale anului trecut se numără prezentările făcute Grupului de reflecție privind viitorul Europei și Grupului de lucru pentru informare al Consiliului. De asemenea,

Printre celelalte evenimente importante ale anului trecut se numără prezentările făcute Grupului de reflecție privind viitorul Europei și Grupului de lucru pentru informare al Consiliului.

Ombudsmanul s-a adresat Comitetului Economic și Social European, a participat la consultarea publică organizată de Banca Europeană de Investiții cu privire la plângerea sa și politicile de transparență și a consolidat cooperarea cu Oficiul European pentru Selecția Personalului.



În cursul anului 2009, Ombudsmanul a continuat să vină în întâmpinarea instituțiilor, organelor, oficiilor și agențiilor Uniunii Europene. Pe lângă reuniunile la care a participat împreună cu reprezentanți ai Parlamentului, ai Comisiei și ai Consiliului, Ombudsmanul s-a întâlnit și cu membri ai Curții de Justiție a UE și ai Curții de Conturi Europene, cu directorul Oficiului European de Luptă Antifraudă și adjunctul șefului Autorității Europene pentru Protecția Datelor. În fotografie, Ombudsmanul se află alături de Președintele Curții de Conturi, dl Vítor DA SILVA CALDEIRA.

Relațiile cu ombudsmanii și organismele similare

Numeroși reclamanți se adresează Ombudsmanului European atunci când întâmpină probleme cu administrația națională, regională sau locală. Ombudsmanul European cooperează strâns cu

Ombudsmanul European cooperează strâns cu omologii săi din statele membre pentru a se asigura că plângerile cetățenilor legate de dreptul UE sunt soluționate cu promptitudine și eficiență.

omologii săi din statele membre pentru a se asigura că plângerile cetățenilor legate de dreptul UE sunt soluționate cu promptitudine și eficiență. În mare parte, această cooperare are loc sub egida Rețelei europene a ombudsmanilor. Rețeaua cuprinde în prezent 94 de oficii în 32 de țări, acoperind nivelurile naționale și regio-

nale din cadrul Uniunii, precum și nivelurile naționale din țările candidate la Uniunea Europeană și din Norvegia și Islanda și, cel mai recent, Elveția. Comisia pentru Petiții a Parlamentului European este, de asemenea, membru cu drepturi depline al acestei rețele.

Unul dintre scopurile rețelei este de a facilita transferul rapid al plângerilor către ombudsmanul competent sau către organismul similar. În cursul anului 2009, în 977 de cazuri plângerea a fost transferată către un membru al Rețelei europene a ombudsmanilor sau reclamantul a fost sfătuit să contacteze un membru al rețelei.

Secțiunea 4.2 din prezentul raport prezintă detalii cu privire la activitățile rețelei desfășurate în anul 2009, al căror punct culminant a fost reprezentat de cel de-al șaptelea seminar al ombudsmanilor regionali din statele membre ale Uniunii Europene, organizat în luna aprilie la Paphos, în Cipru. Seminarul a fost organizat de Ombudsmanul European împreună cu Comisarul pentru administrație (ombudsmanul) din Cipru, doamna Eliana NICOLAOU. La seminar, care s-a axat pe tema migrației, au fost reprezentate oficiile naționale și regionale ale ombudsmanilor din 29 de țări.

Vizitele de informare organizate în comun cu ombudsmanii din statele membre și din țările candidate s-au dovedit extrem de eficiente în ceea ce privește dezvoltarea rețelei. În cursul anului 2009, Ombudsmanul European și-a vizitat colegii ombudsmani din Slovacia (în luna mai), Republica Cehă (în luna mai), Finlanda (în luna octombrie) și Estonia (în luna octombrie).



Pe parcursul anului, eforturile Ombudsmanului de a colabora cu omologii săi au depășit sfera activităților Rețelei europene a ombudsmanilor. Printre evenimentele importante la care a participat dl DIAMANDOUROS în 2009 s-a numărat și cea de-a noua conferință mondială a Institutului Internațional al Ombudsmanului (IOI) organizată în iunie la Stockholm, în cadrul căreia s-a celebrat și bicentenarul ombudsmanului parlamentar suedez. Conferința organizată pentru a marca acest eveniment important a urmărit evoluția instituției ombudsmanului de la originile sale suedeze la diversele sale forme actuale.

Rețeaua servește drept mecanism util pentru schimbul de informații privind dreptul UE și bune practici, realizat prin seminariile menționate anterior, prin buletinul informativ bianual, prin forumul electronic de discuții și de schimb de documente, și printr-un serviciu electronic de presă zilnic. Pe lângă aceste schimburi informale de informații, care au loc periodic prin intermediul rețelei, există o procedură specială prin care ombudsmanii naționali sau regionali pot solicita răspunsuri în scris la întrebări legate de legislația Uniunii Europene și de interpretarea acesteia, inclusiv întrebări care apar în tratarea anumitor cazuri de către aceștia. În cursul anului 2009, a fost primită o astfel de întrebare nouă.

Relațiile cu alte părți interesate

Ombudsmanul European și-a luat angajamentul de a asigura că orice persoană sau organizație care ar putea întâmpina probleme cu instituțiile Uniunii Europene își cunoaște dreptul de a depune

Ombudsmanul European și-a luat angajamentul de a asigura că orice persoană sau organizație care ar putea întâmpina probleme cu instituțiile Uniunii Europene își cunoaște dreptul de a depune plângeri la biroul Ombudsmanului în legătură cu administrarea defectuoasă.

plângeri la biroul Ombudsmanului în legătură cu administrarea defectuoasă. Secțiunea 4.3 din prezentul raport oferă o privire de ansamblu asupra nenumăratelor modalități prin care, în cursul anului 2009, Ombudsmanul a urmărit sporirea gradului de conștientizare a dreptului la a depune plângeri. Ombudsmanul și personalul său au efectuat aproximativ 145 de prezentări înaintea grupurilor interesate de activitatea sa. Principalele activități

media ale Ombudsmanului în anul 2009 au inclus conferințe de presă la Bruxelles și, ca parte a vizitelor de informare menționate anterior, în cursul anului au fost prezentate douăzeci și unu de comunicate de presă. Printre subiectele abordate s-au numărat revizuirea normelor UE privind accesul public la documente, drepturile pasagerilor aerieni, plățile întârziate din partea Comisiei, finanțarea clădirilor Parlamentului și o plângere înaintată de producătorul de microprocesoare Intel.

La 5 ianuarie 2009, Ombudsmanul European și-a lansat noul sit internet. O importanță deosebită pentru acest nou sit web o are ghidul interactiv, care are ca scop sprijinirea persoanelor în ceea ce privește identificarea celui mai adecvat organism la care să apeleze pentru tratarea plângerii lor. În 2009, peste 26 000 de persoane au solicitat și au primit recomandări de la Ombudsman prin intermediul ghidului interactiv. Situl web a fost actualizat cu regularitate pe parcursul anului cu decizii, rezumate ale cazurilor, comunicate de presă, detalii privind evenimentele care urmează să aibă loc și publicații. În perioada 1 ianuarie – 31 decembrie 2009, situl web al Ombudsmanului a avut aproximativ 340 000 de vizitatori unici care, împreună, au vizualizat peste 4 milioane de pagini. Cel mai mare număr de vizitatori au provenit din Spania, urmați de cei din Italia, Germania, Franța și Belgia.

În ceea ce privește publicațiile din anul 2008, deosebit de importante sunt *Raportul anual*, cu un nou stil de prezentare, și noul document rezumativ, *Prezentare generală 2008*.



Pentru creșterea gradului de conștientizare cu privire la noul ghid interactiv privind situl internet al Ombudsmanului European și, la nivel general, cu privire la întreaga gamă de mecanisme pe care persoanele fizice, întreprinderile și asociațiile le au la dispoziție pentru soluționarea problemelor, Ombudsmanul a organizat un seminar la Bruxelles, în luna martie 2009. La seminar au fost prezentate serviciile furnizate de Ombudsmanul European, Comisia pentru petiții a Parlamentului European, SOLVIT și Serviciul European pentru Acțiune Cetățenească (ECAS).

■ Resurse

Secțiunea 5.1 din prezentul raport oferă o imagine de ansamblu a structurii oficiului Ombudsmanului și furnizează unele informații biografice cu privire la Ombudsman și personalul acestuia.

Secțiunea conține, de asemenea, informații cu privire la reuniunile de lucru ale personalului Ombudsmanului și reuniunile personalului. Reuniunile de lucru ale personalului fac parte inte-

Reuniunea de lucru din 2009 a avut loc în perioada 11–13 februarie și a avut ca temă principală „Munca în echipă”.

grantă din planificarea strategică a Ombudsmanului, oferind în special orientări utile pentru elaborarea politicilor și întocmirea planului anual de gestionare (PAG). Reuniunea de lucru din 2009 a avut loc în perioada 11–13 februarie și a avut ca temă princi-

pală „Munca în echipă”. La fel ca reuniunile de lucru anterioare, această reuniune a fost privită ca o experiență pozitivă de către personal.

În anul 2009, schema de personal a Ombudsmanului prezenta un număr total de 63 de posturi. Bugetul alocat pentru 2009 s-a ridicat la 8 906 880 EUR.



Mandatul și procedurile Ombudsmanului

ACEST capitol conține o explicație amănunțită a rolului Ombudsmanului European, incluzând temeiul juridic al activității, o descriere a mandatului acestuia și informații privind admisibilitatea și justificarea deschiderii anchetelor. Capitolul include exemple de cazuri soluționate în 2009 pentru a ilustra aceste elemente și subliniază evoluțiile specifice, precum intrarea în vigoare a Tratatului de la Lisabona și implicațiile acestuia asupra activităților Ombudsmanului. Capitolul se încheie cu o privire de ansamblu asupra procedurilor Ombudsmanului de tratare a plângerilor și de efectuare a anchetelor, inclusiv sporirea utilizării procedurilor informale pentru soluționarea promptă a plângerilor.

2.1 Dreptul de a adresa plângeri Ombudsmanului European

Articolul 24 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene (TFUE) – fostul articol 21 din Tratatul CE – prevede dreptul de a adresa plângeri Ombudsmanului European ca unul dintre drep-

Cazurile de posibilă administrare defectuoasă ajung în atenția Ombudsmanului în special prin intermediul plângerilor, deși Ombudsmanul desfășoară de asemenea anchete din proprie inițiativă.

turile aferente cetățeniei Uniunii Europene. Acest drept este inclus și în Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene¹ (articolul 43). Cazurile de posibilă administrare defectuoasă ajung în atenția Ombudsmanului în special prin intermediul plângerilor, deși Ombudsmanul desfășoară de asemenea anchete din proprie inițiativă (a se vedea secțiunea următoare).

2.2 Temeiul juridic al activității Ombudsmanului

Modificările aduse temeiului juridic ca urmare a Tratatului de la Lisabona

Tratatul de la Lisabona a intrat în vigoare la 1 decembrie 2009. Articolul 195 din Tratatul CE referitor la Ombudsman a devenit articolul 228 din TFUE. Mandatul Ombudsmanului a fost extins de la „instituțiile sau organismele comunitare” la „instituțiile, organele, oficiile sau agențiile Uniunii”. Aceasta are două implicații principale:

1. Deoarece Tratatul de la Lisabona abolește structura de piloni a UE, fostul al doilea pilon (Politica externă și de securitate comună) se încadrează în prezent în mandatul Ombudsmanului.
2. Conform articolului 13 din Tratatul Uniunii Europene (TEU), Consiliul European este o instituție. Prin urmare, face în prezent obiectul mandatului Ombudsmanului.

De asemenea, trebuie menționate două modificări suplimentare. Articolul 228 alineatul (1) din TFUE specifică faptul că Ombudsmanul este „ales”, nu „numit” de Parlamentul European, în timp ce articolul 228 alineatul (4) din TFUE prevede că statutul Ombudsmanului face obiectul unui regulament al Parlamentului European, nu al unei decizii. ■

1. Carta a fost proclamată inițial în luna decembrie 2000 și semnată și proclamată din nou la 12 decembrie 2007, înaintea semnării Tratatului de la Lisabona la 13 decembrie 2007, JO 2007 C 303, p. 1. Tratatul de la Lisabona oferă Cartei aceeași valoare juridică precum tratatelor.

Activitatea Ombudsmanului este guvernată de articolul 228 din TFUE (fostul articol 195 din Tratatul CE), de Statutul Ombudsmanului și de dispozițiile de aplicare adoptate de Ombudsman în conformitate cu articolul 14 din statut. În iunie 2008, Parlamentul European a adoptat o decizie² de revizuire a statutului Ombudsmanului, cu intrare în vigoare de la 31 iulie 2008. La 3 decembrie 2008, Ombudsmanul a revizuit dispozițiile sale de aplicare a statutului, reflectând modificările aduse acestuia și luând în considerare experiența acumulată începând cu anul 2004 când aceste dispoziții au fost modificate ultima dată. Noile dispoziții de aplicare au intrat în vigoare la 1 ianuarie 2009. Statutul împreună cu dispozițiile de aplicare sunt disponibile pe situl web al Ombudsmanului (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Dispozițiile de aplicare sunt disponibile și sub formă de exemplare tipărite la oficiul Ombudsmanului.

■ Plângeri și anchete din proprie inițiativă

Articolul 228 din TFUE îl autorizează pe Ombudsman să primească plângeri din partea oricărui cetățean al Uniunii sau oricărei persoane fizice sau juridice care are reședința sau sediul social într-un stat membru. Totodată Ombudsmanul este autorizat să deschidă anchete din proprie inițiativă. Făcând uz de autoritatea sa de a-și exercita mandatul din oficiu, Ombudsmanul poate investiga un caz de posibilă administrare defectuoasă supus atenției sale de către o persoană care nu este îndreptățită să depună o plângere. Practica Ombudsmanului în astfel de situații este de a acorda persoanei respective aceleași șanse procedurale pe parcursul anchetei ca în cazul în care chestiunea ar fi tratată ca plângere. De regulă, Ombudsmanul decide, de la caz la caz, dacă este necesar să își exercite autoritatea de proprie inițiativă în acest mod. În cursul anului 2009 nu a fost deschisă nicio astfel de anchetă din proprie inițiativă.

■ Memorandumul de înțelegere cu Banca Europeană de Investiții (BEI)

În Raportul anual pe 2006, Ombudsmanul a declarat că, sub rezerva unor eventuale constrângeri bugetare viitoare, preconizează să își utilizeze competența de a deschide o anchetă din proprie inițiativă, în cazul în care singurul motiv care l-ar împiedica să investigheze o plângere de presupusă administrare defectuoasă, depusă împotriva Băncii Europene de Investiții, cu privire la activitatea acesteia de acordare a creditelor în afara Uniunii Europene (creditare externă), este faptul că reclamantul nu este cetățean sau rezident al Uniunii. În rezoluția din 25 octombrie 2007, Parlamentul European a salutat declarația de intenție a Ombudsmanului și l-a invitat să ia în considerare încheierea unui Memorandum de înțelegere (Mdl) cu BEI.

Memorandumul de înțelegere³ a fost semnat de către Ombudsman și de către Președintele BEI la 9 iulie 2008. Scopul înțelegerii este de a îmbunătăți protecția părților interesate împotriva oricărei administrări defectuoase posibile în legătură cu activitățile BEI. Înțelegerea prevede ca protecția părților interesate să fie extinsă la cei care nu sunt cetățeni sau rezidenți ai UE sau care nu au sediul social în UE. ■

2. Decizia 2008/587 a Parlamentului European din 18 iunie 2008 de modificare a Deciziei 94/262 privind statutul și condițiile generale pentru exercitarea funcțiilor Ombudsmanului, JO 2008 L 189, p. 25.

3. Memorandum de înțelegere între Ombudsmanul European și Banca Europeană de Investiții privind informațiile referitoare la politicile, standardele și procedurile băncii și tratarea plângerilor, inclusiv plângerile din partea persoanelor care nu sunt nici cetățeni și nici rezidenți ai Uniunii Europene, JO 2008 C 244, p. 1.

De asemenea, Ombudsmanul poate să facă uz de autoritatea de proprie inițiativă pentru a aborda ceea ce poate fi o problemă sistemică a instituțiilor. Ombudsmanul a procedat astfel în 4 cazuri în cursul anului 2009, toate privind Comisia Europeană, inclusiv următoarele:

Cererile cetățenilor de acces la documente având legătură cu cazuri de încălcare a dreptului UE

Ombudsmanul a lansat și a închis o anchetă din proprie inițiativă privind normele Comisiei de tratare a cererilor cetățenilor de acces la documente, asociate procedurilor privind încălcarea dreptului UE. Obiectivul este acela de a garanta că (i) cetățenii știu cum să obțină accesul al documentele asociate încălcării dreptului UE și (ii), dacă le este refuzat accesul, pot afla dacă responsabilitatea refuzului aparține Comisiei sau unui stat membru și dacă refuzul se bazează pe legislația națională sau pe cea a UE. În cursul anchetei, Ombudsmanul a invitat și statele membre să prezinte observații. Ombudsmanul a închis ancheta cu constatarea că nu există o situație de administrare defectuoasă, încurajând, totuși, Comisia, să informeze cetățenii că pot obține accesul la astfel de documente solicitându-le fie Comisiei, fie autorităților din statul membru în cauză, fie ambelor instituții. În plus, cetățenii pot fi informați că, dacă prezintă cererea de acces autorităților din statul membru, se aplică legislația națională. Comisia ar putea include astfel de informații privind încălcările dreptului UE pe situl său internet care are o calitate deosebită și este ușor de folosit de către cetățeni.

OI/2/2009/MHZ ■

2.3 Mandatul Ombudsmanului

Articolul 228 din TFUE îl autorizează pe Ombudsman să primească plângeri referitoare la cazurile de administrare defectuoasă în activitatea instituțiilor, organelor, oficiilor și agențiilor Uniunii, cu excepția Curții de Justiție a Uniunii Europene în exercitarea funcției judiciare a acesteia. Prin urmare, o plângere se află în afara competențelor Ombudsmanului dacă:

- (i) nu este formulată împotriva unei instituții, unui organ, oficiu sau agenție a Uniunii;
- (ii) este formulată împotriva Curții de Justiție, Tribunalul sau a Tribunalului Funcției Publice în exercitarea funcțiilor judiciare ale acestora; sau
- (iii) nu privește un posibil caz de administrare defectuoasă.

Fiecare dintre aceste situații este discutată în continuare.

■ Instituții, organisme, oficii și agenții ale Uniunii Europene

Mandatul Ombudsmanului European vizează instituțiile, organele, oficiile și agențiile Uniunii. Instituțiile sunt enumerate în articolul 13 din TUE. Conform acestui articol, Consiliul European este

Mandatul Ombudsmanului European vizează instituțiile, organele, oficiile și agențiile Uniunii.

în prezent o instituție și, prin urmare, face obiectul mandatului Ombudsmanului.

Nu există o definiție sau listă oficială a organismelor, birourilor și agențiilor Uniunii. Termenul include organismele instituite prin tratate, precum Comitetul Economic și Social European și Banca Centrală Europeană, precum și organismele înființate prin lege în temeiul tratatelor, inclusiv agențiile, precum Agenția Europeană de Mediu și Agenția Europeană pentru Gestionarea Cooperării Operative la Frontierele Externe ale Statelor Membre (Frontex). Deoarece Tratatul de la Lisabona a abolit structura de piloni a UE, fostul al doilea pilon (Politica externă și de securitate comună) se încadrează în prezent în mandatul Ombudsmanului.

Plângerile formulate împotriva autorităților publice ale statelor membre nu se încadrează în mandatul Ombudsmanului European, chiar dacă se referă la chestiuni care intră sub incidența

dreptului UE. Multe asemenea plângeri se încadrează în mandatul ombudsmanilor naționali sau regionali din Rețeaua europeană a ombudsmanilor (a se vedea în continuare secțiunea 3.6).

Plângere care nu a fost formulată împotriva unei instituții, a unui organ, oficiu sau unei agenții a UE

Reclamantul afirmă că autoritățile grecești i-au solicitat să prezinte un număr exagerat de certificate și documente în vederea recunoașterii diplomei sale (în limba germană). De asemenea, acesta susține că autoritățile nu au respectat termenul de patru luni pentru recunoașterea diplomei sale, în conformitate cu cerințele din Directiva 2005/36/CE. Deoarece reclamantul a formulat o plângere împotriva autorităților grecești, nu împotriva unei instituții, unui organ, oficiu sau unei agenții a Uniunii, acest caz se află în afara competenței Ombudsmanului European.

Reclamantul se adresase anterior ombudsmanului grec cu privire la această chestiune, iar acesta din urmă îi recomandase să adreseze o plângere Comisiei Europene. Prin urmare, Ombudsmanul European a furnizat reclamantului informații referitoare la modalitatea de a adresa Comisiei o plângere privind încălcarea dreptului UE.

2769/2009/BEH (confidențial) ■

■ Curțile în exercitarea funcțiilor lor judiciare

Ombudsmanul nu poate investiga plângerile împotriva Curții de Justiție sau Tribunalului de Primă Instanță în exercitarea funcțiilor judiciare ale acestora. Următorul caz ilustrează această observație.

Plângere împotriva Curții de Justiție în exercitarea funcției judiciare a acesteia

Un cetățean britanic s-a adresat Ombudsmanului susținând că Curtea de Justiție a refuzat să examineze aspectele de drept european pe care i le adresase. Acesta a susținut că refuzul Curții de a răspunde la întrebările sale reprezenta un abuz de putere și că aceasta ar fi trebuit să le trimită judecătorilor săi pentru obținerea unei decizii judiciare.

Înainte de a se adresa Ombudsmanului, reclamantul a întrebat Curtea dacă refuzul acesteia de a examina aspectele de drept european pe motive pur procedurale contravenea Cartei drepturilor fundamentale. În răspunsul său, Curtea a afirmat că nu are nimic de adăugat la scrisoarea trimisă anterior reclamantului.

Ombudsmanul a informat reclamantul că plângerea nu se încadrează în mandatul său, deoarece este formulată împotriva Curții de Justiție în exercitarea funcției judiciare a acesteia.

634/2009/BU ■

■ Administrare defectuoasă

Ombudsmanul European a considerat în mod constant că administrarea defectuoasă reprezintă un concept vast și că buna administrare necesită, printre altele, respectarea legilor și principiilor juridice, inclusiv drepturile fundamentale. În această privință, este important de reținut că în Carta drepturilor fundamentale, care este în prezent obligatorie din punct de vedere juridic, este inclus dreptul la bună administrare ca drept fundamental al cetățeniei Uniunii (articolul 41).

Dreptul la buna administrare

1. Orice persoană are dreptul de a beneficia, în ceea ce privește problemele sale, de un tratament imparțial, echitabil și într-un termen rezonabil din partea instituțiilor, organelor, oficiilor și agențiilor Uniunii.
2. Acest drept include în principal: (a) dreptul oricărei persoane de a fi ascultată înainte de luarea oricărei măsuri individuale care ar putea să îi aducă atingere; (b) dreptul oricărei persoane de acces la dosarul propriu, cu respectarea intereselor legitime legate de confidențialitate și de secretul profesional și comercial; (c) obligația administrației de a-și motiva deciziile.
3. Orice persoană are dreptul la repararea de către Uniune a prejudiciilor cauzate de către instituțiile sau agenții acesteia în exercitarea funcțiilor lor, în conformitate cu principiile generale comune legislațiilor statelor membre.
4. Orice persoană se poate adresa în scris instituțiilor Uniunii într-una din limbile tratatelor și trebuie să primească răspuns în aceeași limbă. ■

Caracterul obligatoriu din punct de vedere juridic al Cartei și posibilitatea care rezultă de protecție judiciară a persoanelor pot conduce la creșterea impactului dreptului la buna administrare. Eforturile Ombudsmanului de a promova buna administrare în interes public, precum și de a căuta soluții extrajudiciare la problemele cetățenilor, pot fi de asemenea consolidate.

Drept răspuns la o solicitare din partea Parlamentului European de a defini cu claritate administrarea defectuoasă, Ombudsmanul a dat următoarea definiție în *Raportul anual 1997*:

Administrarea defectuoasă are loc atunci când o instituție publică nu acționează în conformitate cu o normă sau un principiu obligatoriu pentru aceasta.

Administrarea defectuoasă are loc atunci când o instituție publică nu acționează în conformitate cu o normă sau un principiu obligatoriu pentru aceasta.

În anul 1998, Parlamentul European a adoptat o rezoluție prin care a salutat această definiție a conceptului de administrare

defectuoasă. Schimbul de corespondență dintre Ombudsman și Comisie din 1999 a indicat cu claritate că și Comisia a fost de acord cu această definiție.

Totuși, este important de remarcat faptul că definiția nu limitează administrarea defectuoasă la cazuri în care norma sau principiul încălcat este obligatoriu din punct de vedere juridic. Principiile „bunei administrări” merg dincolo de lege, pretinzând instituțiilor UE nu doar să respecte propriile obligații juridice, ci și să fie orientate spre servicii și să garanteze că persoanele din domeniul public sunt tratate corect și beneficiază pe deplin de drepturile lor. Astfel, deși ilegalitatea implică în mod necesar o administrare defectuoasă, administrarea defectuoasă nu implică în mod automat ilegalitatea. Constatarea de către Ombudsman a unor cazuri de administrare defectuoasă nu presupune în mod implicit existența unui comportament ilegal care poate fi sancționat de o instanță⁴.

Există, totuși, limite ale conceptului de administrare defectuoasă. De exemplu, Ombudsmanul a considerat întotdeauna că activitatea politică a Parlamentului European nu ridică probleme de administrare defectuoasă. Plângerile împotriva deciziilor adoptate de Comisiile Parlamentului, cum ar fi Comisia pentru petiții, nu sunt, așadar, de competența Ombudsmanului.

O plângere care nu a privit administrarea defectuoasă

Reclamantul fusese șofer de camion de cursă lungă timp de 13 ani. Acesta a susținut că, în urma intrării în vigoare a normelor europene privind organizarea timpului de lucru referitoare la activitățile de transport rutier, condițiile sale de muncă au înregistrat o deteriorare semnificativă. Reclamantul a susținut, în special, că impunerea unui număr maxim de ore de lucru săptămânale și obligația de a ajunge în orașul natal o dată la două săptămâni

4. A se vedea, în acest context, hotărârile Tribunalului din 28 octombrie 2004 în cauzele conexe T-219/02 și T-337/02, *Herrera/Comisia*, punctul 101, și din 4 octombrie 2006 în cauza T-193/04 R, *Hans-Martin Tillack/Comisia*, punctul 128.

au cauzat reducerea venitului și a timpului său liber și creșterea cheltuielilor suportate de acesta.

Deoarece plângerea nu privea administrarea defectuoasă, reclamantului i s-a recomandat să ia în considerare formularea unei plângeri către Parlament.

2543/2009/FS ■

■ Cultura serviciilor

Este important să se recunoască faptul că o cultură a serviciilor în folosul cetățenilor este parte integrantă a bunei administrări. Aceasta nu trebuie confundată cu o cultură a vinovăției care încurajează un comportament defensiv. (În acest context, trebuie menționat faptul că anchetele Ombudsmanului nu constituie o procedură disciplinară sau predisciplinară pentru funcționari.)

Strategia Ombudsmanului de promovare a unei culturi a serviciilor include nu doar diverse inițiative proactive, ci se extinde și la modul în care sunt tratate plângerile. O parte importantă a culturii serviciilor o reprezintă necesitatea de a recunoaște erorile, atunci când au loc, și de a le corecta, dacă este posibil. O scuză prezentată imediat ar putea reprezenta tot ceea ce este necesar pentru a mulțumi un reclamant sau, cel puțin, pentru a evita necesitatea ca Ombudsmanul să adreseze o critică oficială instituției în cauză.

În cazuri mai complexe, în care Ombudsmanul formulează o constatare preliminară de administrare defectuoasă, acesta încearcă, dacă este posibil, să promoveze o „soluție amiabilă” care să fie acceptabilă atât pentru reclamant, cât și pentru instituția sau organismul în cauză. Cu toate acestea, este important de menționat că dispozițiile relevante din statut [articolul 3 alineatul (5)⁵] și dispozițiile de aplicare [articolul 6 alineatul (1)⁶] se aplică numai dacă se consideră că este un caz de administrare defectuoasă și că acesta poate fi eliminat.

■ Codul european de bună conduită administrativă

La 6 septembrie 2001, Parlamentul European a aprobat Codul de bună conduită administrativă pe care instituțiile Uniunii Europene, administrațiile și funcționarii acestora trebuie să-l respecte în relațiile cu publicul. Codul ține seama de principiile dreptului administrativ european conținute în jurisprudența instanțelor europene și se inspiră din dreptul național. Parlamentul a solicitat, de asemenea, Ombudsmanului să aplice Codul de bună conduită administrativă. Prin urmare, Ombudsmanul ia în considerare normele și principiile din cod atunci când examinează plângeri și când realizează anchete din proprie inițiativă.

Ombudsmanul a salutat decizia Comitetului Economic și Social European din iulie 2009 de a adopta Codul european de bună conduită administrativă (a se vedea secțiunea 4.1 de mai jos).

2.4 Admisibilitatea și justificarea anchetelor

Înainte ca Ombudsmanul să poată deschide o anchetă, plângerea trebuie să îndeplinească și alte criterii de admisibilitate. Aceste criterii, care sunt stabilite în statut, prevăd următoarele:

1. autorul și obiectul plângerii trebuie să fie identificați [articolul 2 alineatul (3) din statut];
2. Ombudsmanul nu poate interveni în cauze aflate pe rol în instanțe și nu poate pune în discuție temeinicia unei hotărâri judecătorești [articolul 1 alineatul (3) din statut];

5. „În măsura posibilului, Ombudsmanul încearcă să găsească, împreună cu instituția sau organul în cauză, o soluție care să elimine cazurile de administrare defectuoasă și să rezolve în mod satisfăcător plângerea.”

6. „În cazul în care constată un caz de administrare defectuoasă, Ombudsmanul cooperează cât mai îndeaproape cu instituția în cauză pentru a găsi o soluție amiabilă, cu scopul de a elimina cazul de administrare defectuoasă și de a oferi o soluție favorabilă reclamantului.”

3. plângerea trebuie depusă în termen de doi ani de la data la care faptele care o justifică sunt aduse la cunoștința reclamantului [articolul 2 alineatul (4) din statut];
4. plângerea trebuie să fie precedată de demersuri administrative corespunzătoare față de instituția sau organismul în cauză [articolul 2 alineatul (4) din statut]; și
5. în cazul plângerilor cu privire la raporturile de muncă dintre instituții și organisme și funcționarii și agenții acestora, trebuie epuizate căile administrative interne de soluționare a cererilor sau reclamațiilor înainte de depunerea plângerii [articolul 2 alineatul (8) din statut].

Plângere neprecedată de demersuri administrative adecvate

Un cetățean german care a solicitat să i se permită accesul la documentele Consiliului a adresat o plângere Ombudsmanului referitoare la răspunsul în limba engleză pe care l-a primit din partea Consiliului, deși cererea sa era în limba germană. De asemenea, acesta a susținut că justificarea Consiliului pentru extinderea termenului limită de răspuns cu 15 zile lucrătoare nu este conformă cu Regulamentul (CE) nr. 1049/2001 privind accesul public la documente. Reclamantul a trimis plângerea sa Consiliului, care i-a răspuns prin trimiterea traducerii în germană a răspunsului trimis anterior. Reclamantul și-a retras plângerea referitoare la limbă, însă și-a menținut cea de-a doua acuzație.

Faptul că reclamantul a apelat simultan la Consiliu și la Ombudsman (la 19 octombrie 2009) a făcut ca plângerea adresată Ombudsmanului să fie inadmisibilă. Ombudsmanul a afirmat că Consiliul are nevoie de o perioadă de timp rezonabilă pentru soluționarea problemei ridicate de reclamant. Ombudsmanul a concluzionat că, în cazul în care Consiliul nu ar fi furnizat un răspuns satisfăcător până în cea de-a doua săptămână a lunii noiembrie 2009, plângerea putea fi reînnoită.

2596/2009/CH ■

Articolul 228 din TFUE prevede că Ombudsmanul „efectuează investigațiile pe care le consideră justificate”. Pentru a evita crearea unor așteptări nejustificate în rândul reclamantilor și pentru

33 % din cazurile admisibile soluționate în anul 2009 au fost considerate ca neoferind un temei pentru inițierea unei anchete.

a asigura cea mai bună utilizare a resurselor, toate plângerile admisibile sunt studiate cu atenție pentru a se verifica dacă există o posibilitate rezonabilă ca ancheta să conducă la un rezultat util. În caz contrar, Ombudsmanul clasează cazul din lipsă de motive

suficiente pentru deschiderea unei anchete. De asemenea, dacă o plângere a fost deja examinată ca petiție de către Comisia pentru Petiții a Parlamentului European, Ombudsmanul apreciază că nu există, în mod normal, justificare pentru o anchetă a Ombudsmanului, cu excepția cazului în care sunt prezentate noi probe. 33 % din cazurile admisibile soluționate în anul 2009 au fost considerate ca neoferind un temei pentru inițierea unei anchete. În cazul în care Ombudsmanul consideră că nu există motive pentru deschiderea unei anchete, acesta informează reclamantul și, în anumite cazuri, trimite o variantă anonimă a acestei decizii instituției în cauză.

2.5 Procedurile Ombudsmanului

Toate plângerile înaintate Ombudsmanului sunt înregistrate și confirmate, de regulă în termen de o săptămână de la primire. Confirmarea de primire îl informează pe reclamant cu privire la proce-

Toate plângerile înaintate Ombudsmanului sunt înregistrate și confirmate, de regulă în termen de o săptămână de la primire.

dură și include un număr de referință, precum și numele și numărul de telefon al persoanei care se ocupă de soluționarea plângerii.

Plângerea este analizată pentru a se stabili dacă este necesară deschiderea unei anchete, iar reclamantul este informat cu privire la rezultatele acestei analize, de regulă în termen de o lună. În cazul în care nu se deschide o anchetă, reclamantul este informat asupra motivelor. În măsura în care este posibil, plângerea este transferată sau reclamantului îi sunt oferite recomandările corespunzătoare cu privire la organismul competent căruia trebuie să i se adreseze.

În cursul unei anchete reclamantul este informat cu privire la fiecare nouă etapă. Atunci când Ombudsmanul decide să claseze ancheta, acesta înștiințează reclamantul cu privire la rezultatele anchetei și la concluziile Ombudsmanului. Deciziile Ombudsmanului nu sunt obligatorii din punct de vedere juridic și nu creează drepturi sau obligații juridice aplicabile reclamantului sau instituției în cauză.

■ Proceduri de investigație simplificate

Ca alternativă la deschiderea unei anchete scrise privind cazurile de administrare defectuoasă și în scopul soluționării rapide a problemei, Ombudsmanul face uz de procedurile informale, flexibile, cu acordul și colaborarea instituției sau organismului implicat.

În cursul anului 2009, 114 cazuri au fost soluționate după intervenția reușită a Ombudsmanului în obținerea unui răspuns rapid la corespondența la care nu se prezentase un răspuns (a se vedea secțiunea 2.9 din *Raportul anual 1998* pentru detalii privind această procedură). O procedură simplificată este, de asemenea, utilizată în anumite cazuri, de exemplu în următorul:

Comisia soluționează plângerea privind alocațiile restante și răspunde la cererea de informare

Observând faptul că alocația pentru copii pe care i-a plătit-o Comisia pentru o perioadă de trei luni era prea mică, o persoană a solicitat informații referitoare la suma alocațiilor care trebuie să fie plătite pentru fiecare dintre copiii săi. Reclamanta a indicat Ombudsmanului faptul că nu a primit un răspuns de la Comisie. Aceasta a afirmat că ar trebui să primească alocațiile restante de la Comisie.

Prin aplicarea procedurii simplificate, serviciile Ombudsmanului au contactat Comisia, solicitându-i să soluționeze problema. Comisia a răspuns pozitiv și a hotărât să plătească reclamantei suma de 2 400 EUR, reprezentând alocațiile restante. De asemenea, aceasta a trimis un răspuns detaliat la cererea de informare din partea reclamantei, privind sumele alocațiilor pentru creșterea copilului. Reclamanta a mulțumit Ombudsmanului pentru intervenția promptă și reușită a acestuia.

2248/2009/MF ■

■ Inițierea unei anchete

În cazul în care Ombudsmanul decide să deschidă o investigație scrisă, primul pas este de a înainta plângerea instituției în cauză și de a solicita acesteia să comunice un aviz Ombudsmanului, în mod normal în termen de trei luni calendaristice. În anul 2004, Parlamentul European și Comisia au convenit să accepte un termen mai scurt, respectiv de două luni, pentru plângerile împotriva refuzului accesului la documente.

■ Procedura echitabilă

Principiul procedurii echitabile impune ca decizia Ombudsmanului cu privire la o plângere să nu țină seama de informațiile cuprinse în documentele furnizate fie de reclamant, fie de instituția UE, dacă cealaltă parte nu a avut posibilitatea de a vedea documentele respective și de a-și exprima punctul de vedere.

Prin urmare, Ombudsmanul transmite reclamantului avizul instituției, împreună cu invitația de a-și prezenta observațiile. Aceeași procedură este urmată și în cazul în care sunt necesare anchete suplimentare cu privire la plângere.

Nici tratatul și nici statutul nu prevăd introducerea unei acțiuni sau a altor căi de atac împotriva deciziilor Ombudsmanului cu privire la tratarea sau rezultatul unei plângeri. Cu toate acestea, ca toate celelalte instituții ale UE, Ombudsmanul poate face obiectul unor acțiuni în despăgubire în temeiul articolului 340 din TFUE. În principiu, este posibilă introducerea unei acțiuni în despăgubire pe baza unei presupuse tratări incorecte a unei plângeri⁷.

■ Examinarea dosarelor și audierea martorilor

Articolul 3 alineatul (2) din Statutul Ombudsmanului prevede ca instituțiile UE să furnizeze Ombudsmanului orice informație solicitată și să permită accesul acestuia la dosarele în cauză. În urma revizuirii din 2008 a statutului, instituțiile nu mai pot refuza dezvăluirea documentelor din motive de „confidențialitate temeinic justificată”.

Autoritatea Ombudsmanului de a examina dosare îi permite să verifice caracterul complet și exactitatea informațiilor furnizate de către instituția, organul, oficiul sau agenția Uniunii în cauză,

Autoritatea Ombudsmanului de a examina dosare îi permite să verifice caracterul complet și exactitatea informațiilor furnizate de către instituția, organul, oficiul sau agenția Uniunii în cauză.

ceea ce reprezintă o importantă garanție pentru reclamant și pentru public că Ombudsmanul poate desfășura o anchetă minuoasă și completă. În cursul anului 2009, autoritatea Ombudsmanului de a examina dosarele instituțiilor a fost utilizată în 23 de cazuri.

Articolul 3 alineatul (2) din statut prevede, de asemenea, ca funcționarii și alți agenți ai instituțiilor UE să depună mărturie la cererea Ombudsmanului. Din nou, în urma revizuirii din 2008 a statutului, funcționarii UE care depun mărturie înaintea Ombudsmanului nu mai sunt nevoiți să vorbească „în numele și în conformitate cu instrucțiunile administrațiilor în cardul cărora activează”. Cu toate acestea, ei continuă să fie obligați să respecte dispozițiile statutului funcționarilor, în special pe cele referitoare la secretul profesional. Autoritatea Ombudsmanului de a audia martori nu a fost utilizată în anul 2009.

Cerința ca Ombudsmanul să păstreze confidențialitatea documentelor și a informațiilor a fost clarificată și întărită prin revizuirea statutului. Astfel cum a fost modificat, statutul prevede ca accesul Ombudsmanului la informații sau documente clasificate, în special la documente sensibile în înțelesul articolului 9 din Regulamentul (CE) nr. 1049/2001⁸, să facă obiectul normelor privind siguranța ale instituției UE în cauză. Instituțiile care furnizează informații sau documente clasificate trebuie să informeze Ombudsmanul cu privire la o astfel de clasificare a informațiilor. Mai mult, Ombudsmanul trebuie să fi convenit anterior cu instituția în cauză condițiile de tratare a informațiilor și documentelor clasificate sau a altor informații care intră sub incidența obligației secretului profesional.

În anul 2009 s-a observat inițial o divergență de opinii între Ombudsman și Consiliu în ceea ce privește aplicarea Statutului Ombudsmanului de către Consiliu. Aceasta a privit, în mod deosebit, modalitatea de desfășurare a unei inspecții a documentelor clasificate *EU-restreint* păstrate de Consiliu. În vederea soluționării acestei probleme, Ombudsmanul a participat la o reuniune a Grupului de lucru pentru informare al Consiliului la 14 octombrie 2009. Reuniunea a fost deosebit de utilă și a determinat o soluționare rapidă și reciproc satisfăcătoare a problemei.

7. A se vedea, de exemplu, cauza T-412/05 *M/Ombudsman* Clg. 2008, p. II-197.

8. Regulamentul (CE) 1049/2001 al Parlamentului European și al Consiliului din 30 mai 2001 privind accesul public la documentele Parlamentului European, ale Consiliului și ale Comisiei, JO 2001 L 145, p. 43.

■ Procedura deschisă

Plângerile adresate Ombudsmanului sunt tratate în mod public, cu excepția cazului în care reclamantul solicită confidențialitate.

Articolul 13 din dispozițiile de aplicare oferă reclamantului posibilitatea accesului la dosarul aflat la Ombudsman cu privire la plângerea sa. Articolul 14 prevede accesul public la documentele Ombudsmanului. Decizia Ombudsmanului din 3 decembrie 2008 de modificare a dispozițiilor de aplicare, menționată în secțiunea 2.2 de mai sus, include modificările articolelor 13 și 14, destinate să alinieze practicile Ombudsmanului la noile realități create prin amendamentele aduse statutului.



Plângeri și anchete

CAPITOLUL 3 oferă o imagine de ansamblu a plângerilor și anchetelor soluționate în anul 2009. Acesta începe cu o prezentare a plângerilor examinate. Apoi, este oferită o imagine de ansamblu a activității legate de anchete, inclusiv rezultate și exemple de cazuri. Secțiunea referitoare la cazurile de referință identificate de Ombudsman este urmată de o analiză tematică, acoperind majoritatea constatărilor semnificative de fapt și de drept conținute în deciziile Ombudsmanului adoptate în anul 2009. Capitolul se încheie cu o analiză a plângerilor pe care Ombudsmanul le-a transferat către organisme de soluționare a plângerilor.

3.1 Prezentare generală a plângerilor examinate

În 2009, Ombudsmanul a înregistrat¹ 3 098 de plângeri, în comparație cu 3 406 în 2008. În total au fost prelucrate² 3 119 plângeri, comparativ cu 3 346 în anul precedent. Din totalul plângerilor prelucrate, 55 % (1 704 plângeri) au fost de competența unui membru al Rețelei europene a ombudsmanilor, iar 23 % (727 plângeri) au fost de competența Ombudsmanului European. Un studiu privind plângerile tratate de membrii rețelei alții decât Ombudsmanul European, este prezentat la sfârșitul acestui capitol.

În total au fost deschise, pe baza plângerilor, 335 de anchete, iar alte patru anchete suplimentare au fost lansate din inițiativa proprie a Ombudsmanului (comparativ cu 293 și, respectiv, trei în 2008).

Tabel 3.1: Cazuri soluționate în 2009

Plângeri înregistrate în 2009	3 098
Plângeri prelucrate în 2009	3 119
Plângeri stabilite ca fiind de competența unui membru al rețelei europene a ombudsmanilor	1 704
Plângeri stabilite ca fiind de competența Ombudsmanului European	727
Din care:	230 inadmisibile 162 admisibile, dar fără motive suficiente care să justifice deschiderea unei anchete 335 de anchete deschise pe baza plângerilor
Anchete deschise pe baza plângerilor	335
Anchete deschise din proprie inițiativă	4
Anchete închise	318
Din care:	182 din 2009 (57 %) 80 din 2008 (25 %) 56 din anii anteriori (18 %)

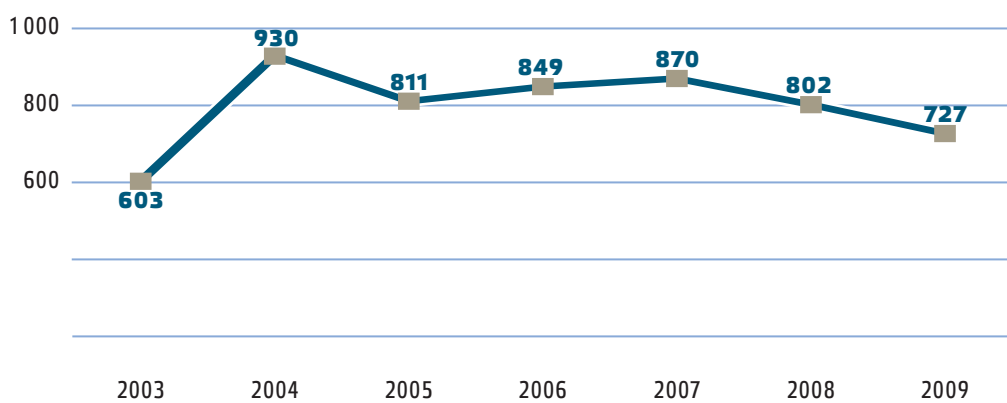
1. Raportul anual al Ombudsmanului European utilizează categoria statistică „plângeri înregistrate” în loc de „plângeri depuse”, pentru a face distincție între plângerile efectiv înregistrate în timpul unui an calendaristic dat și cele depuse în aceeași perioadă de timp, dar înregistrate în anul următor.

2. Categoria statistică „prelucrate” înseamnă că a fost încheiată analiza care are ca scop diferențierea plângerilor (i) încadrate în mandatul Ombudsmanului, (ii) care îndeplinesc criteriile de admisibilitate și (iii) care oferă baza pentru deschiderea unei anchete. Din cauza perioadei de timp necesare acestei analize, numărul plângerilor „prelucrate” într-un an calendaristic dat diferă de numărul plângerilor „înregistrate” în aceeași perioadă de timp.

Ombudsmanul a închis 318 anchete în anul 2009 (comparativ cu 355 în 2008). Din acest total, 182 fuseseră înregistrate în 2009, iar 80 datau din 2008 și 56 din anii anteriori.

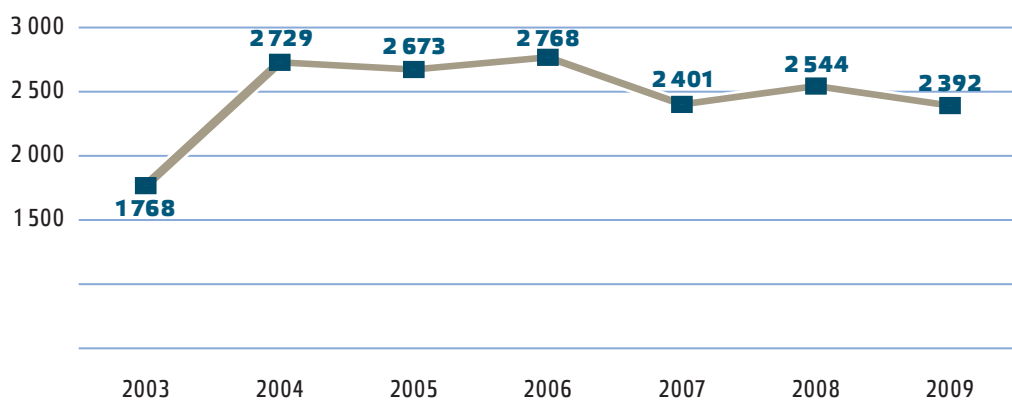
După cum se arată în figura 3.1³, numărul de plângeri stabilite ca fiind de competența Ombudsmanului în ultimii cinci ani a crescut de la 603 în anul 2003 până la 727 în 2009. În 2004 acest număr a atins valoarea de vârf de 930, al doilea nivel ridicat, 870, fiind înregistrat în 2007.

Figura 3.1: Numărul de plângeri în cadrul mandatului în perioada 2003–2009



După cum se arată în figura 3.2⁴, numărul plângerilor stabilite ca fiind în afara competenței Ombudsmanului a crescut în 2009 până la 2 392, cea mai mică cifră înregistrată din anul 2003, când au fost înregistrate 1 768 de cazuri. Ombudsmanul va continua să depună eforturi pentru reducerea numărului de plângeri în afara mandatului său, oferind informații clare referitoare la ceea ce poate și ceea ce nu poate să facă și îndrumând reclamanții de la început către adresa corectă.

Figura 3.2: Numărul de plângeri în afara mandatului în perioada 2003–2009



Tabelul 3.2 oferă o privire generală asupra originii geografice a plângerilor înregistrate în anul 2009. Germania, țara cu populația cea mai numeroasă din UE, a depus cel mai mare număr de plângeri, urmată de Spania, Polonia și Franța. Cu toate acestea, raportat la numărul de locuitori, cele mai multe plângeri provin din Luxemburg, Malta, Cipru și Belgia.

3. Este necesar să se menționeze că, în 2005, 335 de plângeri care țineau de competența Ombudsmanului au avut același obiect. Pentru o comparație mai exactă între ani, acestea au fost enumerate separat în figura 3.1 numai până la a unsprezecea plângere inclusiv.

4. Ar trebui menționat că în 2006, 281 de plângeri în afara mandatului Ombudsmanului au avut același obiect. Pentru o comparație mai exactă între ani, acestea au fost enumerate separat în figura 3.2 numai până la a unsprezecea plângere inclusiv.

Tabel 3.2: Proveniența geografică a plângerilor înregistrate în anul 2009

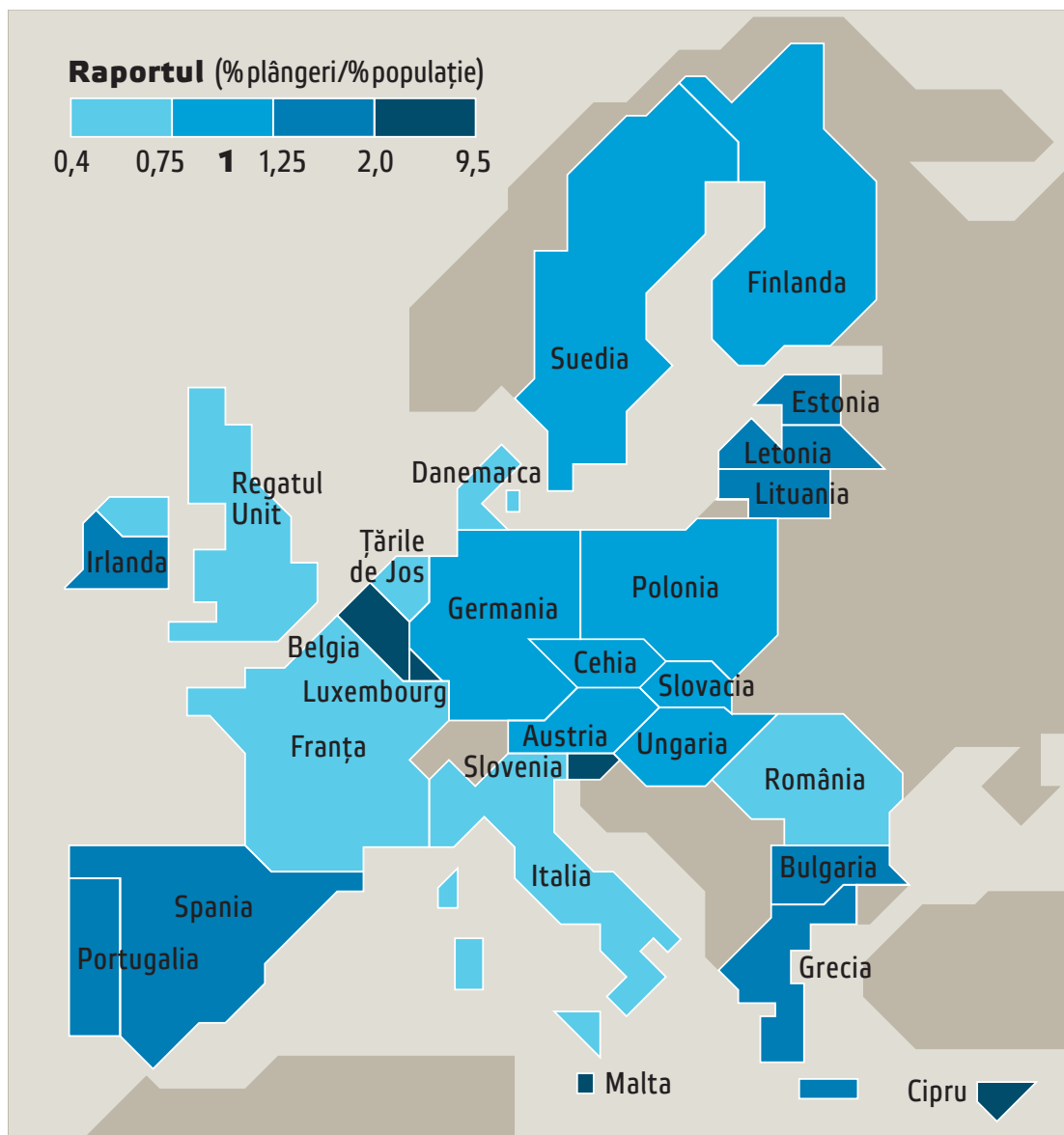
Țara	Numărul de plângeri	% din plângeri	% din populația UE	Proporție
Luxemburg	29	0,9	0,1	9,4
Malta	25	0,8	0,1	8,1
Cipru	24	0,8	0,2	3,9
Belgia	207	6,7	2,1	3,2
Slovenia	29	0,9	0,4	2,3
Estonia	17	0,5	0,3	1,8
Portugalia	102	3,3	2,1	1,6
Bulgaria	77	2,5	1,6	1,6
Irlanda	40	1,3	0,9	1,4
Spania	389	12,6	9,0	1,4
Lituania	30	1,0	0,7	1,4
Letonia	20	0,6	0,5	1,3
Grecia	91	2,9	2,3	1,3
Finlanda	42	1,4	1,1	1,2
Austria	62	2,0	1,7	1,2
Polonia	235	7,6	7,7	1,0
Cehia	59	1,9	2,1	0,9
Ungaria	55	1,8	2,0	0,9
Germania	413	13,3	16,6	0,8
Slovacia	27	0,9	1,1	0,8
Suedia	42	1,4	1,8	0,8
Danemarca	23	0,7	1,1	0,7
România	81	2,6	4,4	0,6
Franța	235	7,6	12,8	0,6
Țările de Jos	59	1,9	3,3	0,6
Italia	183	5,9	11,9	0,5
Regatul Unit	176	5,7	12,3	0,5
Altele	157	5,1		
Necunoscută	169	5,5		

NOTĂ Proporția plângerilor este calculată prin împărțirea procentajului de plângeri din fiecare stat membru la procentajul populației UE. În cazul în care coeficientul este mai mare de 1, acesta indică faptul că țara respectivă a înaintat Ombudsmanului mai multe plângeri decât s-ar fi preconizat, dată fiind mărimea populației acelei țări. Toate procentajele din tabelul de mai sus au fost rotunjite la o zecimală.

În anul 2009, 15 state membre au depus mai multe plângeri decât se aștepta dată fiind populația acestora, 11 au depus mai puține și un stat membru a depus un număr de plângeri corespunzător dimensiunii populației.

Diagrama de mai jos oferă o ilustrație grafică a numărului probabil de persoane din fiecare stat membru care ar putea înainta o plângere Ombudsmanului European. Această situație se bazează pe numărul de plângeri din fiecare stat membru raportat la populația statului respectiv prezentat în tabelul 3.2 (a se vedea nota care încheie tabelul privind modul de calcul al acestui raport).

Proveniența geografică a plângerilor înregistrate în anul 2009



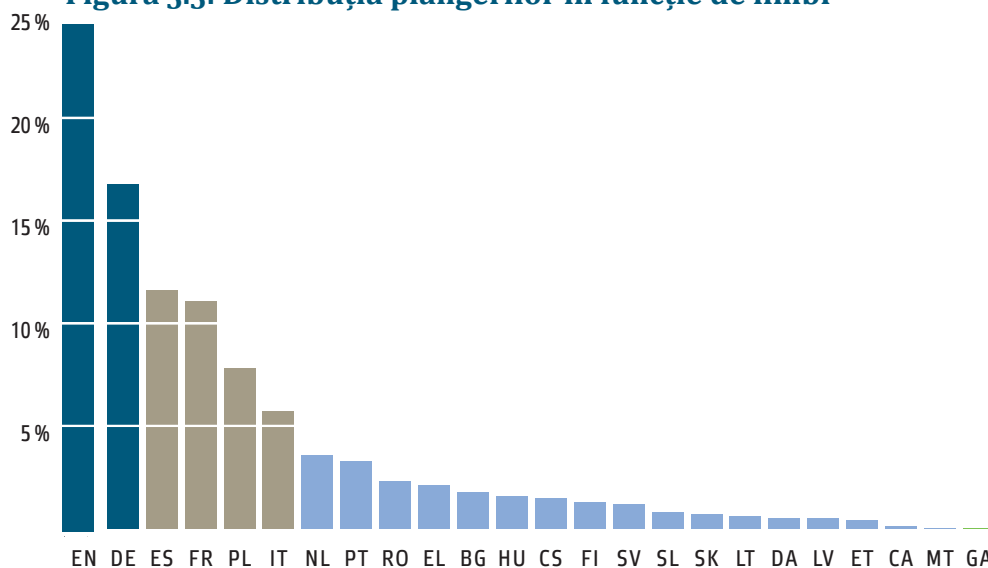
Plângerile pot fi înaintate Ombudsmanului European în oricare dintre cele 23 de limbi ale Tratatului Uniunii Europene⁵. În urma unui acord semnat în luna noiembrie 2006 între Ombudsmanul

Plângerile pot fi înaintate Ombudsmanului European în oricare dintre cele 23 de limbi ale Tratatului Uniunii Europene.

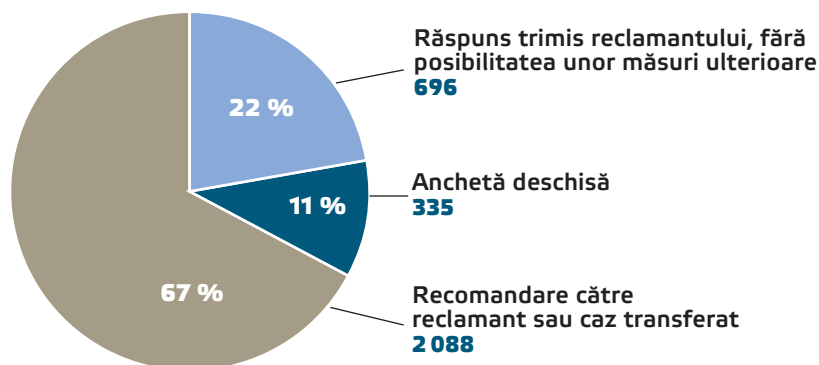
European și guvernul spaniol, cetățenii pot, de asemenea, să adreseze plângeri Ombudsmanului European în oricare din limbile oficiale din Spania (catalană/valenciană, galiciană și bască)⁶.

Astfel cum se arată în figura 3.3, în 2009 majoritatea reclamanților au adresat plângeri Ombudsmanului în limba engleză, urmată de germană, spaniolă și franceză. Un număr limitat de plângeri a fost adresat în limbile estonă, catalană, malteză și irlandeză.

5. Bulgară, cehă, daneză, olandeză, engleză, estoniană, finlandeză, franceză, germană, greacă, maghiară, irlandeză, italiană, letonă, lituaniană, malteză, poloneză, portugheză, română, slovacă, slovenă, spaniolă și suedeză.
6. Prin semnarea acestui acord, Ombudsmanul și-a aliniat practicile la concluziile din iunie 2005 ale Consiliului Uniunii Europene cu privire la utilizarea acestor limbi pentru facilitarea comunicării cetățenilor spanioli cu instituțiile UE.

Figura 3.3: Distribuția plângerilor în funcție de limbi

După cum se prezintă în figura 3.4, în aproximativ 80 % din cazuri Ombudsmanul a putut ajuta reclamantul prin deschiderea unei anchete asupra cazului (11 % din cazuri), prin transferarea către un organism competent sau prin oferirea unei recomandări cu privire la instituția la care reclamantul ar trebui să apeleze (67 %). Secțiunea 3.6 de mai jos oferă o privire de ansamblu asupra cazurilor care au fost transferate sau în care reclamantul a primit recomandări. În 22 % din cazurile tratate în anul 2009, reclamantului i-a fost trimis un răspuns, însă Ombudsmanul a considerat că nu mai este posibilă nicio acțiune. În anumite cazuri aceasta s-a datorat faptului că reclamantul nu a identificat la cine sau la ce se referă plângerea sa.

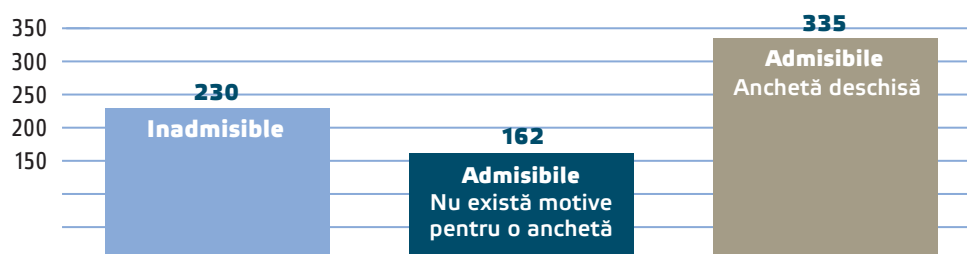
Figura 3.4: Tipuri de măsuri luate de către Ombudsmanul European în urma primirii plângerilor

NOTĂ Sunt incluse 215 de plângeri înregistrate spre sfârșitul anului 2008, care au fost prelucrate în 2009 și sunt excluse 94 de plângeri înregistrate spre sfârșitul anului 2009, care se aflau în curs de prelucrare la sfârșitul anului, pentru a se stabili ce măsură trebuie luată.

3.2 Analiza anchetelor deschise⁷

Toate plângerile care au fost considerate ca fiind de competența Ombudsmanului au fost analizate în continuare pentru stabilirea admisibilității. Din aceste 727 de plângeri de competența Ombudsmanului, 230 au fost considerate inadmisibile, iar pentru alte 162, care au fost admisibile Ombudsmanul nu a găsit justificarea pentru deschiderea unei anchete.

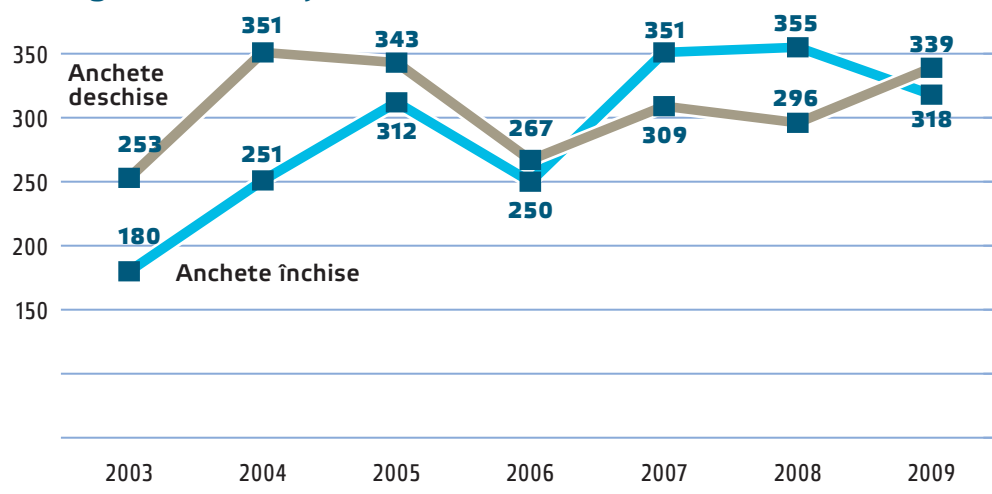
Figura 3.5: Plângeri în cadrul mandatului Ombudsmanului European



Un total de 335 de anchete noi a fost deschis în cursul anului pe baza plângerilor, ceea ce reprezintă o creștere de 14 % comparativ cu anul 2008. De asemenea, Ombudsmanul a demarat patru anchete din proprie inițiativă.

După cum se arată în figura 3.6, numărul anchetelor deschise în anul 2009 este puțin mai mic decât nivelurile ridicate înregistrate în anul 2004 (351) și 2005 (343). Anchetele închise vor fi analizate în continuare în secțiunea 3.3.

Figura 3.6: Evoluția numărului de anchete



Din totalul de plângeri care au condus la anchete, 84 % au fost depuse de cetățeni persoane fizice, în timp ce 16 % au fost depuse de întreprinderi sau asociații.

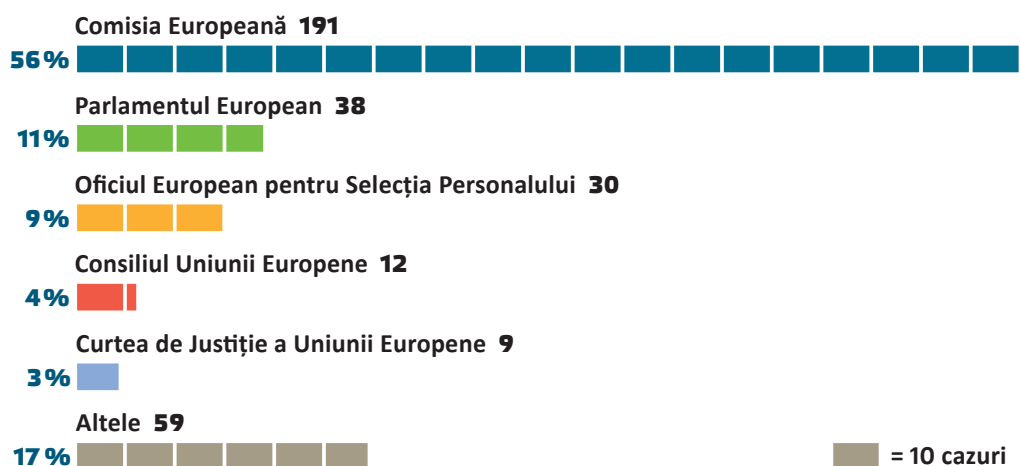
Tabel 3.3: Sursa plângerilor care au condus la anchete

Cetățeni persoane fizice	84 % (283)
Întreprinderi și asociații	16 % (52)

7. Potrivit *Raportului anual 2008*, analiza din această secțiune se bazează pe numărul de anchete deschise în anul 2009, și nu – ca în anii anteriori – pe numărul total de anchete tratate în timpul anului (adică inclusiv cazurile preluate din anii anteriori). Această nouă metodă de calcul statistic ar trebui să ofere o imagine mai bună a tendințelor, de la un an la altul.

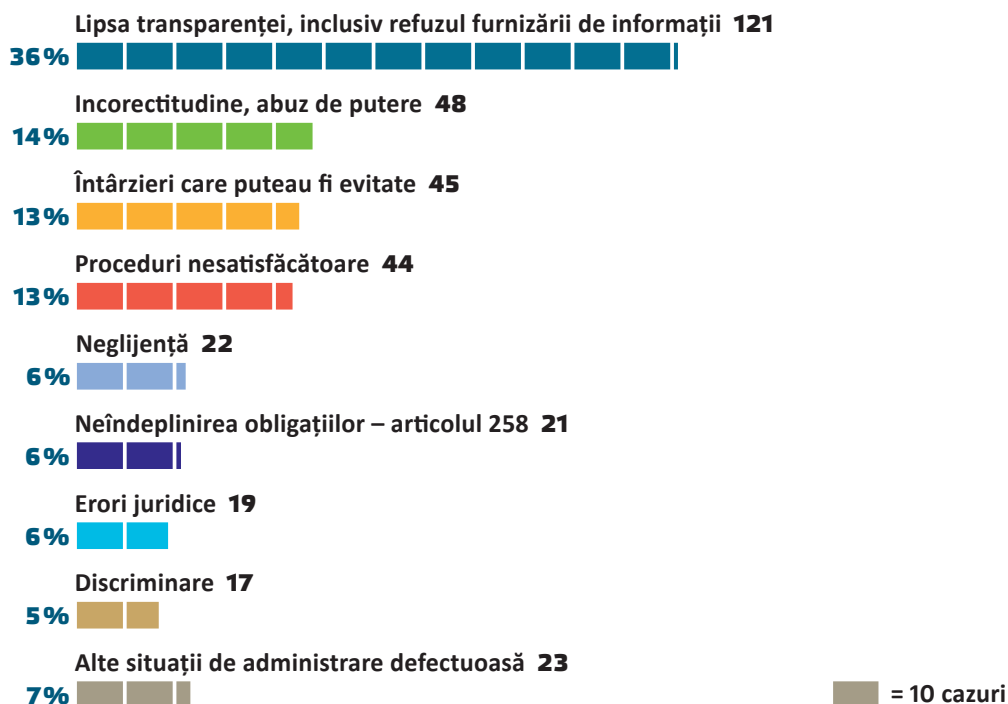
Majoritatea anchetelor deschise în anul 2009 au vizat Comisia Europeană (56 %). Deoarece Comisia reprezintă principala instituție a UE care adoptă decizii cu impact direct asupra cetățenilor, este normal ca aceasta să fie principalul obiect al plângerilor cetățenilor. Trebuie remarcat totuși că, în timp ce numărul absolut al anchetelor deschise cu privire la Comisie a scăzut (de la 195 în 2008 la 191 în 2009), numărul anchetelor deschise privind administrația Parlamentului European, Oficiul European pentru Selecția Personalului (EPSO), Consiliul și Curtea de Justiție a Uniunii Europene a crescut (cu zece, zece, două și respectiv șase anchete). În ceea ce privește Curtea, este important de menționat că Ombudsmanul poate deschide anchete doar în ceea ce privește activitatea extra-judiciară a acesteia. Alte douăzeci și trei de instituții, organe, oficii și agenții ale Uniunii Europene au făcut obiectul a 59 de anchete⁸.

Figura 3.7: Instituții, organe, oficii și agenții care au făcut obiectul anchetelor



Principalele tipuri de administrare defectuoasă presupuse în anchetele deschise în anul 2009 au fost lipsa transparenței, inclusiv refuzul de a furniza informații (36 % din anchete), incorectitudinea sau abuzul de putere (14 %), întârzierile care puteau fi evitate (13 %), procedurile nesatisfăcătoare (13 %), neglijența (6 %), neîndeplinirea obligațiilor decurgând din dreptul UE, adică nereușita Comisiei de a-și îndeplini rolul de gardian al tratatelor în ceea ce privește statele membre (6 %), erorile juridice (6 %) și discriminarea (5 %).

8. Oficiul European de Luptă Antifraudă (6), Comitetul Regiunilor Uniunii Europene (6), Agenția Executivă pentru Educație, Audiovizual și Cultură (5), Agenția Europeană de Siguranță a Aviației (5), Comitetul Economic și Social European (4), Colegiul European de Poliție (3), Autoritatea Europeană pentru Siguranța Alimentară (3), Banca Europeană de Investiții (3), Agenția Europeană pentru Medicamente (3), Agenția Executivă a Consiliului European pentru Cercetare (3), Europol (3), Curtea de Conturi Europeană (2), Agenția Europeană pentru Securitatea Rețelelor Informatice și a Datelor (2), oficiul pentru Armonizare în cadrul Pieței Interne (2), Centrul de Traduceri pentru Organismele Uniunii Europene (1), Banca Centrală Europeană (1), Agenția Europeană pentru Produse Chimice (1), Agenția Europeană de Apărare (1), Agenția pentru Drepturi fundamentale a Uniunii Europene (1), Eurojust (1), Agenția Europeană pentru Gestionarea Cooperării Operative la Frontierele Externe ale Statelor Membre ale Uniunii Europene (1), Oficiul pentru Publicații Oficiale ale Uniunii Europene (1), Agenția Executivă pentru Rețeaua Transeuropeană de Transport (1).

Figura 3.8: Tipuri de administrare defectuoasă invocate

NOTĂ În unele cazuri două sau mai multe tipuri presupuse de administrare defectuoasă au fost examinate în aceeași anchetă. Aceste procente totalizează, așadar, mai mult de 100 %.

3.3 Constatările anchetelor Ombudsmanului

După cum se arată în figura 3.6 de mai sus, Ombudsmanul a închis 318 anchete în cursul anului 2009. Dintre acestea, 311 anchete au fost desfășurate pe baza plângerilor, iar șapte din propria inițiativă a Ombudsmanului.

Cea mai mare parte a anchetelor închise de către Ombudsman în 2009 au fost închise în termen de un an (70 %). Peste jumătate (55 %) au fost închise în termen de trei luni. În această categorie sunt incluse cazurile pe care Ombudsmanul a putut să le soluționeze foarte rapid, de exemplu apelând telefonic instituția în cauză pentru a propune o soluție⁹ (a se vedea secțiunea 2.5 de mai sus). Peste 80 % din anchete au fost închise în termen de 18 luni, iar restul cazurilor au necesitat mai mult timp, din cauza caracterului lor complex sau a întârzierilor. În medie, cazurile au necesitat nouă luni pentru a fi închise. Aceasta constituie o îmbunătățire considerabilă (media în anul 2008 a fost de 13 luni) și răspunde obiectivului menționat în *Raportul anual 2008* de a îmbunătăți în continuare performanțele instituțiilor în anul 2009 prin reducerea timpului necesar închiderii cazurilor, menținând sau îmbunătățind standardele de calitate. Îmbunătățirea rezultă în special din faptul că activitățile suplimentare rezultate în urma creșterii numărului de plângeri din anul 2004 și până în prezent sunt acum încheiate.

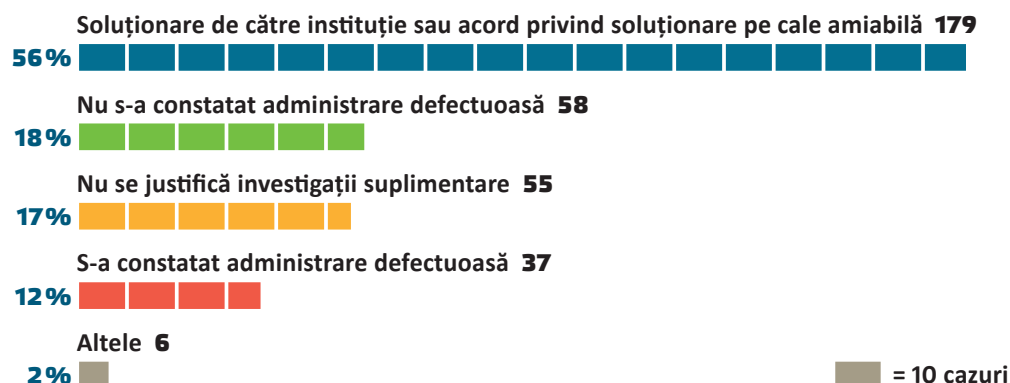
9. De asemenea, sunt incluse cazurile în care Ombudsmanul ar fi desfășurat o anchetă completă dacă reclamantul nu și-ar fi retras plângerea, precum și cazurile în care Ombudsmanul nu a putut demara ancheta deoarece reclamantul a decis să se adreseze Curții.

Tabel 3.4: Cazuri închise în anul 2009 ca urmare a anchetelor

Durata medie a anchetei	9 luni
Cazuri închise în 3 luni	55 %
Cazuri închise în 12 luni	70 %
Cazuri închise în 18 luni	81 %

NOTĂ Luna este considerată ca având 30 de zile. De asemenea, trebuie menționat faptul că aceste procente reprezintă cifre cumulative.

Conform figurii 3.9, în anul 2009, a fost obținut imediat un rezultat pozitiv pentru reclamant în 179 de cazuri închise (56 % din total). Aceste cazuri fie au fost soluționate de către instituție, fie s-a ajuns la o soluție amiabilă. În anul 2008, numărul acestor cazuri a fost de 129. În alte 58 de cazuri, problema a fost clarificată astfel încât nu au mai fost necesare investigații suplimentare, iar în 58 de cazuri Ombudsmanul nu a constatat situații de administrare defectuoasă. Ombudsmanul a constatat 37 de situații de administrare defectuoasă. În două astfel de cazuri, instituția în cauză a acceptat proiectul de recomandare a Ombudsmanului, în timp ce pentru alte 35 de cazuri au fost emise observații critice (a se vedea figura 3.10). Aceste constatări sunt detaliate în continuare¹⁰.

Figura 3.9: Rezultatele anchetelor închise

NOTĂ În unele cazuri, anchetele au fost închise în baza a două sau mai multe justificări. Aceste procentaje totalizează, așadar, mai mult de 100 %.

■ Nu s-a constatat administrare defectuoasă

În anul 2009, 58 de cazuri au fost închise cu constatarea că nu există situații de administrare defectuoasă. Acesta nu constituie neapărat un rezultat negativ pentru reclamant, care beneficiază, cel puțin, de explicații complete din partea instituției sau organismului în cauză în legătură cu activitățile desfășurate, precum și de o analiză a cazului, realizată în mod independent de către Ombudsman. În același timp, o asemenea constatare servește ca dovadă concludentă a faptului că instituția în cauză a acționat în conformitate cu principiile bunei administrări.

→→→ Comisia contribuie la soluționarea unui caz privind drepturile pasagerilor aeriени

Un pasager german a fost nevoit să își organizeze singur zborul de întoarcere din Madagascar în Germania, cu escală la Paris, deoarece Air France a anulat zborul de legătură din cauza unei greve. Acesta susține că nu a beneficiat de asistență sau despăgubiri din

10. Analiza care urmează se bazează pe anchetele închise în anul 2009. În cazul în care o anchetă a vizat mai mult decât o acuzație sau reclamație, este posibil ca acestea din urmă să fi condus la mai multe constatări din partea Ombudsmanului.

partea companiei aeriene sau a organismului de monitorizare francez responsabil, Direcția Generală pentru Aviația Civilă (DGAC), cu care nu a putut comunica din motive lingvistice. Reclamantul a solicitat ajutorul Comisiei, însă nu a fost mulțumit de răspunsul acesteia. În plângerea adresată Ombudsmanului, reclamantul a susținut că Comisia nu s-a asigurat de aplicarea corectă a normelor în materie de compensare și de asistență a pasagerilor de către statele membre UE, în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor.

Ombudsmanul a constatat că Comisia a urmărit în mod activ cazul reclamantului, asigurându-se că DGAC a luat măsurile necesare. Compania aeriană a despăgubit pasagerul. De asemenea, Ombudsmanul a salutat anunțul Comisiei de a sprijini organismele naționale de monitorizare în diminuarea barierelor lingvistice pentru pasagerii europeni care întâmpină probleme.

2980/2008/GG ■

Observații suplimentare

Chiar și în cazul în care Ombudsmanul constată că nu există administrare defectuoasă sau că nu există motive pentru continuarea anchetei sale, acesta poate emite o observație suplimentară dacă identifică oportunități de sporire a calității administrării. Prin urmare, o observație suplimentară nu ar trebui să fie interpretată în sensul de critică adusă instituției căreia îi este adresată, ci în sensul de recomandare cu privire la modul de îmbunătățire a unei practici specifice în vederea sporirii calității serviciilor furnizate cetățenilor. În cursul anului 2009, Ombudsmanul a emis observații suplimentare într-un număr total de 28 de cazuri, inclusiv următorul:

Presupusa încălcare a confidențialității în cazul Ryanair/Aer Lingus

Comisia a examinat propunerea Ryanair de a fuziona cu Aer Lingus și a declarat că această concentrare economică ar fi incompatibilă cu piața comună. Ryanair a susținut că Comisia și-a încălcat obligația de a proteja confidențialitatea unor informații extrem de sensibile cuprinse într-un număr de documente asociate procedurilor, inclusiv comunicarea obiecțiunilor.

Ombudsmanul a observat că respectiva comunicare a obiecțiunilor a fost divulgată presei. Aceasta constituie o încălcare gravă a confidențialității. Totuși, acesta a notat că nu se poate presupune că sursa scurgerii de informații este Comisia, având în vedere că și autoritățile naționale în materie de concurență erau în posesia variantei confidențiale a comunicării obiecțiunilor. Ombudsmanul a emis o observație suplimentară, încurajând Comisia să analizeze împreună cu autoritățile naționale în materie de concurență adoptarea unor mecanisme adecvate pentru a se asigura că transmiterea informațiilor și a documentelor confidențiale rămâne sigură.

1342/2007/FOR ■

■ Cazuri soluționate de către instituție și soluții amiabile

Ori de câte ori este posibil, Ombudsmanul încearcă să obțină un rezultat pozitiv care să satisfacă atât reclamantul, cât și instituția reclamată. Cooperarea între instituțiile Uniunii Europene este esențială pentru succesul obținerii unui asemenea rezultat, ceea ce ajută la consolidarea relațiilor dintre instituții și cetățeni și poate evita necesitatea unor litigii costisitoare și de durată îndelungată.

Pe parcursul anului 2009, 166 de cazuri au fost încheiate de către instituția sau organismul implicat, în urma unei plângeri adresate Ombudsmanului¹¹.

11. După cum s-a subliniat în capitolul 2, 114 din acestea au fost cazuri în care intervenția Ombudsmanului a condus la obținerea unui răspuns rapid pentru corespondența la care nu se răspunsese.

Comisia prezintă scuze pentru întârziere

Reclamantul a gestionat un studiu, desfășurat de mai multe societăți și organizații pentru Comisie. Reclamantul a trimis raportul final, declarațiile financiare și alte documente necesare în termenul convenit de trei luni. Comisia a confirmat primirea raportului, însă nu a plătit soldul restant. La prima din cele câteva scrisori de reamintire trimise de reclamant, Comisia a invocat drept cauză a întârzierii probleme legate de concesiile și de capacitate. Reclamantul s-a adresat Ombudsmanului, susținând că Comisia nu a soluționat problema și nu a plătit soldul restant în termenul convenit de 45 de zile. În urma unei proceduri extinse pe cale telefonică pe care Ombudsmanul a propus-o Comisiei, aceasta din urmă a prezentat scuze reclamantului pentru întârzierea intervenită în tratarea dosarului său și a promis să calculeze și să plătească soldul restant în termen de patru săptămâni, în cazul în care reclamantul este de acord cu suma calculată. Reclamantul a notificat că este mulțumit de acest rezultat și că a reluat contactul cu Comisia în legătură cu dosarul său.

2650/2009/KM (Confidențial) ■

Dacă o anchetă conduce la o constatare preliminară de administrare defectuoasă, Ombudsmanul încearcă să obțină o soluție amiabilă ori de câte ori este posibil. În cursul anului 2009, au fost închise

Dacă o anchetă conduce la o constatare preliminară de administrare defectuoasă, Ombudsmanul încearcă să obțină o soluție amiabilă ori de câte ori este posibil.

treisprezece cazuri după ce s-a ajuns la o soluție amiabilă, iar la sfârșitul aceluiași an se aflau în curs de examinare alte 20 de propuneri de soluții amiabile.

Ombudsmanul obține o soluție amiabilă în ceea ce privește plângerea referitoare la biletele VIP

Doi înalți oficiali ai Comisiei au acceptat bilete VIP pentru Cupa mondială de rugby de la Paris din partea unui furnizor de echipamente sportive. Un ONG a adresat o plângere Ombudsmanului potrivit căreia acest fapt ar putea avea drept rezultat un conflict de interese, deoarece ambii oficiali au tratat cazuri antidumping de care ar fi putut fi interesat furnizorul de echipamente sportive. Ombudsmanul a sugerat Comisiei să recunoască faptul că ar fi fost mai bine dacă nu ar fi permis ca funcționarii săi să accepte gestul de ospitalitate. Comisia a fost de acord cu această propunere, iar reclamantul a fost mulțumit de comunicarea acesteia.

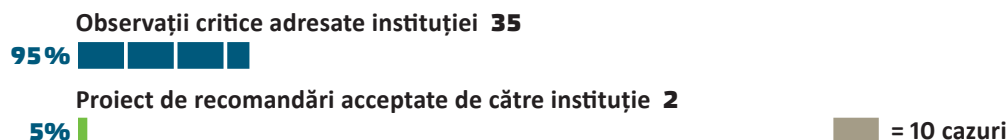
1341/2008/MHZ ■

În unele cazuri, plângerea poate fi soluționată sau se poate obține o soluție amiabilă dacă instituția în cauză oferă compensații reclamantului. Orice ofertă de acest tip este realizată *ex gratia*, adică fără admiterea responsabilității juridice și fără crearea unui precedent juridic.

■ Constatarea situațiilor de administrare defectuoasă

Ombudsmanul a constatat că există administrare defectuoasă în 12 % din cazurile închise în cursul anului 2009. Dintre acestea, 35 au fost închise cu observații critice adresate instituției în cauză (în 2008 au existat 44 asemenea cazuri). Două cazuri au fost închise atunci când instituția implicată a acceptat un proiect de recomandare formulat de către Ombudsman. Aceste constatări sunt analizate mai detaliat în continuare.

Figura 3.10: Anchete în urma cărora s-a constatat administrarea defectuoasă



Observații critice

Dacă soluționarea pe cale amiabilă nu este posibilă sau dacă încercarea de a găsi o asemenea soluție nu are succes, Ombudsmanul fie închide cazul cu o observație critică adresată instituției în

O observație critică îi confirmă reclamantului faptul că plângerea sa este justificată și indică instituției în cauză că a acționat în mod eronat, în vederea evitării administrării defectuoase pe viitor.

cauză, fie elaborează un proiect de recomandare. O observație critică este adresată, în mod normal, dacă (i) nu mai este posibil ca instituția în cauză să înlăture situația de administrare defectuoasă, (ii) administrarea defectuoasă nu pare să aibă implicații generale și (iii) nu pare a fi necesară luarea unei măsuri suplimentare de către Ombudsman.

O observație critică este adresată, de asemenea, dacă Ombudsmanul consideră că un proiect de recomandare nu ar avea niciun scop util sau dacă instituția sau organismul respectiv nu acceptă un proiect de recomandare însă Ombudsmanul nu consideră adecvată înaintarea unui raport special către Parlamentul European.

O observație critică îi confirmă reclamantului faptul că plângerea sa este justificată și indică instituției în cauză că a acționat în mod eronat, în vederea evitării administrării defectuoase pe viitor.

Neîntocmirea unui proces-verbal corespunzător în urma unei reuniuni în cazul Intel

În anul 2008, producătorul de microprocesoare Intel a adresat Ombudsmanului o plângere potrivit căreia Comisia a săvârșit erori de procedură în timp ce investiga dacă Intel a abuzat de poziția sa dominantă. Intel susține că Comisia nu a întocmit un proces-verbal al unei reuniuni desfășurate împreună cu un responsabil de nivel înalt al producătorului de calculatoare Dell, care a avut loc în luna august 2006, deși reuniunea privea în mod direct ancheta Comisiei asupra Intel.

Ombudsmanul a constatat că reuniunea din luna august 2006 a privit investigația asupra Intel. De asemenea, acesta a constatat lipsa unui proces-verbal corespunzător întocmit de Comisie pentru acea reuniune și că dosarul de investigație al acesteia nu conținea ordinea de zi a reuniunii. Ombudsmanul a concluzionat că această situație reprezintă administrare defectuoasă. Acesta a emis o observație critică potrivit căreia, prin neîntocmirea unui proces-verbal adecvat al reuniunii din luna august 2006, Comisia a încălcat principiile de bună administrare. Totuși, Ombudsmanul nu a constatat dacă drepturile de apărare ale Intel au fost încălcate de Comisie.

Ombudsmanul nu a constatat o situație de administrare defectuoasă în ceea ce privește cea de-a doua afirmație a Intel potrivit căreia Comisia a încurajat Dell să încheie un acord privind schimbul de informații cu producătorul de microcipuri Advanced Micro Devices (AMD). În opinia reclamantului, respectivul acord a oferit AMD accesul la informații din dosarul de anchetă al Comisiei. Totuși, Ombudsmanul a constatat că Comisia nu a consemnat în mod adecvat un apel telefonic dintre Comisie și Dell, în care s-a discutat

acordul privind schimbul de informații. Respectivă notă ar fi ajutat la clarificarea aspectelor relevante. Prin urmare, acesta a recomandat, într-o observație suplimentară ca în viitor să se consemneze în mod adecvat fiecare reuniune sau apel telefonic cu părți terțe care privesc chestiuni de procedură importante.

1935/2008/FOR (Confidențial) ■

O observație critică nu constituie însă reparații pentru reclamant. În cazul în care sunt necesare reparații, cea mai bună soluție ar fi ca, în momentul în care primește plângerea, instituția în cauză să ia inițiativa de a recunoaște actul de administrare defectuosă și să ofere reparațiile cuvenite. În unele cazuri, ar putea suficiente doar scuzele. Prin această acțiune, instituția demonstrează angajamentul său de a îmbunătăți relațiile cu cetățenii. De asemenea, instituția arată că este conștientă de ce anume a greșit și că poate evita, în viitor, situații similare de administrare defectuosă.

Reacția la observațiile critice și suplimentare

Pentru a se asigura că instituțiile, organele, oficiile și agențiile învață din greșelile pe care le fac și că, pe viitor, se va evita administrarea defectuosă, Ombudsmanul informează publicul în fiecare an cu privire la constatările referitoare la reacția instituțiilor la observațiile critice și suplimentare. Ombudsmanul realizează acest lucru printr-un studiu pe care îl publică pe situl său internet.

Reacția la observațiile critice și suplimentare în cursul anului 2008

Ombudsmanul a invitat instituțiile în cauză să răspundă, în termen de șase luni, la observațiile critice și suplimentare pe care acesta le-a emis în cursul anului 2008. Acesta a primit răspunsuri la toate observațiile emise, deși cu întârziere în unele cazuri. Aceasta reprezintă o îmbunătățire considerabilă comparativ cu anul 2007, când unele răspunsuri au ajuns prea târziu pentru a fi luate în considerare în studiul privind acel an.

Luând împreună observațiile critice și suplimentare, rata reacțiilor satisfăcătoare a fost de 79 %. Reacția la observațiile suplimentare a fost satisfăcătoare în toate cazurile, în timp ce rata reacțiilor satisfăcătoare la observațiile critice a fost mult mai scăzută, de 62 %. Aceasta demonstrează că mai sunt multe lucruri importante de făcut, din partea Ombudsmanului și din partea instituțiilor, pentru a convinge funcționarii că o abordare defensivă față de Ombudsman reprezintă o ocazie ratată pentru instituția în care funcționează și riscuri care dăunează imaginii Uniunii Europene.

→→→ Cinci dintre reacții merită a fi considerate cazuri, care ar trebui să servească drept model pentru alte instituții în ceea ce privește reacția acestora la observațiile critice și suplimentare. Acestea privesc **Parlamentul (3464/2004/(TN)TS)**, **Comisia (101/2004/GG și 3148/2007/BEH)**, **Comitetul Economic și Social European (1473/2006/TS)**, și **Oficiul European pentru Selecția Personalului (OI/8/2006/BU)**. Instituțiile în cauză au avut reacții exemplare la aceste cazuri. ■

Proiecte de recomandări

În cazurile în care este posibil ca instituția în cauză să elimine administrarea defectuosă sau în cazurile în care administrarea defectuosă este deosebit de gravă sau are implicații generale, Ombudsmanul adresează, în mod normal, un proiect de recomandare instituției, organului, oficiului sau agenției în cauză. În conformitate cu articolul 3 alineatul (6) din Statutul Ombudsmanului, instituția, organismul, biroul sau agenția are obligația de a prezenta un aviz detaliat în termen de trei luni. În cursul anului 2009, au fost emise 15 proiecte de recomandări. Pe lângă acestea, șapte proiecte de recomandări din 2008 au stat la baza unor decizii adoptate în 2009, iar alte două cazuri au fost închise în urma unor proiecte de recomandări formulate în 2007. Două cazuri au fost închise pe parcursul anului, când un proiect de recomandare a fost acceptat de instituție. Cinci cazuri au fost închise cu observații critice. La sfârșitul anului 2009, 17 proiecte de recomandări erau încă în curs de examinare, inclusiv trei proiecte elaborate în 2008 și paisprezece elaborate în 2009.

Lipsa documentării analizei evaluării impactului asupra mediului

UE a identificat axa Madrid-Barcelona-Perpignan-Montpellier drept proiect prioritar al rețelei transeuropene. Proiectul include o legătură feroviară de mare viteză între orașul Madrid și granița franceză. Banca Europeană de Investiții (BEI) urmează să finanțeze peste un sfert din costul total al proiectului. În luna ianuarie 2006, un cetățean spaniol a depus o plângere Ombudsmanului în legătură cu faptul că segmentul de cale ferată planificat să treacă prin centrul Barcelonei ar putea dăuna grav mediului clădirilor înconjurătoare, precum biserica Sagrada Família, opera lui Gaudí. Reclamantul susține că BEI ar trebui să reexamineze proiectul și să reanalizeze decizia sa de finanțare a proiectului.

Ombudsmanul a investigat plângerea și nu a găsit și nici un document justificativ conform căruia BEI ar fi analizat evaluarea impactului asupra mediului efectuată de autoritățile spaniole. Ombudsmanul a solicitat BEI să documenteze integral evaluarea înainte de a finanța proiectul. Banca a convenit să își adapteze regulile și să îmbunătățească modul de documentare a analizei viitoarelor evaluări.

244/2006/(BM)JMA ■

Rapoarte speciale

Dacă o instituție, un organ, oficiu sau o agenție a Uniunii Europene nu răspunde în mod satisfăcător la un proiect de recomandare, Ombudsmanul poate prezenta un raport special Parlamentului

Dacă o instituție, un organ, oficiu sau o agenție a Uniunii Europene nu răspunde în mod satisfăcător la un proiect de recomandare, Ombudsmanul poate prezenta un raport special Parlamentului European.

European. Raportul special poate include și recomandări.

Astfel cum s-a subliniat în *Raportul anual 1998* al Ombudsmanului European, posibilitatea prezentării unui raport special Parlamentului European este de o valoare inestimabilă pentru activitatea Ombudsmanului. Raportul special către Parlamentul European reprezintă ultima măsură importantă pe care o ia

Ombudsmanul în soluționarea unui caz, deoarece adoptarea unei rezoluții și exercitarea competențelor Parlamentului sunt chestiuni care țin de decizia politică a instituției în cauză. Ombudsmanul furnizează, în mod obișnuit, orice informație sau asistență necesară Parlamentului atunci când acesta examinează un raport special. Nu a fost emis nici un raport special în cursul anului 2009.

În conformitate cu normele din Regulamentul Parlamentului European, în chestiuni ce privesc relațiile Parlamentului cu Ombudsmanul, competența aparține Comisiei pentru petiții. La o reuniune a Comisiei pentru petiții din 12 octombrie 2005, Ombudsmanul s-a angajat, în conformitate cu articolul 205 alineatul (3) din Regulamentul de procedură al Parlamentului, să apară în fața Comisiei pentru petiții, la cererea acesteia, atunci când susține un raport special în fața Parlamentului.

3.4

Cazuri de referință în exemplificarea bunelor practici

Nouă cazuri închise în anul 2009 constituite exemple ilustrative de bune practici, fiind considerate cazuri de referință. Acestea servesc drept model pentru toate instituțiile, organismele, oficiile și agențiile Uniunii Europene, în ceea ce privește cea mai bună modalitate de a reacționa la problemele ridicate de către Ombudsman.

Ombudsmanul a felicitat **Comisia** pentru sprijinul acordat unui cetățean german într-un caz privind dreptul pasagerilor aerieni. Ancheta a demonstrat că Comisia a urmărit activ cazul și a contactat autoritățile franceze în cauză pentru a se asigura că au fost aplicate normele relevante (2980/2008/GG). De asemenea, în vederea asigurării aplicării integrale și corecte a dreptului UE, Comisia a reinițiat o procedură privind încălcarea dreptului UE pentru a verifica dacă depozitul de deșeuri de la Malagrotta, lângă Roma, a fost pus în conformitate cu directiva relevantă (791/2005/(IP)FOR). Ombudsmanul a emis o observație suplimentară în această privință.

În domeniul transparenței, **Oficiul European de Luptă Antifraudă (OLAF)** a convenit să emită o listă lungă de documente în urma consultării autorităților judiciare relevante ale statelor membre

în cauză. Documentele au fost solicitate de două societăți belgiene (cauzele conexe **723/2005/OV** și **790/2005/OV**). **Oficiul European pentru Selecția Personalului** (EPSO) a convenit să acorde tuturor candidaților, nu doar celor eliminați, accesul la notele obținute la diferite teste, în urma unei plângeri, care susținea că respectivii candidați selectați nu au putut afla ce note au obținut (**2346/2007/JMA**).

În domeniul contractelor, Comisia și-a anunțat disponibilitatea de a examina dacă este posibil să autorizeze retroactiv utilizarea sub-contractării în vederea anulării unui ordin de recuperare de aproape 500 000 EUR (**2119/2007/ELB**). Dat fiind că societatea a încheiat cu succes cele trei proiecte pe care le desfășura, Ombudsmanul a solicitat Comisiei să accepte această soluție amiabilă. În cazul **1908/2007/JF**, Comisia a convenit să anuleze un ordin de recuperare, recunoscând că rambursarea ar fi cauzat reclamantului o situație financiară extrem de precară. Ombudsmanul a adresat felicitări Comisiei deoarece aceasta a demonstrat că poate arăta sensibilitate cu privire la situații personale dificile, și a inclus acest caz printre cazurile de referință pentru anul 2009 pentru a ilustra modul în care instituțiile pot aplica principiul echității în activitatea lor.

Alte exemple de bune practici includ cazul **1562/2008/BB**, în care **Agencia Executivă pentru Competitivitate și Inovare** (EACI) a prezentat scuze și a furnizat explicații suplimentare unui candidat respins. De asemenea, aceasta a menționat angajamentul EACI de a identifica măsuri suplimentare în cadrul serviciilor sale pentru îmbunătățirea gradului de conștientizare în rândul funcționarilor săi cu privire la standardele administrative aplicabile. **Agencia Executivă a Consiliului European pentru Cercetare** a recunoscut că, în decizia sa inițială de a exclude un candidat, nu a furnizat acestuia informații clare și ușor de înțeles referitoare la posibilele modalități de compensare. Aceasta a asigurat că, în viitor, solicitanții vor primi informații adecvate. De asemenea, aceasta a invitat candidatul la un interviu (**2003/2008/TS**). În fine, **Agencia Executivă pentru Educație, Audiovizual și Cultură** a prezentat scuze reclamantului și i-a anunțat că a luat măsuri pentru remedierea problemelor identificate, într-un caz privind respingerea unei cereri de subvenționare. De asemenea, aceasta a fost de acord să reevalueze cererea (**1537/2008/(TJ)GG**).

3.5 Analiza tematică a anchetelor finalizate

Deciziile de închidere a cazurilor sunt în mod normal publicate pe situl internet al Ombudsmanului (<http://www.ombudsman.europa.eu>) în limba engleză și, respectiv, în limba reclamantului,

Deciziile de închidere a cazurilor sunt în mod normal publicate pe site-ul internet al Ombudsmanului (<http://www.ombudsman.europa.eu>) în limba engleză și, respectiv, în limba reclamantului, dacă aceasta este alta decât limba engleză.

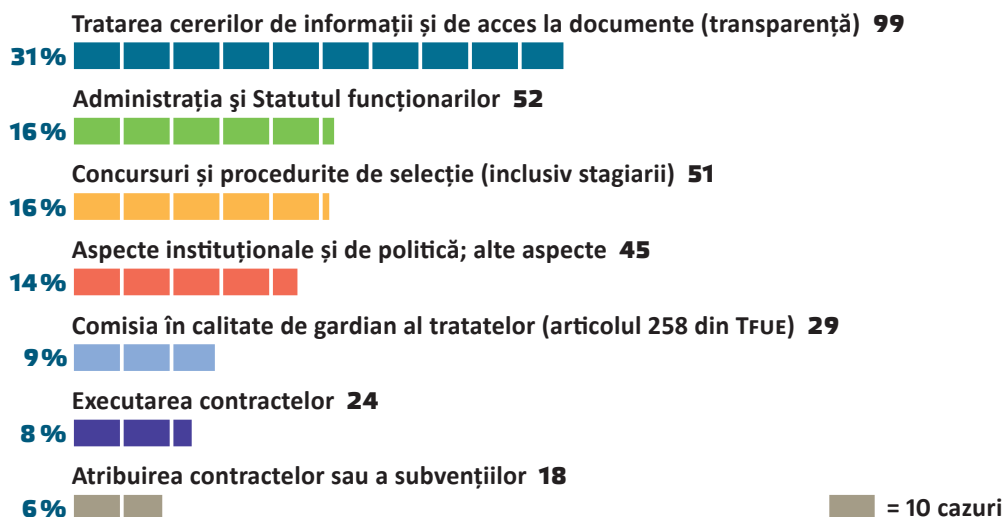
dacă aceasta este alta decât limba engleză. O selecție de cazuri este disponibilă pe site-ul web al Ombudsmanului, sub formă de rezumate, în toate cele douăzeci și trei de limbi oficiale ale Uniunii Europene. Rezumatele reflectă seria de subiecte și seria de instituții, organe, oficii și agenții UE la care se referă cele 318 decizii de închidere a cazurilor în anul 2009, precum și diferitele motive de închidere.

Prezenta secțiune analizează cele mai importante constatări de fapt și de drept conținute în deciziile Ombudsmanului din anul 2009. Această secțiune este organizată după o clasificare tematică a principalelor obiecte ale anchetelor, în șapte categorii de bază:

- Deschidere, accesul public și date cu caracter personal;
- Comisia Europeană în calitate de gardian al tratatelor;
- Atribuirea contractelor și a subvențiilor;
- Executarea contractelor;
- Administrație și Statutul funcționarilor;
- Concursuri și proceduri de selecție;
- Probleme instituționale, de politică și altele.

Trebuie menționat că există o suprapunere importantă între aceste categorii. De exemplu, problemele de deschidere sunt adesea ridicate în plângerile referitoare la recrutare sau la rolul Comisiei de gardian al tratatelor. De asemenea, trebuie remarcat faptul că aceste categorii nu sunt enumerate în ordinea în care ele apar în figura 3.11¹².

Figura 3.11: Obiectul anchetelor



■ Deschidere, accesul public și date personale

Prezenta secțiune trece în revistă deciziile Ombudsmanului adoptate în anul 2009 pe baza plângerilor în legătură cu (i) accesul public la documente, (ii) accesul public la informații și (iii) protecția datelor cu caracter personal și dreptul persoanelor vizate de a avea acces la propriile dosare.

Accesul public la documente

Articolul 10 alineatul (3) din Tratatul privind Uniunea Europeană (fostul articol 1 din TUE) se referă la modul de adoptare a deciziilor în cadrul Uniunii ca fiind „în mod cât mai deschis și la un nivel cât mai apropiat posibil de cetățean”, iar articolul 15 alineatul (1) din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene (TFUE) solicită instituțiilor, organelor, oficiilor și agențiilor Uniunii Europene să își desfășoare activitatea cât se poate de deschis, pentru a promova buna guvernare și pentru a asigura participarea societății civile. Articolul 15 alineatul (3) din TFUE (fostul articol 255 din Tratatul CE) prevede dreptul de acces la documentele instituțiilor, organelor, oficiilor și agențiilor Uniunii. Regulamentul 1049/2001 reglementează acest drept de acces la documente¹³. La 30 aprilie 2008, Comisia a înaintat o propunere¹⁴ de modificare și înlocuire a Regulamentului nr. 1049/2001 privind accesul public la documentele Parlamentului European, ale Consiliului și ale Comisiei. Discuțiile privind această revizuire legislativă au continuat în 2009. În urma unor anchete din proprie inițiativă întreprinse de Ombudsman în 1996 și 1999, multe alte instituții și organisme au adoptat, de asemenea, norme privind accesul la documente.

12. Figura 3.11 oferă informații cu privire la anchetele „finalizate” în anul 2009 în funcție de obiect. În 2008, acest grafic a fost calculat pe baza tuturor anchetelor deschise. Deoarece analiza tematică oferă o privire de ansamblu asupra celor mai importante constatări conținute în cazurile „închise” în 2009, s-a considerat că este mai potrivit ca graficul să se calculeze pe aceeași bază. Graficul este inclus în această secțiune pentru a indica cititorului semnificația obiectului discutat, raportat la numărul total de cazuri tratate de către Ombudsman.

13. Regulamentul (CE) nr. 1049/2001 al Parlamentului European și al Consiliului din 30 mai 2001 privind accesul public la documentele Parlamentului European, ale Consiliului și ale Comisiei, JO 2001 L 145, p. 43.

14. COM(2008) 229 final.

În cursul anului 2009, Ombudsmanul a închis anchete cu privire la 19 plângeri referitoare la aplicarea Regulamentului 1049/2001, din care 15 erau depuse împotriva Comisiei Europene.

Regulamentul 1049/2001 oferă solicitanților posibilitatea de reparații: aceștia pot fie să atace în instanță un refuz total sau parțial, în conformitate cu articolul 263 din TFUE (fostul articol 230 din

Tratatul CE), fie să înainteze o plângere Ombudsmanului. În cursul anului 2009, Ombudsmanul a închis anchete cu privire la 19 plângeri referitoare la aplicarea Regulamentului 1049/2001, din care 15 erau depuse împotriva Comisiei Europene.

→→→ Două plângeri depuse împotriva Oficiului European de Luptă Antifraudă (OLAF) (cazurile **723/2005/OV** și **790/2005/OV**) au făcut obiectul unei anchete comune. Acestea au privit două societăți belgiene care au făcut obiectul unei investigații în legătură cu utilizarea unor certificate false privind importul de banane la un tarif preferențial. Pentru a clarifica faptele și eventual pentru a pregăti un recurs, acestea au solicitat accesul la o listă lungă de documente. OLAF a refuzat accesul la majoritatea acestor documente, motivând că aceasta ar putea aduce atingere protecției anchetei sale și acțiunilor în justiție din statele membre. În urma inspecției dosarului, Ombudsmanul a constatat că OLAF a acționat incorect. Acesta a propus o soluție amiabilă, invitând OLAF să își revizuiască poziția. OLAF a acceptat soluția amiabilă în urma consultării autorităților judiciare pertinente din statele membre în cauză. ←←←

În cazul **1349/2008/GG**, un jurnalist care a adresat o serie de întrebări Oficiului OLAF și a primit un răspuns din partea purtătorului de cuvânt al OLAF a prezentat o plângere potrivit căreia respectivul purtător de cuvânt intenționase să trimită răspunsurile sale mai multor terți. În avizul său, OLAF a afirmat că purtătorul său de cuvânt a acționat în nume propriu și nu în calitate de purtător de cuvânt al OLAF. Deoarece acea persoană a declarat că, într-adevăr, a acționat în nume propriu atunci când a trimis e-mailul în cauză, Ombudsmanul a concluzionat că plângerea nu este de competența sa și a închis cazul.

Un fost funcționar al Comisiei, care a trimis o plângere șefului Autorității Europene pentru Protecția Datelor (AEPD) în care susține că Comisia a încălcat drepturile sale de protecție a datelor, a depus o plângere la Ombudsman împotriva AEPD (cazul **491/2008/PB**). Reclamantul susține că AEPD nu a răspuns la corespondență și, mai precis, nu i-a acordat accesul la anumite documente. AEPD și-a cerut scuze pentru întârzierea răspunsului la scrisoare. În ceea ce privește problema legată de accesul la documente, Ombudsmanul a considerat că, în momentul deciziei care nu a fost în conformitate cu normele pertinente, AEPD nu avea încă stabilită o abordare structurată în privința modului de tratare a unor astfel de cereri de acces. Prin urmare, Ombudsmanul a închis cazul cu o observație suplimentară.

Mai multe plângeri au vizat acuzații cu privire la întârzieri. În cazurile **1190/2008/DK** și **1010/2008/DK**, Ombudsmanul a identificat mai multe deficiențe în tratarea de către Comisie a cererilor de acces ale reclamantilor¹⁵. Acestea au avut în vedere înregistrarea cererilor, respectarea termenelor aplicabile și lipsa motivării extinderii termenelor. Deoarece astfel de deficiențe fuseseră identificate și într-un caz anterior (**367/2006/PB**), în care Ombudsmanul a emis un număr de observații critice (la care Comisia a răspuns extrem de pozitiv), și deoarece faptele privind cele două cazuri au precedat angajamentelor luate de Comisie față de Ombudsman, acesta nu a emis o nouă observație critică. Cazul **541/2008/VIK** a cuprins, de asemenea, acuzații potrivit cărora o decizie de refuz al cererii de acces la documente a fost incorectă. Pe parcursul anchetei, s-a dovedit că informațiile pe care le căuta reclamantul fuseseră publicate de autoritățile naționale relevante. Ombudsmanul a identificat o serie de deficiențe în comportamentul Comisiei, însă nu a formulat nicio observație critică, deoarece nu a prezentat nicio acuzație în legătură cu respectivele aspecte de procedură.

În cazul **1491/2008/(ID)(BU)CK**, un candidat la un concurs organizat de Oficiul European pentru Selecția Personalului (EPSO) declară că nu a primit nici un răspuns la o cerere de acces la întrebările și răspunsurile din testul pe care îl susținuse. După câteva luni, cu scuze pentru întârziere, Secretariatul General al Comisiei a respins cererea și a recunoscut că cererea de confirmare a fost pierdută sau răstăcită. Acest caz este asociat cazului **1150/2008/(ID)(BU)CK**, depus de același reclamant

15. Un exemplu care ilustrează cum unele servicii întâmpină încă dificultăți în respectarea dispozițiilor Regulamentului 1049/2001, este cazul 2673/2009/MHZ, care a fost soluționat în cele din urmă de instituție.

împotriva EPSO. În acest ultim caz, reclamantul a susținut că EPSO nu a trimis cererea de confirmare către Secretariatul General al Comisiei, în conformitate cu articolul 15 alineatul (1) din Codul european al Bunei Conduite Administrative. Acesta nu a făcut decât să sugereze reclamantului să adreseze scrisoarea de confirmare Comisiei. EPSO a recunoscut că, dată fiind practica stabilită, prin care Comisia tratează cererile de confirmare, ar fi trebuit să efectueze transferul. Ombudsmanul a emis o observație suplimentară, încurajând EPSO să ia toate măsurile necesare pentru a-și stabili independența în domeniul tratării cererilor de acces la documente.

În cazul **3085/2008/GG**, Ombudsman a criticat Comisia pentru că nu a identificat din start scrisoarea reclamantului drept cerere de acces. De asemenea, Comisia nu a tratat corect nici cererea de confirmare a reclamantului. Deși decizia Comisiei de a refuza accesul a fost corectă în esență, Ombudsmanul a emis o observație critică deoarece Comisia nu a prezentat scuze pentru erorile de procedură comise.

Cazul **429/2007/PB** a vizat, de asemenea, întârzieri grave în tratarea unei cereri de acces. Ombudsmanul a emis o observație critică. Problema taxelor care trebuie percepute pentru tratarea cererilor de acces la documente extrem de mari și numeroase a fost de asemenea ridicată în acest caz. Ombudsmanul a considerat că Comisia nu a respectat standardele stipulate în articolul 10 din Regulamentul 1049/2001 pentru perceperea unor astfel de taxe și a emis, de asemenea, o observație critică în această privință.

Ombudsmanul a lansat o anchetă din proprie inițiativă în legătură cu Comisia, referitoare la cererile cetățenilor de acces la documente asociate procedurilor de încălcare a dreptului UE (**OI/2/2009/MHZ**). Deși a închis ancheta constatând că nu există administrare defectuoasă, Ombudsmanul a încurajat Comisia să informeze cetățenii că pot obține acces la astfel de documente solicitându-le fie Comisiei, fie autorităților din statul membru în cauză, fie amândurora. De asemenea, cetățenii ar putea fi informați că, dacă trimit cererea de acces autorităților din statul membru, se aplică legislația națională. Ombudsmanul a adăugat că Comisia ar putea include astfel de informații pe situl său internet care este ușor de folosit de cetățeni și are o calitate foarte bună, cu privire la încălcările dreptului UE¹⁶.

Alte anchete ale Ombudsmanului au tratat alte excepții de la accesul public prevăzute în Regulamentul 1049/2001. Cazul **70/2008/TS** a tratat excepția referitoare la pericolul de a submina procesul de luare a deciziilor și de a expune serviciile unei presiuni externe excesive. Ombudsmanul a considerat că motivele invocate de Comisie nu au fost nici valide, nici adecvate. Acesta a închis cazul cu observații critice. Cazul **488/2007/PB** a tratat excepția de la acces pe baza protecției intereselor comerciale și a protecției relațiilor internaționale. Ombudsmanul a constatat că Comisia nu a oferit motive adecvate pentru refuzul accesului total la documente. Comisia a răspuns că a consultat statele membre în cauză și că toate, cu excepția unuia, și-au dat acordul pentru divulgare. Aceasta a menționat că va continua să îl informeze pe Ombudsman cu privire la poziția celui stat membru. Reclamantul a fost mulțumit cu acest răspuns, iar Ombudsmanul a închis cazul. Totuși, a emis o observație suplimentară conform căreia Comisia nu a abordat aspecte importante, și anume dacă aceasta consideră că respectivele documente au provenit de la statele membre sau sunt documente scrise de serviciile Comisiei. Ombudsmanul a invitat Comisia să clarifice această problemă.

Cazul **819/2007/PB** a vizat refuzul Comisiei de a oferi acces la cererea Irlandei într-o cauză înaintea Curții de Justiție, motivând că aceasta ar dăuna procedurilor Curții. În cursul anchetei, Tribunalul a emis o hotărâre care a părut aplicabilă cazului respectiv. Prin urmare, Ombudsmanul a solicitat Comisiei să revizuiască decizia sa inițială, în contextul hotărârii. Comisia și-a menținut refuzul, fără a furniza motive valide. Prin urmare, Ombudsmanul a emis o observație critică. Acesta a observat că refuzul Comisiei a părut să se bazeze pe faptul că a fost introdus un recurs împotriva hotărârii. Aceasta nu poate justifica o decizie de ignorare a interpretării juridice prevăzute în acea hotărâre, a mai menționat Ombudsmanul.

16. În legătură cu accesul la dosarele privind încălcarea dreptului UE, a se vedea și cazul 1059/2008/(WP)V.L.

Accesul public la informații

Ombudsmanul a tratat numeroase plângeri vizând lipsa furnizării de informații. Multe dintre aceste cazuri au fost soluționate prin proceduri accelerate și simplificate, acestea fiind, în consecință, închise rapid după ce instituția în cauză a furnizat informațiile relevante. În două cazuri, a fost lansată o anchetă completă. Cazul **1694/2007/(WP)BEH** a tratat o acuzație potrivit căreia Comisia a furnizat răspunsuri insuficiente și deliberat incorecte la o cerere de informare privind o anumită procedură legislativă. Deși Ombudsmanul a constatat că acuzația privind informațiile deliberat incorecte era nefondată, acesta a fost de acord că răspunsurile trimise de Comisie reclamantului au fost insuficiente. Dat fiind că Comisia a furnizat informațiile relevante pe parcursul anchetei, Ombudsmanul a considerat că nu este necesară nicio acțiune suplimentară din partea sa. În cazul **443/2009/VL**, Oficiul European de Poliție (Europol) a fost acuzat că nu a răspuns la scrisorile prin care reclamantul a informat Europol cu privire la ceea ce considera că reprezintă o amenințare gravă la adresa securității internaționale. De asemenea, Oficiul nu a trimis reclamantului nici detaliile de contact ale biroului de legătură Europol din Germania. În avizul său, Europol a explicat că problemele ridicate de reclamant au vizat chestiuni naționale și că a transmis informațiile biroului de legătură Europol al Germaniei din clădirile sale situate la Haga. Prin urmare, Ombudsmanul a închis cazul.

Protecția datelor

În cazul **3486/2006/(GK)(ID)RT**, reclamantul a solicitat Comisiei să furnizeze date privind încadrarea în muncă a unuia dintre funcționarii săi. Deoarece funcționara în cauză nu a acordat această permisiune, Comisia a refuzat să divulge data de începere a încadrării în muncă. Ombudsmanul a considerat că Comisia nu a furnizat motive adecvate pentru refuzul său și a propus o soluție amiabilă, pe care Comisia a acceptat-o. Totuși, între timp, funcționara în cauză a înaintat o plângere la AEPD împotriva intenției Comisiei de a divulga informații. În momentul în care AEPD a confirmat că datele în cauză pot fi divulgate, funcționara a introdus o acțiune la Tribunal. În contextul aceluși proces în curs de desfășurare, Ombudsmanul a închis ancheta. Acesta a emis o observație suplimentară potrivit căreia Comisia ar trebui să informeze reclamantul cu privire la rezultatul procesului.

Cazul **672/2007/(WP)PB** a vizat aspecte referitoare la tratarea cererilor de acces și aplicabilitatea Regulamentului 1049/2001 în ceea ce privește normele de protecție a datelor. Ombudsmanul a constatat că tratarea de către Comisie a cererii în acest caz a fost viciată de întârzieri majore și nejustificate care au determinat o situație de administrare defectuoasă. Acesta a emis o observație critică. În ceea ce privește aplicabilitatea Regulamentului 1049/2001, Ombudsmanul a făcut referire la jurisprudența ulterioară depunerii plângerii de către reclamant și care se pare că a fost recunoscută implicit de Comisie. Acesta a considerat că aspectele juridice în cauză nu mai sunt contestate.

➡➡➡ Cazul **2346/2007/JMA** a vizat refuzul EPSO de a informa candidații selectați în legătură cu notele lor la diferite teste. Ombudsmanul a considerat că, refuzând să procedeze astfel, EPSO nu a respectat principiul fundamental al transparenței consacrat în articolul 1 din TUE [actualul articol 10 alineatul (3) din TUE] și în articolul 22 din Codul european de bună conduită administrativă. De asemenea, Ombudsmanul a consultat AEPD cu privire la problema respectivă, care a fost de părere că rezultatele la teste trebuie să fie considerate drept date cu caracter personal, iar reclamantii trebuie să aibă dreptul de a le accesa. Deși EPSO a refuzat inițial propunerea de soluție amiabilă a Ombudsmanului de divulgare a datelor, acesta a hotărât să schimbe politica și să acorde tuturor candidaților acces la notele lor, în urma consultării Consiliului de administrație al EPSO. ⬅⬅⬅

■ Comisia în calitate de gardian al tratatelor

Statul de drept reprezintă un principiu fundamental al Uniunii Europene. Una dintre cele mai importante responsabilități ale Comisiei este de a fi gardian al tratatelor¹⁷. Articolul 258 din TFUE (fostul articol 226 din Tratatul CE) stabilește procedura generală care permite Comisiei să întreprindă anchete și să înainteze Curții de Justiție eventualele încălcări ale dreptului UE de către statele membre. Comisia poate deschide anchete din proprie inițiativă, pe baza plângerilor sau ca răspuns la cererile Parlamentului European de a soluționa petițiile care îi sunt adresate acestuia, în conformitate cu articolul 227 din TFUE (fostul articol 194 din Tratatul CE). Alte proceduri se aplică în legătură cu probleme specifice, cum ar fi ajutoarele de stat ilegale.

Ombudsmanul primește și soluționează plângeri împotriva Comisiei, în calitate de gardian al tratatelor. În momentul în care Ombudsmanul deschide o anchetă cu privire la o astfel

Ombudsmanul primește și soluționează plângeri împotriva Comisiei, în calitate de gardian al tratatelor.

de plângere, acesta este întotdeauna foarte atent să specifice reclamanului, dacă este necesar, că ancheta nu va examina dacă există vreo încălcare a dreptului UE, deoarece Ombudsmanul European nu are competența de a investiga acțiunile autorităților statelor

membre. Ancheta Ombudsmanului are ca scop numai examinarea comportamentului Comisiei în analiza și tratarea plângerilor care îi sunt prezentate cu privire la încălcarea dreptului UE. Ombudsmanul poate trata atât aspectele procedurale, cât și cele de fond ale comportamentului Comisiei. Cu toate acestea, anchetele și concluziile Ombudsmanului respectă în totalitate puterile discreționare ale Comisiei, recunoscute prin tratate și prin jurisprudența Curții de Justiție a Uniunii Europene, atunci când decide dacă demarează sau nu procedura de încălcare a dreptului UE și prezentarea înaintea Curții a unui caz împotriva statului membru în cauză.

În ceea ce privește obligațiile procedurale ale Comisiei față de reclamanți, principalul punct de referință al Ombudsmanului este o comunicare publicată de către Comisie în anul 2002¹⁸. The Comunicarea stabilește o serie de obligații procedurale privind înregistrarea plângerilor adresate Comisiei și excepțiile de la aceste obligații, precum și termenele de soluționare a plângerilor și de informare a reclamanților. Această comunicare a fost publicată în 2002 ca răspuns la investigațiile și criticile anterioare ale Ombudsmanului exprimate la adresa Comisiei în legătură cu aceste probleme. Ombudsmanul consideră că această comunicare constituie un pas înainte foarte important, din punct de vedere al creșterii încrederii cetățenilor în Comisie în calitate de gardian al tratatelor. În anul 2009, revizuirea efectuată de către Ombudsman cu privire la modul în care Comisia aplică propriile reguli, a evidențiat o serie de deficiențe în aplicarea comunicării menționate. În continuare este prezentat și analizat un exemplu ilustrativ al acestora.

Problema informațiilor inadecvate este o problemă recurentă. În cazul **80/2009/BU**, deși Comisia a recunoscut inițial primirea scrisorii din partea unui ONG pe probleme de mediu din Republica Cehă, aceasta a informat reclamanul cu privire la intenția sa de a nu înregistra scrisoarea drept plângere și a oferit motive pentru acțiunile sale doar în momentul în care ancheta demarată de Ombudsman era în curs de desfășurare (respectiv, după mai mult de un an). Ombudsmanul a emis o observație suplimentară potrivit căreia Comisia ar putea informa toți reclamanții ale căror scrisori nu au fost înregistrate separat drept plângeri, ci au fost adăugate la cazuri în curs de desfășurare similare, cu privire la soluționarea plângerii înregistrate. Cazul **1890/2008/(CHM)BU** a vizat o acuzație din partea a trei întreprinderi, potrivit căreia Comisia nu a acționat cu atenția cuvenită atunci când a trimis scrisorile sale anterioare închiderii în cadrul procedurii privind încălcarea dreptului UE împotriva Portugaliei. De asemenea, aceasta nu a asigurat expedierea corectă a hotărârii de închidere a cazului. Ombudsmanul a amintit că punctele 9 și 10 din comunicarea Comisiei prevăd că aceasta trebuie să informeze reclamanul cu privire la deciziile sale finale de închidere a plângerilor privind încălcarea dreptului UE. În consecință, a existat o situație de administrare

17. Articolul 17 din TUE (fostul articol 211 din Tratatul CE) solicită Comisia să „vegheze la aplicarea tratatelor și a măsurilor adoptate de instituții în temeiul acestora”.

18. Comunicarea către Parlamentul European și Ombudsmanul European privind relațiile cu reclamanul referitoare la încălcarea dreptului UE, JO 2002 C 244, p. 5.

defectuoasă, care a determinat Ombudsmanul să emită o observație critică. De asemenea, acesta a emis trei observații suplimentare în legătură cu aspecte de procedură privind soluționarea plângerilor de către Comisie.

O altă problemă recurentă la care s-a mai făcut referire anterior vizează înregistrarea plângerilor. Comunicarea Comisiei prevede obligația de înregistrare a plângerilor pe care aceasta le primește în registrul central [punctul 3 alineatul (1) din comunicare]. Excepțiile de la această obligație sunt enumerate în următorul alineat: „[în] cazul în care există incertitudini cu privire la natura unui articol de corespondență, Secretariatul General al Comisiei consultă departamentul (departamentele) în cauză în termen de cincisprezece zile calendaristice de la primire. Dacă în cincisprezece zile lucrătoare nu se primește niciun răspuns de la departamentul (departamentele) respective, plângerea este înregistrată formal în registrul central de plângeri”. Această obligație clară a creat numeroase probleme. Cazul **2884/2008/(WP)GG** a vizat o cosmeticiană din Germania care dorea ca certificatele sale profesionale să fie recunoscute în Grecia. Dat fiind că este deja în curs de desfășurare o procedură privind încălcarea dreptului UE împotriva Greciei referitoare la probleme similare, Comisia a adăugat acest nou caz la procedură. Aceasta a confirmat ulterior reclamantei că intenționează să închidă cazul, deoarece reclamanta putea trimite cererea autorităților naționale competente. Ombudsmanul a constatat că poziția Comisiei este rezonabilă și că a informat în mod corect reclamanta în legătură cu intenția sa. Totuși, Comisia nu a înregistrat cererea decât la peste cinci luni de la primirea acesteia. Deoarece nu înregistrarea a fost subiectul plângerii, Ombudsmanul a emis o observație suplimentară potrivit căreia Comisia ar trebui să își revizuiască practica în legătură cu astfel de chestiuni. Aceleași probleme au apărut în cazul **1628/2008/TS**. Comisia a înregistrat scrisoarea drept plângere și a furnizat reclamantului informațiile solicitate doar după demararea anchetei de către Ombudsman. Ombudsmanul a emis o observație suplimentară potrivit căreia Comisia ar trebui să realizeze o separare clară a procesului de identificare, înregistrare și confirmare a primirii plângerilor, de procesul de decizie cu privire la soluționarea fiecărei plângeri.

Probleme similare privind înregistrarea și informațiile referitoare la plângeri au fost identificate în cazul **1174/2007/TN**, care a vizat două plângeri în legătură cu presupusa omisiune a Suediei de a transpune dreptul UE privind libera circulație a persoanelor. Comisia a fost de acord să înregistreze cea de-a doua plângere și să informeze reclamantul cu privire la soluționarea celor două plângeri doar în urma propunerii unei soluții amiabile de către Ombudsman. Aceleași probleme de înregistrare au fost semnalate în cazul **1087/2009/JMA**, care a vizat refuzul autorităților italiene de a înregistra numele de familie compus al fiului reclamantului. Ombudsmanul a constatat că Comisia ar fi trebuit să înregistreze scrisoarea drept plângere. În cazul în care era de altă părere, Comisia trebuia să informeze reclamantul în consecință. Ombudsmanul a emis o observație suplimentară potrivit căreia Comisia trebuia să informeze reclamantul cu privire la rezultatele măsurilor adoptate în asociere cu autoritățile italiene.

Cazul **3303/2008/ELB** privind o presupusă decizie eronată a Comisiei de a nu înregistra o plângere privind încălcarea dreptului UE împotriva Belgiei, care nu a recunoscut diploma de asistentă, în limba franceză, a reclamantei, a fost închis cu constatarea că nu a existat o situație de administrare defectuoasă. Ombudsmanul a fost de acord cu Comisia că nu a existat o încălcare a dreptului UE, deoarece recunoașterea diplomelor în scopuri academice este o prerogativă a statelor membre și nicio dispoziție din dreptul UE nu tratează în mod specific aceste aspecte. Ombudsmanul a închis, de asemenea, cazul **1440/2008/(WP)OV** cu constatarea că nu există situații de administrare defectuoasă, privind o acuzație din partea unui cetățean spaniol, potrivit căreia Comisia nu i-ar fi furnizat informații asupra modalității de contestare a taxelor vamale pentru anumite produse. Analiza detaliată a Ombudsmanului a demonstrat că Comisia a răspuns la întrebările reclamantului și i-a furnizat informații relevante în legătură cu procedurile aplicabile. De asemenea, aceasta l-a informat în continuare în legătură cu discuțiile relevante din cadrul Comitetului Codului Vamal.

Datorită preocupărilor generate de aceste cazuri și de cazuri similare, Ombudsmanul a lansat în anul 2009 o anchetă din proprie inițiativă, în legătură cu practicile Comisiei privind înregistrarea corespondenței și a plângerilor (**OI/3/2009/MHZ**). Această anchetă era în curs de desfășurare la sfârșitul anului respectiv.

De asemenea, Ombudsmanul poate revizui conținutul analizelor și concluziilor la care ajunge Comisia în urma examinării plângerilor cu privire la încălcarea dreptului UE. Revizuirea efectuată de către Ombudsman are ca scop să verifice dacă respectivele concluzii ale Comisiei sunt rezonabile și dacă sunt bine argumentate și minuțios explicate reclamațiilor. În cazul în care Ombudsmanul ar fi în dezacord complet cu evaluarea Comisiei, acesta ar arăta acest lucru, subliniind însă și faptul că autoritatea cea mai competentă să interpreteze dreptul UE este Curtea de Justiție. Dezacordurile de acest tip sunt totuși excepții. În majoritatea cazurilor menționate mai sus, Ombudsmanul a considerat corectă poziția Comisiei față de fondul cazului¹⁹.

→→→ Cazul **2980/2008/GG** a vizat o acuzație din partea unui cetățean german, potrivit căreia Comisia nu a tratat corect o plângere în vederea asigurării aplicării corecte de către statele membre a regulamentului UE privind drepturile pasagerilor aerieni. Ancheta a indicat că Comisia a urmărit în mod activ cazul reclamantului și a contactat autoritățile franceze în cauză. Ombudsmanul este de părere că Direcția Generală Energie și Transporturi merită să fie felicitată pentru abordarea sa activă și sprijinul acordat reclamantului în acest caz. ←←←

De asemenea, în cazul **443/2008/JMA**, care a vizat o acuzație potrivit căreia Comisia nu a tratat corect o plângere împotriva Spaniei și a luat o decizie eronată de includere a plângerii reclamantului într-o singură procedură orizontală, în curs de desfășurare, împotriva Spaniei, referitoare la tratarea apelor urbane, Ombudsmanul a concluzionat că, în conformitate cu legislația Curții de Justiție a Uniunii Europene, Comisia beneficiază de o largă marjă de apreciere în ceea ce privește hotărârea de a grupa sau nu plângerile individuale într-o singură procedură orizontală. În plus, Comisia a informat în mod corect reclamantul cu privire la acțiunile întreprinse. Prin comparație, în cazul **706/2007/(WP)BEH**, Ombudsmanul a fost de părere că Comisia nu a soluționat cât mai rapid și riguros posibil plângerea reclamantului privind încălcarea dreptului UE și că aceasta a constituit administrare defectuoasă. Plângerea a fost depusă în anul 2005 de către un cetățean austriac împotriva Austriei, pentru nerespectarea legislației UE privind calitatea aerului. Ombudsmanul a considerat că, în pofida unei situații de fapt suficient de clare, Comisia nu a adoptat o poziție privind plângerea până la data la care reclamantul s-a adresat Ombudsmanului, în 2007.

→→→ Cazul **791/2005/(IP)FOR** a vizat o presupusă decizie inechitabilă de închidere a unei plângeri privind încălcarea dreptului UE împotriva Italiei referitoare la un depozit de deșeuri din Malagrotta, lângă orașul Roma. Reclamantul a susținut că decizia Comisiei de închidere a cazului a fost inechitabilă, deoarece au fost implicate o serie de nereguli. Ombudsmanul a constatat că termenul relevant pentru conformitate era 16 iulie 2009, iar faptul că depozitul de deșeuri încă nu respecta standardele relevante atunci când Comisia a închis procedura privind încălcarea dreptului UE, nu a fost eronat sau inechitabil. Totuși, în contextul informațiilor relevante aduse în atenția sa de reclamant, acesta a invitat Comisia să verifice, după termenul din iulie 2009, dacă depozitul de deșeuri a fost pus în conformitate cu directiva. Ulterior în cursul anului 2009, Comisia a redeschis procedura privind încălcarea dreptului UE. ←←←

Cazul **1532/2008/GG** a vizat o pretinsă omisiune de a desfășura proceduri de încălcare a dreptului UE împotriva Austriei. Comisia a demarat o anchetă ca urmare a plângerilor cauzate de inițiativele a 27 de cetățeni austrieci, potrivit cărora aeroportul din Viena a suferit extinderi repetate, în absența unei evaluări obligatorii a impactului asupra mediului (EIM). Ulterior, Comisia a fost de acord ca autoritățile austriece să poată desfășura o EIM retroactivă. Ancheta Ombudsmanului a identificat o serie de probleme în legătură cu această EIM retroactivă, inclusiv un posibil conflict de interese în cadrul autorităților naționale. Deoarece Comisia nu a luat încă o decizie finală cu privire la acest caz, Ombudsmanul a închis ancheta sa, declarându-se încrezător că, în momentul adoptării deciziei finale, Comisia va lua în considerare constatările și motivele sale de îngrijorare.

19. A se vedea, de exemplu, cazul 822/2009/BU privind pretinsa încălcare a directivelor din domeniul mediului de către Republica Cehă și cazul 2036/2008/(CD)BEH privind pretinsa incompatibilitate a legislației austriece privind pensiile cu dispozițiile tratatului privind libertatea de mișcare.

■ Atribuirea contractelor și a subvențiilor

Ombudsmanul analizează plângeri referitoare la atribuirea sau neatribuirea contractelor în urma licitațiilor, precum și acordarea subvențiilor.

Ombudsmanul analizează plângeri referitoare la atribuirea sau neatribuirea contractelor în urma licitațiilor, precum și acordarea subvențiilor. Cu toate acestea, el consideră că instituțiile și, în mod special, comisiile de evaluare și autoritățile contractante au o mare putere discreționară în ceea ce privește factorii luați în considerare în decizia de atribuire sau de neatribuire a unui contract în urma invitației de participare la licitație. Ombudsmanul consideră că revizuirea cazurilor de acest tip, pe care o realizează, ar trebui să fie limitată la a verifica dacă sunt respectate normele care reglementează procedura, dacă datele sunt corecte și dacă nu există nicio eroare evidentă de evaluare și niciun abuz de putere. De asemenea, el poate examina dacă instituțiile și-au respectat obligațiile de furnizare a motivelor deciziei și dacă acestea sunt coerente și rezonabile.

Ombudsmanul a închis șase cazuri în care reclamantii au acuzat de incorectitudine comisiile de selecție din cauza conflictului de interese și a lipsei de imparțialitate a unora dintre membrii acestora. În cazul **3112/2007/MF**, privind o ofertă pentru reabilitarea unui parc național din Ciad, Ombudsmanul a considerat că circumstanțele cazului ar putea determina îndoieli obiective asupra imparțialității unui anumit membru al comisiei de evaluare și că, în contradicție cu opinia Comisiei, declarația de imparțialitate a respectivului membru nu este suficientă pentru a îndepărta aceste îndoieli. Ombudsmanul a concluzionat că Comisia nu a luat suficiente măsuri pentru a îndepărta îndoielile și nu a demonstrat că măsurile adoptate sunt singurele pe care le are la dispoziție. În cazul **2400/2006/JF**, o firmă de consultanță susține că oferta sa a fost respinsă din cauza instrucțiunilor date de delegația Comisiei într-o țară terță. Ancheta Ombudsmanului nu prezintă indicii în legătură cu presupusele instrucțiuni care să susțină acuzația reclamantului.

În cazul **491/2007/PB**, privind o cerere de propuneri lansată de Reprezentanța Comisiei la Berlin și, mai exact, echitatea competiției și transparența procedurii, Ombudsmanul a constatat că oferta prezintă cerințe restrictive nejustificate și că reclamantul nu a primit de la Comisie răspunsuri corecte la cererile de informare. De asemenea, Ombudsmanul și-a exprimat îngrijorarea în legătură cu absența regulilor și a practicilor privind chestiunea conflictului de interese în cazul actualilor sau al unor foști furnizori interni de servicii sau de alte produse, care participă la licitații. Într-o observație suplimentară, Ombudsmanul a invitat Comisia să examineze posibilitatea adoptării unor astfel de reguli sau orientări.

În cazul **1270/2007/(ET)(ID)(DK)CK**, reclamantul, care a primit inițial o scrisoare de atribuire a contractului, a fost informat de către Comisie că licitația a fost anulată din cauza neregulilor descoperite în procedură și a posibilei încălcări a confidențialității și a imparțialității, precum și a unei posibile influențe externe observate pe parcursul procedurii de evaluare. Ombudsmanul a emis un proiect de recomandare, prin care a solicitat Comisiei să furnizeze motive mai clare și mai adecvate pentru anularea licitației. În urma verificării dosarului, Ombudsmanul a confirmat că acesta conține motive care sprijină explicația trimisă de Comisie în răspunsul la proiectul de recomandare al acestuia. Prin urmare, Ombudsmanul a închis cazul, motivând că proiectul de recomandare a fost implementat.

Într-o anchetă din proprie inițiativă (**01/4/2005/GG**), Ombudsmanul a aprofundat ancheta cu privire la acuzația din partea unui ONG din Germania potrivit căreia Comisia a dezavantajat în mod intenționat respectivul ONG și a acționat în mod fraudulos atunci când a respins cererea acestuia de semnare a Acordului-cadru de parteneriat. Ombudsmanul a identificat situații grave de administrare defectuoasă. Pe lângă deficiențele pe care le-a identificat deja în anchetele anterioare similare (cazurile 1702/2001/GG și 2862/2004/GG), acesta a constatat că în mod deliberat Comisia a ascuns adevărul și a indus în eroare ONG-ul. Modul în care aceasta a tratat cererea ONG-ului a dezavantajat grav reclamantul. Drept răspuns la proiectul de recomandare al Ombudsmanului, Comisia a admis că ar fi trebuit să trateze cererea cu mai multă atenție. Totuși, Comisia nu a prezentat scuze reclamantului, însă a subliniat că procedurile relevante au fost îmbunătățite. Ombudsmanul a concluzionat că recunoașterea de către Comisie nu este suficientă pentru a aborda motivele serioase de

îngrijorare exprimate în proiectul său de recomandare. Totuși, dat fiind faptul că situația de administrare defectuoasă apăruse cu mult timp în urmă și că, la momentul respectiv era în vigoare un nou acord de parteneriat, Ombudsmanul a închis cazul cu o observație critică.

În final, în cazul **1192/2008/BU** împotriva Parlamentului European, reclamantul nu a fost mulțumit de rezultatele unei licitații pentru desfășurarea unor lucrări de renovare în biroul de informare al Parlamentului din Malta. Acesta a contestat exactitatea criteriilor de evaluare stabilite. Ombudsmanul nu a descoperit nici un act de administrare defectuoasă din partea Parlamentului și a considerat că explicațiile acestei instituții au fost rezonabile. Ombudsmanul a făcut referire la legislația relevantă, conform căreia instituțiile dispun de o largă putere de apreciere în ceea ce privește evaluarea factorilor de care trebuie să se țină seama în vederea atribuirii unui contract, și a constatat că nu s-a dovedit faptul că instituția a săvârșit o eroare vădită de apreciere.

O a doua serie de plângeri a vizat presupusa excludere eronată sau inechitabilă a ofertelor reclamantilor²⁰. Cazul **1928/2008/TS** a vizat respingerea unei cereri de bursă pentru studenții ciprioți turci. Comisia a fost de acord că explicațiile comisiei de evaluare ar fi putut fi mai clare. Ombudsmanul a concluzionat că decizia comisiei de evaluare de a exclude cererea nu a respectat invitația relevantă de exprimare a interesului. Acesta a notat, totuși, acordul Comisiei ca reclamantul să fie eligibil pentru programul de burse 2009–2010. Cazul **2576/2008/(AF)GG** a vizat presupusa excludere eronată a ofertei reclamantului deoarece acesta nu a anexat documentul relevant privind TVA-ul. Ombudsmanul a examinat cererea și a concluzionat că reclamantul nu a putut să demonstreze că a trimis documentul solicitat. Nu s-a constatat o situație de administrare defectuoasă, însă Ombudsmanul a emis o observație suplimentară în vederea evitării unor astfel de probleme în viitor.

În cazul **3222/2005/IP**, reclamantul a susținut că decizia Comisiei de a nu selecta oferta sa este nefondată. Comisia de evaluare a recalculat oferta din proprie inițiativă deoarece a înțeles eronat că oferta ar conține erori aritmetice. Aceste modificări nejustificate au determinat depășirea cu 21 de EUR a bugetului maxim de 4 milioane EUR. Ombudsmanul a concluzionat că, în cazul de față, o cerere de clarificare ar fi oferit reclamantului posibilitatea de a clarifica oferta. Faptul că nu s-a reclamat acea clarificare a determinat o situație de administrare defectuoasă. Comisia a respins propunerea de soluție amiabilă a Ombudsmanului ca aceasta să încerce să fie de acord cu despăgubiri adecvate pentru pierderea șansei. În urma anunțului intenției reclamantului intenta o acțiune în instanță cu privire la această problemă, Ombudsmanul a închis cazul cu o observație critică.

→→→ Cazul **1537/2008/(TJ)GG** a vizat refuzul de către Agenția Executivă pentru Educație, Audiovizual și Cultură (EACEA) cu privire la o cerere de subvenționare din partea unei asociații de înfrățire a orașelor, deoarece lipsea un document important. Reclamantul a identificat o serie de erori în legătură cu procedurile și practicile Agenției. Drept răspuns la ancheta Ombudsmanului, Agenția a prezentat scuze reclamantului și l-a anunțat că a luat măsuri pentru remedierea problemelor identificate. Agenția a fost de acord să reevalueze cererea, în conformitate cu criteriile de atribuire relevante. Nici de această dată, propunerea nu s-a calificat pentru subvenție. Ombudsmanul a inspectat dosarul și a concluzionat că nu sunt prezente erori evidente în legătură cu evaluarea. Totuși, acesta a emis o observație suplimentară potrivit căreia, în viitor, Agenția ar trebui să furnizeze informații mai detaliate cu privire la rezultatele evaluărilor sale, solicitanților care contestă evaluarea cererilor pe care le depun. ←←←

Două cazuri au oferit posibilitatea clarificării diferenței dintre ilegalitate și administrare defectuoasă: în cazul **1561/2008/RT**, Ombudsmanul a considerat că informațiile furnizate în invitația de participare la licitație nu au fost suficient de precise și complete pentru ofertanții care au hotărât să trimită ofertele lor prin serviciile de curierat (curier privat) sau personal. Ombudsmanul a propus o soluție amiabilă pe care Comisia a respins-o, menționând că informațiile furnizate respectă dispozițiile aplicabile din Regulamentul financiar. Ombudsmanul a închis cazul cu o observație critică, reamintind faptul că termenul „administrare defectuoasă” reprezintă un concept mai larg decât acela de ilegalitate. Faptul că a fost adoptată o decizie fără încălcarea legii nu presupune neapărat că a fost adoptată în conformitate cu principiile de bună administrare. Cazul **271/2009/VL** a fost

20. A se vedea, de asemenea, cazul 1414/2007/IP.

depus de o angajată a unui birou al Centrului european pentru protecția consumatorilor din Germania. Contractul acesteia nu a putut fi reînnoit la timp deoarece Comisia, care finanțează centrul cu o subvenție, nu a terminat la timp procedurile necesare pentru reînnoirea subvenției. Ombudsmanul a fost de acord cu faptul nu a fost încălcată nicio obligație juridică de către Comisie. Totuși, Ombudsmanul nu este convins de faptul că Comisia a soluționat cererea de subvenționare suficient de rapid pentru ca acesta să poată considera că a acționat în conformitate cu practica de bună administrare. Dat fiind faptul că Comisia a acceptat că cel mai bine este ca cererile de subvenționare să fie tratate înainte de sfârșitul anului care îl precedă pe cel pentru care este solicitată subvenția, Ombudsmanul a închis cazul cu o observație critică.

■ Executarea contractelor

Ombudsmanul consideră că administrarea defectuoasă apare atunci când un organism public nu reușește să acționeze în conformitate cu o normă sau un principiu obligatoriu. Astfel, se poate constata administrare defectuoasă și în ceea ce privește îndeplinirea obligațiilor care derivă din contractele încheiate cu instituțiile UE.

Totuși, domeniul de aplicare al analizei pe care o poate efectua Ombudsmanul în astfel de cazuri este, în mod necesar, limitat. Ombudsmanul consideră că nu ar trebui să urmărească să stabilească dacă a existat o încălcare a contractului de către oricare dintre părți în cazul unui litigiu. Această problemă poate fi soluționată cu eficiență numai de o instanță cu jurisdicție competentă, care ar avea posibilitatea de a audia argumentele părților implicate în ceea ce privește dreptul național relevant și de a evalua probele contradictorii pentru toate aspectele de fapt în litigiu.

În cazurile referitoare la litigii contractuale, Ombudsmanul consideră justificat să își limiteze ancheta la a examina măsura în care instituția, organul, oficiul sau agenția Uniunii Europene a expus coerent și rezonabil temeiul juridic al acțiunilor sale și motivul pentru care consideră că punctul său de vedere asupra poziției contractuale este justificat. Într-un astfel de caz, Ombudsmanul va concluziona că ancheta sa nu a descoperit nicio situație de administrare defectuoasă. Această concluzie nu va afecta dreptul părților ca litigiul lor contractual să fie examinat și soluționat prin autoritatea instanței cu jurisdicție competentă. În cazul în care părțile procedează astfel, Ombudsmanul își va închide imediat ancheta, fără a mai continua evaluarea, în conformitate cu articolul 2 alineatul (7) din Statutul Ombudsmanului.

Pe baza examinării menționate anterior, Ombudsmanul a închis în 2009 mai multe anchete fără a constata situații de administrare defectuoasă sau a considerat că nu sunt justificate investigații suplimentare. Cazurile respective au inclus dispute legate de întârzieri la plata sumelor restante pentru activitățile din cadrul anumitor proiecte²¹, refuzul de a plăti dobânzi pentru întârzierea plății către o firmă²², litigii legate de costurile și/sau sumele eligibile care trebuie recuperate sau plătite în urma acțiunilor de audit²³, litigii legate de lipsa motivării solicitării de concediere a unor persoane care lucrează pentru contractații instituțiilor și încălcarea dreptului la audiere²⁴.

Spre deosebire de anii anteriori, Ombudsmanul nu a închis niciun caz referitor la întârzierea plăților. Se pare că fie Comisia își îmbunătățește sistemul de plată, fie aceasta depune eforturi pentru a soluționa problemele relevante înainte ca Ombudsmanul să fie sesizat de către contractanții acesteia. Trebuie remarcat faptul că, în anul 2009, Ombudsmanul a inițiat o acțiune de monitorizare cu privire la o anchetă din proprie inițiativă (OI/5/2007/GG) cu privire la plăți întârziate efectuate de Comisie. Această anchetă (OI/1/2009/GG) ar trebui să indice dacă s-au înregistrat într-adevăr, progrese.

Un alt tip de problemă analizată de către Ombudsman în cazurile contractuale se referă la contractele speciale pe care Comisia le încheie pentru executarea acțiunilor sau programelor finanțate de

21. Cazurile 177/2008/RT și 670/2009/(BU)RT împotriva Comisiei Europene.

22. Cazul 1264/2008/MF împotriva Parlamentului European.

23. Cazurile 2119/2007/ELB, 2781/2007/(BEH)OV și 1462/2007/DK împotriva Comisiei.

24. Cazurile 226/2007/MHZ, 2449/2007/VIK, 2910/2008/TN și 582/2008/MF împotriva Comisiei.

Uniunea Europeană. De regulă, Comisia stabilește o relație contractuală cu o anumită firmă sau cu un consorțiu care ulterior pune în aplicare proiectul în cauză, utilizând subcontractanți, experți sau angajați proprii. Unele dintre aceste contracte și programele cadru aferente oferă Comisiei unele drepturi în relația cu experții sau angajații contractantului. Acest mediu contractual special poate da naștere unor litigii între contractanții Comisiei și angajații sau experții acestora, cu privire la care, în opinia Ombudsmanului, Comisia are un anumit grad de responsabilitate. Cazul **2449/2007/VIK** a vizat concedierea unui șef de echipă după ce Comisia și-a exprimat nemulțumirea în legătură cu activitatea acestuia. Deși Ombudsmanul nu a descoperit nici un act de administrare defectuoasă în ceea ce privește conținutul, respectiv, motivele prezentate de Comisie, acesta a concluzionat că, în ceea ce privește procedura, Comisia nu a acționat în conformitate cu principiile de bună administrare, atunci când nu a oferit reclamantului posibilitatea de a răspunde la critică. Contribuția Ombudsmanului la consultarea publică privind revizuirea Regulamentului financiar conține propuneri concrete de abordare a acestui tip de probleme²⁵.

Ombudsmanul ar dori să sublinieze că, în 2009, multe dintre cazurile pe care le-a soluționat referitoare la chestiuni contractuale au fost închise cu constatarea că nu a existat nicio situație de admi-

Ombudsmanul ar dori să sublinieze că, în 2009, multe dintre cazurile pe care le-a soluționat referitoare la chestiuni contractuale au fost închise cu constatarea că nu a existat nicio situație de administrare defectuoasă.

nistrare defectuoasă. Într-un caz în care a identificat o posibilă situație de administrare defectuoasă, Comisia a depus un adevărat efort pentru a accepta propunerea de soluție amiabilă a acestuia.

➡➡➡ În cazul **2119/2007/ELB**, Comisia a concluzionat că anumite costuri de personal solicitate de societatea în cauză nu pot fi plătite deoarece aceasta a subcontractat lucrările, fără auto-

rizare prealabilă. Comisia a solicitat restituirea sumei integrale pentru cele trei proiecte, reprezentând aproximativ 500 000 EUR. Ombudsmanul a subliniat că Comisia nu a răspuns clar la întrebările exacte care i-au fost adresate cu privire la utilizarea subcontractanților. De asemenea, acesta a menționat că lucrările efectuate de reclamant au fost considerate corespunzătoare pentru Comisie. Comisia a fost de acord să reevalueze temeinicia solicitării reclamantului de a utiliza subcontractarea și a declarat că, în cazul în care aceasta este justificată, iar reclamantul prezintă dovezi privind cheltuielile sale cu subcontractanții, ar putea anula ordinul de recuperare. ⬅⬅⬅

Următoarele anchete au demonstrat că nu există nicio situație de administrare defectuoasă²⁶: în cazul **2492/2008/VL**, reclamantul susține că normele de recrutare ale Comisiei referitoare la declarația de exclusivitate și disponibilitate (SEA) pe care o solicită de la experții externi, au încălcat dreptul fundamental la încadrarea în muncă al experților. Ombudsmanul a observat că SEA limita posibilitățile experților cheie de a candida pentru alte posturi. Cu toate acestea, dat fiind faptul că acești experți au un rol fundamental în atribuirea și implementarea unui contract, scopul urmărit de Comisie este legitim. În plus, Ombudsmanul a observat că, în urma modificărilor declarației SEA, există posibilitatea ca experții cheie să își îndeplinească sarcinile cu jumătate de normă. Prin urmare, aceștia pot lucra în cadrul unor proiecte suplimentare, cu condiția ca aceste angajamente suplimentare să fie compatibile cu sarcinile lor din cadrul proiectului existent. În cazul **183/2008/MF**, Ombudsmanul a constatat că nu există o situație de administrare defectuoasă în comportamentul Comisiei în legătură cu o plângere referitoare la o presupusă încălcare a drepturilor de autor ale unei întreprinderi. În cazul **1906/2007/VIK**, un cetățean american susține că procesul de evaluare instituit de Comisie pentru evaluarea proiectelor, sprijinit financiar printr-un program al UE de promovare a drepturilor omului și democrației din întreaga lume, a prezentat un număr de probleme și de deficiențe. În urma unei anchete aprofundate, Ombudsmanul a constatat că nu există nicio situație de administrare defectuoasă și a concluzionat că o anchetă suplimentară nu este justificată. În special, acesta a observat că OLAF a examinat, între timp, acuzațiile reclamantului de fraudă și de gestionare necorespunzătoare.

25. Această contribuție este disponibilă pe situl internet al Ombudsmanului.

26. Același lucru este valabil pentru cazurile 771/2007/(TN)DK, 834/2007/TN, 870/2007/TN, 1895/2007/ELB și OI/1/2008/(VIK)JMA, toate împotriva Comisiei.

■ Administrația și Statutul personalului

În fiecare an, Ombudsmanul primește o serie de plângeri cu privire la activitățile administrative ale instituțiilor (52 de anchete sau 16 % din numărul total de anchete deschise în 2009). Aceste activități se referă la aplicarea statutului personalului pentru funcționari și a altor dispoziții relevante. Natura acestor cazuri diferă în mod semnificativ și ele vizează aproximativ toate instituțiile, organele, oficiile și agențiile.

Ombudsmanul confirmă cu satisfacție că, în domeniul plângerilor privind personalul, un număr semnificativ de cazuri tratate în anul 2009 au avut rezultate pozitive datorită atitudinii proactive

Ombudsmanul confirmă cu satisfacție că, în domeniul plângerilor privind personalul, un număr semnificativ de cazuri tratate în anul 2009 au avut rezultate pozitive datorită atitudinii proactive a administrației.

a administrației²⁷.

➡➡➡ Ombudsmanul a închis cu succes un caz privind un fost agent, care i-a adresat o plângere referitoare la anumite ordine incorecte de recuperare a unor sume plătite în mod nejustificat de instituție. Abordarea Ombudsmanului în astfel de situații se bazează pe jurisprudența Curții de Justiție a Uniunii Europene²⁸ și

pe considerente care privesc echitatea și caracterul rezonabil. Faptul că plățile nejustificate sunt efectuate către funcționari sau către persoane terțe, care sunt mai puțin informate cu privire la normele și standardele UE are, evident, un rol în această privință. În cazul **1908/2007/JF** împotriva Comisiei, instituția a acceptat o propunere de soluție amiabilă în vederea anulării ordinului de recuperare, recunoscând că rambursarea ar fi cauzat reclamantului o situație extrem de precară. Ombudsmanul a adresat felicitări Comisiei pentru că a renunțat la recuperare și a demonstrat că poate arăta sensibilitate cu privire la situații personale dificile. ⬅⬅⬅

Comisia a demonstrat aceeași orientare către servicii în alte două cazuri. În cazul **2991/2008/(WP)GG**, reclamantul este un fost agent care a beneficiat de o compensație pentru concediere. Acesta a solicitat-o, însă nu i-a fost plătită nici după zece luni. Comisia a recunoscut că este responsabilă pentru întârziere și a fost de acord să plătească o dobândă pentru întârzierea sumei nerambursate, în valoare de 6 400 EUR. În cazul **2248/2009/MF**, reclamanta a observat că alocațiile familiale care i se plăteau erau prea mici. Atunci când a contactat Comisia, reclamanta nu a primit nicio explicație. Ombudsmanul a hotărât să aplice o procedură accelerată și a contactat Oficiul de Administrație și Plată a Drepturilor Individuale (PMO). Comisia a răspuns pozitiv și a plătit 2 400 EUR, reprezentând suma alocațiilor restante. De asemenea, aceasta a oferit explicații complete drept răspuns la cererile de informare ale reclamantului.

Alte instituții au răspuns, de asemenea, extrem de pozitiv la sugestiile și recomandările Ombudsmanului în acest domeniu. Parlamentul European a fost de acord să rectifice calculul concediului de maternitate al unuia dintre agenții săi după ce Ombudsmanul a demarat o anchetă (cazul **2123/2008/ELB**). Agenția Europeană pentru Siguranța Aviației (EASA) a fost de acord să corecteze încadrarea unuia dintre agenții săi²⁹ ca urmare a proiectului de recomandare al Ombudsmanului (cazul **3567/2006/JF**).

În mai multe alte cazuri, Ombudsmanul a închis anchetele sale cu constatarea că nu a existat nicio situație de administrare defectuoasă. Într-un caz împotriva Comitetului Economic și Social European (CESE) privind o presupusă hotărâre nejustificată de a nu iniția o procedură disciplinară împotriva unuia dintre foștii săi funcționari (cazul **1016/2008/JMA**), Ombudsmanul a considerat că nu există motive pentru continuarea unei anchete suplimentare, însă a emis o observație critică privind lipsa unui răspuns din partea Comitetului la scrisoarea reclamantului. În cazul **572/2008/OV**, Ombudsmanul a confirmat poziția Parlamentului privind retragerea unei indemnizații de secretariat în conformitate cu noul Statut al funcționarilor. În cazul **2791/2007/(BEH)KM**, Ombudsmanul a confirmat interpretarea Comisiei cu privire la articolul 45 alineatul (2) din Statutul funcționarilor și la normele comune privind formarea lingvistică. În cazul **1179/2008/JF**, privind

27. Cazul 495/2009/ELB privind transferul dreptului la pensie de la sistemul de pensii al Uniunii către sistemele naționale reprezintă un exemplu bun.

28. Cauza T-205/01 *Ronsse/Comisia*, Rec-SC. 2002, p. II-1065.

29. În ceea ce privește încadrarea funcționarilor, a se vedea cazul 3199/2007/(WP)(VL)BEH.

data incorectă a concedierii unui reclamant, Ombudsmanul a susținut argumentul potrivit căruia preavizul de o lună nu a permis reclamantului să rezilieze la timp contractul de închiriere a apartamentului pentru a recupera avansul deja achitat. Ombudsmanul a emis o observație suplimentară cu privire la acest incident de procedură. Cu toate acestea, Ombudsmanul nu a susținut cererea de despăgubire deoarece reclamantul a locuit în apartament până la sfârșitul perioadei de închiriere și nu a suferit, în fapt, niciun prejudiciu. De asemenea, Ombudsmanul a confirmat abordarea Comisiei în cazul **699/2007/(WP)BEH** privind accesul la dosarul medical al unui fost funcționar, în cazul **2518/2008/(NM)GG** privind discriminarea pe motive de vârstă și tratarea eronată a unei cereri de angajare și în cazul **2793/2007/WP** privind refuzul de a acorda o asigurare medicală unui agent contractual pensionat.

De asemenea, Ombudsmanul ar dori să sublinieze două plângeri prezentate de persoane cu handicap. În cazul **2631/2007/JMA**, un angajat al Comisiei care folosește un scaun rulant susține că nu i-a fost asigurat de către Comisie accesul corespunzător în clădirea menționată în plângere. Comisia a explicat că a lansat o cerere de ofertă și că va fi încheiat un contract cadru în primul trimestru al anului 2009, lucrările de construcție urmând să fie încheiate până în luna septembrie 2009. Comisia a prezentat scuze pentru neplăcerea cauzată reclamantului. Ombudsmanul a solicitat Comisiei să îi prezinte un raport la 31 octombrie 2009 cu privire la lucrările în cauză și să îl informeze în continuare în privința progreselor realizate în alinierea unor clădiri ale Comisiei la proiectul de garantare a accesului corect, persoanelor cu handicap. Cazul **2350/2007/RT** împotriva Parlamentului European a vizat presupusa omisiune de a oferi stagiul de formare solicitat de către reclamantă și de asigurare că aceasta a fost tratată corect în cursul stagiului de formare. Parlamentul a admis existența anumitor deficiențe, însă a subliniat angajamentul serviciilor sale de a oferi reclamantei posibilități de formare identice celor din cadrul programului de formare standard. Drept răspuns la un proiect de recomandare, Parlamentul a respins din nou acuzațiile reclamantei, însă a prezentat scuze și a explicat măsurile pe care le-a adoptat pentru a remedia deficiențele identificate. Deși reclamanta nu a acceptat scuzele Parlamentului, Ombudsmanul a considerat că nu se justifică o anchetă suplimentară, dat fiind angajamentul pozitiv al Parlamentului pe viitor și faptul că acesta a prezentat scuze reclamantei. Ombudsmanul a emis o observație suplimentară și a reamintit că Parlamentul și celelalte instituții ale UE trebuie să fie conștiente de necesitatea de a respecta demnitatea persoanelor cu handicap.

OI/6/2007/MHZ privind gestionarea resurselor umane în institutele științifice ale centrelor comune de cercetare ale Comisiei (JRC) în legătură cu o anchetă comună anterioară a Ombudsmanului privind plângerile individuale referitoare la concursurile interne care determină angajarea unor agenți temporari ca funcționari permanenți. Scopul anchetei a fost acela de a oferi Comisiei ocazia de a explica gestionarea resurselor sale umane față de JRC, inclusiv situația profesională a agenților temporari. Ombudsmanul a constatat că prezentarea politicii resurselor umane a Comisiei înaintea JRC este satisfăcătoare. În ceea ce privește situația agenților temporari, Ombudsmanul a întocmit un proiect de recomandare potrivit căruia Comisia trebuie să organizeze concursuri interne. Comisia a refuzat, însă a informat Ombudsmanul cu privire la inițiativa sa mai extinsă de a organiza concursuri interne EUR-27. Aceasta a subliniat că și agenții temporari pot participa la respectivele concursuri, cu condiția respectării criteriilor de eligibilitate. Ombudsmanul a considerat că nu se justifică nicio altă măsură și a închis cazul.

De asemenea, Ombudsmanul dorește să atragă atenția asupra anumitor cazuri în care răspunsul negativ și necooperant al instituțiilor la constatările sale a fost deosebit de dezamăgitor. Cazul **344/2007/BEH** a vizat omisiunea Parlamentului de a finaliza în mod corespunzător o procedură de evaluare a personalului³⁰, îndeosebi în ceea ce privește punctele de merit. În pofida existenței unei hotărâri a Tribunalului Funcției Publice de anulare a unei decizii în esență identice a Parlamentului pentru anul 2003, Parlamentul nu a reexaminat decizia sa pentru anul 2004. Ombudsmanul a considerat că situația de administrare defectuoasă pe care a identificat-o fusese deja adusă în

30. De asemenea, cu privire la aspecte referitoare la evaluarea personalului, a se vedea cazul 3004/2007/BEH.

atenția Parlamentului prin hotărârea susmenționată. Acesta a concluzionat că un raport special trimis Parlamentului nu ar fi util și a închis ancheta sa cu o observație critică.

Un alt caz a vizat problemele întâlnite pe parcursul procedurii de evaluare a personalului, de către funcționarii care se transferă de la o instituție la alta. Reclamantul a susținut, în cazul **2007/2008/ELB**, că politica Comisiei de acordare a unui număr fix de puncte de merit funcționarilor transferați de la alte instituții, independent de conduita acestora în cadrul instituțiilor de origine, limitează mobilitatea interinstituțională. Normele aplicabile ale Comisiei au fost modificate înaintea închiderii anchetei de către Ombudsman.

Reacția Comisiei la ancheta Ombudsmanului a fost deosebit de dezamăgitoare în cazul **OI/7/2006/JF**. Acest caz a vizat concedierea unui agent locale dintr-o delegație, care a depus o plângere la Ombudsman cu privire la concedierea „inumană și umilitoare” la care a fost supus de către oficiu. Reclamanta a susținut că Comisia ar trebui să își prezinte scuze. Comisia și-a exprimat doar regretul cu privire la impresia și sentimentele pe care le-a provocat reclamantei prin modul în care a fost concediată, insistând că procedurile urmate de oficiu au fost corecte. Ombudsmanul a criticat instituția pentru că nu a prezentat reclamantei scuze sincere, complete și semnificative, subliniind că acest fapt este deosebit de regretabil, dat fiind că reclamanta nu dorea nimic altceva.

■ Concursurile și procedurile de selecție

De la înființarea Oficiului Comunităților Europene pentru selecția Personalului (EPSO), majoritatea anchetelor Ombudsmanului referitoare la concursurile deschise și la alte proceduri de selecție sunt îndreptate împotriva acestui organism al UE relativ nou. Datorită potențialului evident al EPSO de a servi ca punct esențial și privilegiat de contact cu un număr considerabil de cetățeni ai Uniunii Europene, este deosebit de important ca acesta să dezvolte o cultură a serviciilor în slujba cetățenilor și să funcționeze în mod transparent.

Multe probleme detectate în concursurile organizate de EPSO au fost soluționate prin proceduri accelerate, care au demonstrat deschiderea EPSO pentru găsirea de soluții rapide și echitabile la

Multe probleme detectate în concursurile organizate de EPSO au fost soluționate prin proceduri accelerate, care au demonstrat deschiderea EPSO pentru găsirea de soluții rapide și echitabile la probleme. Aceasta este dovada unei culturi a serviciilor și a unei dorințe sincere de îmbunătățire.

probleme. Aceasta este dovada unei culturi a serviciilor și a unei dorințe sincere de îmbunătățire. Din cele 15 anchete complete ale Ombudsmanului în care a fost implicat EPSO, în șase Ombudsmanul nu a constatat administrare defectuoasă, acesta susținând poziția EPSO. Ombudsmanul a constatat că există situații de administrare defectuoasă în trei cazuri și a închis ancheta cu o observație critică sau cu critică implicită. În alte șase cazuri în care Ombudsmanul a constatat preliminar o situație de administrare

defectuoasă, EPSO a acceptat sugestiile acestuia de soluționare a problemei. Aceste cifre confirmă faptul că EPSO dispune de o marjă de manevră în încercarea de soluționare a plângerilor din partea candidaților nemulțumiți. Chiar dacă apare o anumită tensiune din încercarea de a reconcilia nevoia comisiilor de selecție de a fi libere de orice interferență sau presiune nejustificată, și nevoia la fel de importantă de a asigura transparența și responsabilitatea în activitățile acestora, aceste două aspecte pot fi soluționate în mod adecvat prin strategiile EPSO bazate pe o cultură a serviciilor și pe echitate. Ombudsmanul este încurajat de rezultatele cooperării sale cu EPSO și intenționează să intensifice o astfel de cooperare, cu scopul de a continua integrarea rezultatelor pozitive obținute până în prezent. Multe dintre următoarele exemple ilustrează atitudinea pozitivă a EPSO.

Șase cazuri au fost închise cu constatarea că nu a existat nicio situație de administrare defectuoasă, inclusiv cazul **1245/2007/JF** privind formularul de înregistrare online al EPSO și răspunsurile date prin intermediul sitului internet al acestui oficiu. Alte trei cazuri au vizat deciziile luate de comisiile de selecție de respingere a cererilor datorită unor calificări academice insuficiente (experiență profesională sau diplome) necesare pentru a obține accesul la un anumit concurs. În cazurile **1569/2007/IP**, **2965/2008/(VL)BEH** și **2116/2007/IP**, Ombudsmanul a făcut referire la competențele discreționare ample de care beneficiază comisiile de selecție atunci când evaluează calificările

solicitanților și la sfera de aplicare a analizei Ombudsmanului, care se limitează la a examina dacă evaluarea unei comisii de selecție nu a fost viciată de o eroare evidentă.

Cazul **1943/2008/BB** a vizat acuzații de incorectitudine și discriminare în măsurile luate pentru testarea unui candidat care a susținut testele în Malta. Ombudsmanul a constatat că EPSO a respectat pe deplin textul anunțului de concurs și a justificat politica pe motive de rentabilitate și proporționalitate. Totuși, Ombudsmanul a emis o observație suplimentară potrivit căreia EPSO ar trebui să clarifice politica sa tuturor candidaților, în viitoarele anunțuri de concurs. Cazul **3035/2008/(MHZ)RT** a vizat, de asemenea, o acuzație de discriminare, de această dată pe baza criteriilor lingvistice. Reclamantul a susținut că la testele de admitere sunt avantajați candidații a căror limbă maternă este engleza, franceza sau germana. Ombudsmanul a fost de acord cu EPSO că, pe parcursul procedurii, candidații trebuie să își demonstreze cunoștințele atât în ceea ce privește limba principală, cât și în ceea ce privește limba secundară. În plus, acesta a constatat că termenul „limbă principală” corespunde mai bine cerințelor din Statutul funcționarilor decât termenul „limbă maternă”.

Astfel cum s-a menționat anterior, EPSO a demonstrat o largă deschidere în soluționarea situațiilor de administrare defectuoasă constatate de Ombudsman și a depus eforturi deosebite pentru găsirea unor soluții. În acest sens, EPSO a soluționat sau a acceptat integral sau parțial propuneri de soluționare amiabilă în următoarele șase cazuri. Cazurile **2893/2008/WP** și **3024/2008/DK** au vizat respingerea candidaților la testele scrise în cadrul unui examen pentru medici. În urma tentativelor nereușite ale reclamantilor de a soluționa problema cu comisiile de selecție, aceștia s-au adresat Ombudsmanului. În ambele cazuri, EPSO a informat Ombudsmanul că comisiile de selecție au admis candidații la concurs. Cazul **1135/2006/(GK)(ID)MF** a vizat o dispută referitoare la exactitatea corecturilor efectuate de către comisia de selecție și evaluatorii acestora în cazul unei traduceri din limba greacă în italiană. Reclamantul a susținut că textul original în limba greacă avea o calitate nesatisfăcătoare și conținea greșeli. De asemenea, acesta a susținut că membrii comisiei nu vorbeau limba greacă și că nu s-a apelat la un evaluator independent. Ombudsmanul a solicitat EPSO o a treia corectare a testului reclamantului de către un nou evaluator. EPSO a acceptat propunerea Ombudsmanului.

→→→ Cazul **2346/2007/JMA** a vizat refuzul EPSO de a informa candidații acceptați cu privire la notele obținute la diferite teste (a se vedea în secțiunea „Protecția datelor” de mai sus). În urma consultării Consiliului său de administrație, EPSO a hotărât să își modifice politica și să permită tuturor candidaților accesul la notele obținute. ←←←

În cazul **397/2009/CK**, EPSO a prezentat scuze unui reclamant pentru plata întârziată a cheltuielilor de călătorie suportate în timpul participării la un concurs și și-a luat angajamentul să reexamineze procedurile actuale de efectuare a acestor rambursări. Ombudsmanul a emis o observație suplimentară, invitând EPSO să îl informeze în continuare în legătură cu rezultatul reexaminării acestor proceduri. În cazul **1566/2007/DK**, EPSO a acceptat sugestia Ombudsmanului de a explica reclamantului motivul problemelor tehnice pe care le-a întâmpinat în timpul susținerii testelor de preselecție și de a-i permite acestuia să susțină din nou textele. EPSO a acceptat propunerea de soluție amiabilă, însă reclamantul a hotărât ulterior că nu mai este interesat de o nouă susținere a testelor.

Ombudsmanul a criticat practicile EPSO doar în trei cazuri. Primul dintre acestea (cazul **1303/2007/(WP)(BEH)KM**) a vizat presupusa neplanificare a unui interviu înainte de data la care candidata urma să nască. Deși nu s-a putut găsi o soluție complet satisfăcătoare, Ombudsmanul a recunoscut deschiderea EPSO în vederea soluționării problemei generale. Cel de-al doilea caz este asociat anchetei sale din proprie inițiativă lansată în anul 2007 și închisă în 2009 (**OI/4/2007/(ID)MHZ**). Acesta a vizat accesul candidaților care nu au reușit la testele informatizate (*computer based tests*, CBT) la chestionare și la răspunsurile pe care le-au dat. După ce a primit un număr considerabil de plângeri individuale cu privire la această practică și constatând existența unei situații de administrare defectuoasă³¹, Ombudsmanul a lansat această anchetă. Din acel moment, i-au mai fost adrese multe alte plângeri având același obiect³². Ombudsmanul nu a fost de acord cu argumentele

31. Cazul 370/2007/MHZ.

32. Cazurile 3492/2006/(WP) BEH, 1312/2007/IP, 7/2007/PB și 801/2007/ELB.

EPSO în legătură cu dificultățile financiare și administrative care pot surveni în urma acordării unui astfel de acces candidaților. Ombudsmanul a susținut că principiul transparenței, precum și progresele realizate de instituții în această privință, nu pot fi prejudiciate de astfel de dificultăți. De asemenea, EPSO a invocat normele privind accesul la documente și jurisprudența relevantă privind confidențialitatea activității comisiilor de selecție și principiul tratamentului egal al candidaților. Făcând referire la un număr de cazuri pendinte în fața instanțelor, care contestă refuzul EPSO, Ombudsmanul a considerat că nu este justificată continuarea acestei anchete. În așteptarea deciziilor Curții de Justiție a Uniunii Europene în legătură cu divulgarea răspunsurilor la testele informatizate CBT, Ombudsmanul a reamintit observațiile critice pe care le-a emis în cadrul anchetelor anterioare privind plângeri individuale. De asemenea, Ombudsmanul a emis o observație critică în cazul **99/2008/VIK** privind conținutul eronat al unei întrebări din cadrul testului de raționament verbal. Acesta susține că textul răspunsului pe care EPSO îl consideră corect este în mod clar incorect și că aceasta constituie o situație de administrare defectuoasă.

Deși majoritatea plângerilor referitoare la recrutare sunt îndreptate împotriva EPSO, Ombudsmanul primește ocazional plângeri împotriva altor instituții sau organisme, în special împotriva agențiilor nou înființate care se află încă în proces de consolidare a procedurilor de recrutare. Ombudsmanul dorește să sublinieze abordarea în general pozitivă a agențiilor în ceea ce privește anchetele și recomandările sale.

→→→ Această situație a fost prezentă în cazul **2003/2008/TS** împotriva Agenției Executive a Consiliului European pentru Cercetare (ERCEA), care se referă la presupusul răspuns neadecvat la solicitări repetate în legătură cu candidaturi pentru anumite posturi. Ca urmare a anchetei Ombudsmanului, ERCEA a hotărât să ia în considerare solicitările candidaților cu un profil similar celui al reclamantului. De asemenea, ERCEA a invitat reclamantul la un interviu. În plus, agenția a recunoscut că, în decizia sa inițială de excludere a candidatului, nu a oferit acestuia informații clare și ușor de înțeles în legătură cu posibilele soluții de despăgubire. Aceasta a asigurat Ombudsmanul că solicitanții vor primi informații adecvate în viitor. ←←←

→→→ Agenția Executivă pentru Competitivitate și Inovare a prezentat scuze și a oferit explicații suplimentare unui candidat respins. De asemenea, aceasta a menționat angajamentul său de a identifica măsuri suplimentare în cadrul serviciilor sale pentru sporirea gradului de conștientizare în rândul funcționarilor săi cu privire la standardele administrative aplicabile (cazul **1562/2008/BB**). ←←←

Două anchete au fost desfășurate pe baza plângerilor împotriva Consiliului Uniunii Europene (cazurile **296/2008/RT** și **945/2008/(DK)RT**) privind presupusa respingere eronată a cererilor pentru concursuri deschise și întârzierea nejustificată a răspunsului la o cerere de reexaminare. În ambele plângeri, problema a vizat valoarea și echivalentul unei anumite diplome franceze. Ombudsmanul a considerat că comisia de selecție, care a contactat Reprezentanța Permanentă a Franței pe lângă Uniunea Europeană și a confirmat nivelul diplomei în cauză, nu și-a depășit marja de apreciere atunci când a evaluat dacă reclamantul îndeplinește condițiile de admitere. De asemenea, acesta consideră că nu se justifică nicio anchetă suplimentară în legătură cu presupusul răspuns oferit reclamantului cu întârziere.

Ombudsmanul a închis trei anchete în legătură cu plângeri formulate împotriva Parlamentului European. În cazul **502/2008/VIK**, reclamantul a susținut încălcarea de către instituție a normelor interne în cadrul unei proceduri de recrutare. Ombudsmanul a considerat că Parlamentul a procedat corect. Cazul **3348/2008/GG** se referă la presupusa omisiune de transmitere la timp a informațiilor formale privind o decizie de angajare. În acest caz, Ombudsmanul a constatat, de asemenea, că nu există nicio situație de administrare defectuoasă. În cele din urmă, cazul **2909/2007/JMA** se referă la refuzul Parlamentului de a accepta cereri descărcate de pe internet sau prezentate pe fotocopii ale formularului de cerere, care a fost publicat în Jurnalul Oficial. Ombudsmanul nu a acceptat argumentul Parlamentului, potrivit căruia verificarea fotocopiilor sau a formularelor descărcate de pe internet ar implica un volum considerabil de muncă pentru serviciile sale. Acesta a felicitat practicile mai flexibile anunțate de Parlament în această privință, subliniind că, în trecut, Parlamentul a fost, într-adevăr, mai flexibil în această privință și evidențiind flexibilitatea demonstrată de EPSO în concursurile pe care le organizează.

De asemenea, Ombudsmanul a închis două cazuri privind selecția personalului în legătură cu Comisia. Cazul **2851/2008/TN** a vizat tratarea eronată a unei cereri de rambursare a cheltuielilor de călătorie suportate de un candidat. Ombudsmanul a închis cazul cu observații critice, deoarece Comisia nu a explicat în mod corespunzător motivul întârzierii de câteva luni a plății respectivelor cheltuieli. De asemenea, acesta a emis o observație suplimentară, prin care sugerează Comisiei să explice candidaților ce tip de documente justificative sunt necesare pentru rambursare. Cazul **224/2005/ELB** a fost prezentat de o candidată care nu a obținut un rezultat pozitiv la testele de selecție organizate de Comisie. Tribunalul a concluzionat, în legătură cu alți doi candidați din cadrul aceleiași proceduri de selecție, că testele orale au prezentat deficiențe. Reclamanta care s-a adresat Ombudsmanului a susținut că Comisia ar trebui să îi soluționeze cazul cu respectarea hotărârii relevante a Tribunalului. Ombudsmanul a propus Comisiei să despăgubească reclamanta pentru pierderea oportunității reprezentate de testul respectiv. Comisia a susținut sistematic că singurul efect al acțiunilor în instanță cu privire la ceilalți doi candidați a fost acela de anulare a deciziilor individuale referitoare la aceștia. După mai multe contacte suplimentare inițiate de Ombudsman, Comisia a explicat că reclamanta a fost deja despăgubită pentru pierderea șansei prin recrutarea de către Comisie în contextul unei alte proceduri de selecție. Astfel, aceasta ar putea fi despăgubită de două ori pentru aceeași pierdere. Deși Ombudsmanul a fost de acord, acesta a subliniat că Comisia ar trebui să prezinte scuze reclamantei pentru erorile comise, și să îi explice în detaliu de ce a considerat, în cazul specific al acesteia, că atribuirea unei despăgubiri suplimentare nu era justificată. Acesta a închis cazul cu o observație critică.

■ Aspecte instituționale, de politică și altele

Acest ultim titlu cuprinde o serie de plângeri formulate împotriva instituțiilor în legătură cu activitățile de elaborare a politicilor sau cu funcționarea acestora în general. Cazurile închise vor fi

Acest ultim titlu cuprinde o serie de plângeri formulate împotriva instituțiilor în legătură cu activitățile de elaborare a politicilor sau cu funcționarea acestora în general.

prezentate în patru categorii. Primele trei vizează activitățile Comisiei cu privire la (i) rolul acesteia de inițiator de legislație, (ii) domeniul dreptului concurenței, și (iii) activitățile sale administrative. Cea de-a patra categorie va descrie cazurile care privesc alte instituții, organe, oficii sau agenții.

Cazul **1102/2008/(SL)OV** a vizat o presupusă omisiune de rectificare a unei erori administrative cuprinse în regulament. Reclamantul este o întreprindere belgiană care exportă o anumită categorie de deșeuri. Aceasta a protestat împotriva unei erori prezente în Regulamentul (CE) nr. 1013/2006, care a interzis în mod eronat exportul anumitor categorii de deșeuri către Malaiezia. Comisia a recunoscut eroarea, însă a avut nevoie de o perioadă lungă de timp pentru a o rectifica. Aceasta a prezentat scuze pentru eroare și pentru întârziere și a promis să caute metode mai rapide de rectificare a unor astfel de erori administrative în viitor. Cazul **3594/2006/PB** a vizat presupusa administrare defectuoasă în cazul răspunsului dat de Comisie la corespondența privind presupuse deficiențe tehnice ale supapelor plasate pe piața UE/SEE de către un producător de supape dintr-o țară terță. Ombudsmanul – care, din motive evidente, nu poate evalua constatările tehnice în asemenea cazuri – a constatat că Comisia ar fi putut oferi un răspuns mai potrivit reclamantului cu privire la rezultatele testului prezentat acesteia. Ombudsmanul a încurajat Comisia să informeze reclamantul cu privire la motivele pentru care (cum pare să fie cazul) a considerat că rezultatele testelor sunt irelevante. Ombudsmanul a constatat că răspunsul ulterior al Comisiei a abordat corespunzător aceste aspecte. Cazul **1289/2008/MHZ** se referă la clasificarea derivaților nichelului și contactele cu industria în această privință. Pe parcursul anchetei desfășurate de Ombudsman, unii membri reclamanți au introdus acțiuni înaintea instanțelor engleze și europene cu privire la clasificarea de către Comisie a derivaților nichelului și la motivarea acesteia. Prin urmare, în conformitate cu articolul 195 CE (în prezent, articolul 228 din TFUE) și cu articolul 2 alineatul (7) din Statutul Ombudsmanului, Ombudsmanul a închis rezultatul anchetelor sale. În ceea ce privește „aspectele procedurale” ale cazului, Ombudsmanul a constatat că Comisia a oferit explicații satisfăcătoare pentru toate aspectele, cu

excepția unei chestiuni asociate distribuirii unui document încredințat acestuia de către reclamant, fără permisiunea acestuia din urmă. Ombudsmanul a constatat că, procedând astfel, Comisia a dat dovadă de un comportament incorect, și a emis o observație critică. Cazul **406/2008/(WP)VIK** vizat presupunea omisiune de consultare de către Comisie a societății civile și de respectare a termenului pentru publicarea celui de-al cincilea raport privind cetățenia europeană. Ombudsmanul a menționat că Comisia nu are nicio obligație juridică de consultare a societății civile înaintea publicării rapoartelor sale privind cetățenia europeană. Totuși, acesta a subliniat că, evident, consultarea părților interesate înaintea publicării rapoartelor ar reprezenta o bună practică administrativă. Pe parcursul anchetei, Comisia și-a luat angajamentul de a desfășura astfel de consultări în viitor. Cazul **97/2008/(BEH)JF** a vizat acuzații potrivit cărora activitatea unei comisii de comitologie nu a fost desfășurată corect de către Comisie. Ombudsmanul a concluzionat că dovezile aflate la dispoziția sa au fost suficiente pentru a atesta că reuniunile comisiei în cauză s-au desfășurat în conformitate cu normele de procedură aplicabile și cu principiile generale de bună administrare. Totuși, acesta a subliniat că, dacă reclamanta dorește să sugereze modificări ale sistemului de comitologie, trebuie să prezinte o petiție Parlamentului European. Cazul **1520/2008/RT** a vizat presupusa nerespectare de către Comisie a Regulamentului privind înregistrarea, evaluarea, autorizarea și restricționarea substanțelor chimice (Regulamentul REACH) și presupusa utilizare abuzivă a fondurilor UE. Reclamantul a contactat Comisia în numele unui număr de 140 de asociații europene active în domeniul protecției animalelor. Reclamantul a solicitat interzicerea testării pe animale și, în conformitate cu dispozițiile Regulamentului REACH, introducerea unor metode de testare alternative. Potrivit Comisiei, noile metode propuse de reclamant nu au ajuns încă la un stadiu în care să poată fi folosite în scopul reglementării în conformitate cu Regulamentul REACH. În urma unei analize minuțioase a documentației prezentate de ambele părți, Ombudsmanul a considerat că reclamantul nu a demonstrat că concluziile Comisiei privind aceste noi metode nu se bazează pe avize științifice independente excelente, sau că ar fi fost viciate de o eroare evidentă de evaluare. În consecință, acesta a constatat că nu există nicio situație de administrare defectuoasă.

Ombudsmanul a tratat mai multe cazuri referitoare la activitățile Comisiei în domeniul dreptului concurenței. Cazul **2015/2008/GG** a vizat o presupusă decizie incorectă de a iniția o procedură ca urmare a unei plângeri în materie de concurență în legătură cu practicile anticoncurențiale ale producătorilor olandezi de cărămizi. Ombudsmanul a constatat că Comisia a acționat în limitele marjei sale de apreciere atunci când a hotărât să nu continue investigația. Acesta a examinat acuzațiile formulate de reclamant și nu a găsit suficiente dovezi care să le susțină. De asemenea, Ombudsmanul nu a constatat nicio eroare evidentă de apreciere. Cazul **1142/2008/(BEH)KM** a vizat, de asemenea, o presupusă decizie eronată de a nu iniția o procedură în materie de concurență împotriva a două întreprinderi. În avizul său, Comisia a susținut, în esență, că (i) comportamentul societății de utilități publice în cauză nu a avut nicio influență asupra comerțului transfrontalier și (ii) în ceea ce privește comportamentul celeilalte întreprinderi, Comisia a dispus de o marjă de apreciere pentru a acorda prioritate altor opțiuni pentru sporirea competitivității pe piața națională de energie în cauză, decât cele propuse de reclamant. Ombudsmanul a considerat că poziția Comisiei privind comportamentul societății de utilități publice este corectă. De asemenea, acesta a constatat că Comisia a avut dreptate atunci când a susținut că dispune de o marjă de apreciere în ceea ce privește inițierea sau nu a unei proceduri pe baza unei plângeri în materie de concurență. Comisia a acționat în limitele marjei sale de apreciere atunci când a hotărât să nu demareze o anchetă împotriva celeilalte societăți, a concluzionat Ombudsmanul.

Cazul **2967/2008/FOR** a vizat o acuzație de divulgare necorespunzătoare a unor informații deosebit de sensibile în timpul unei anchete privind presupuse ajutoare de stat ilegale acordate unei întreprinderi în contextul unui acord privind taxele de aeroport, încheiat între întreprinderea respectivă și operatorul de stat al unui aeroport. Ombudsmanul a constatat că Comisia a publicat, în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, detalii exacte ale anumitor reduceri acordate întreprinderii de către aeroport, deși și-a luat un angajament clar în scris față de autoritățile naționale de a nu proceda astfel. Ombudsmanul a constatat că divulgarea informațiilor a fost o eroare și că reprezintă un act de administrare defectuoasă. Întrucât, înainte de inițierea anchetei Ombudsmanului, Comisia a recu-

noscut că a comis o eroare și a prezentat scuze, Ombudsmanul nu a considerat necesar să emită o observație critică. Acesta a felicitat noile măsuri adoptate de Comisie în vederea asigurării că acest tip de erori nu se va mai produce. În cazul **1342/2007/FOR** (a se vedea, de asemenea, secțiunea 3.3), Comisia a fost încă o dată acuzată de divulgarea necorespunzătoare a unor informații sensibile în contextul unor proceduri privind concentrările economice. Ombudsmanul a constatat că s-a produs, într-adevăr, o încălcare gravă a confidențialității. Totuși, acesta a menționat că nu se poate presupune că sursa scurgerii de informații a fost Comisia, având în vedere că, la data respectivă, atât cele două întreprinderi în cauză, cât și ministerul național al transporturilor au avut la dispoziție copii ale documentului respectiv. De asemenea, Ombudsmanul a concluzionat că Comisia a examinat, în limitele marjei sale de apreciere, acuzația reclamantului potrivit căreia cealaltă întreprindere a fost sursa scurgerii informațiilor către presă. De asemenea, acesta a constatat că nu a existat nicio situație de administrare defectuoasă în ceea ce privește acest aspect al acuzației. Totuși, Ombudsmanul a menționat că declarația de confidențialitate utilizată de Comisie nu a fost corectă în totalitate și a emis o observație critică în această privință. Ombudsmanul a felicitat Comisia deoarece aceasta și-a modificat ulterior declarația de confidențialitate, pentru a rectifica această eroare. Cazul **1935/2008/FOR** a vizat presupuse erori procedurale într-un caz în materie de concurență (a se vedea, de asemenea, secțiunea 3.3). Reclamantul a susținut că Comisia nu a întocmit un proces-verbal al reuniunii, deși aceasta privea în mod direct subiectul investigației antitrust desfășurată de Comisie. Ombudsmanul a constatat că reuniunea a vizat, într-adevăr, investigația Comisiei, aceasta neîntocmind un proces-verbal corespunzător pentru acea reuniune. Ombudsmanul a concluzionat că aceasta reprezintă o situație de administrare defectuoasă. Ombudsmanul nu a constatat o situație de administrare defectuoasă în privința celei de-a doua afirmații a reclamantului, potrivit căreia Comisia a încurajat încheierea unui acord de schimb de informații care, în opinia reclamantului, a oferit acces nejustificat la informațiile cuprinse în dosarul investigației întreprinse de Comisie. Totuși, Ombudsmanul a constatat că Comisia nu a consemnat în mod adecvat un apel telefonic în care s-a discutat acordul privind schimbul de informații. Prin urmare, Ombudsmanul a recomandat, într-o observație suplimentară, ca în viitor să se consemneze în mod adecvat fiecare reuniune sau apel telefonic cu părți terțe, cu privire la aspecte procedurale importante.

În cazul **1341/2008/MHZ**, privind acceptarea cadourilor și a gesturilor de ospitalitate de către funcționarii publici, Comisia a recunoscut faptul că ar fi fost mai bine dacă nu ar fi permis ca cei doi funcționari la nivel înalt, care tratau cazuri antidumping, să accepte bilete VIP la un meci de rugby din partea unui furnizor de echipamente sportive. Un ONG a susținut că aceasta ar fi putut avea drept rezultat un conflict de interese.

Alte cazuri în care a fost implicată Comisia au vizat includerea unui ONG³³ pe o listă neagră. furnizarea de mâncare vegetariană unei cantine dintr-o școală europeană³⁴ și presupusa închidere eronată a unei baze de date europene³⁵. Utilizarea de alfabet diferite în publicațiile realizate de Oficiul pentru Publicații al Uniunii Europene³⁶ a fost, de asemenea, examinată de Ombudsman în cursul anului 2009.

De asemenea, Ombudsmanul a tratat cazul **107/2009/(JD)OV** împotriva Consiliului Uniunii Europene privind o presupusă omisiune de informare a cetățenilor cu privire la noile condiții de obținere a vizelor pentru intrarea în Elveția. Deoarece prima acuzație a reclamantului punea de fapt sub semnul îndoielii data stabilită în decizia Consiliului, Ombudsmanul a convenit cu Consiliul că acuzația privea fondul deciziei și, prin urmare, nu făcea obiectul mandatului său. În ceea ce privește presupusa omisiune de informare corectă a cetățenilor, Ombudsmanul a considerat că trebuie să examineze doar dacă furnizarea de informații era responsabilitatea Consiliului, în cazul în care informațiile furnizate de autoritățile elvețiene și britanice ar fi fost insuficiente. S-a constatat că autoritățile elvețiene au pus la dispoziția transportatorului în cauză informații suficiente. Prin urmare, Ombudsmanul a constatat că nu există nicio situație de administrare defectuoasă.

33. Cazul OI/3/2007/GG.

34. Cazul 2530/2008/TS.

35. Cazurile 814/2008/IP, 277/2008/(IG)IP și 472/2008/IP.

36. Cazul 2060/2008/VIK.

Cazul **244/2006/JMA** împotriva Băncii Europene de Investiții (BEI) a vizat analiza evaluării impactului asupra mediului (EIM) de către bancă în privința unui proiect de cale ferată de mare viteză între orașul Madrid și granița franceză prin Barcelona. În urma unei analize minuțioase a documentului EIM, BEI a constatat că aceasta a fost întreprinsă corect. Luarea în considerare a rutelor alternative de către autoritățile naționale responsabile era inclusă în evaluare. În urma inspectării dosarului, Ombudsmanul nu a găsit nici un document care să documenteze analiza realizată de bancă. Acesta a întocmit un proiect de recomandare. BEI a menționat în răspunsul său că a cerut serviciilor sale să întocmească o notă de dosar care să stabilească stadiul efectiv al proiectului. Ombudsmanul a concluzionat că nota de dosar menționează în mod special o „analiză a alternativelor”. În opinia sa, această declarație confirmă în mod expres faptul că BEI a verificat ca EIM să ia în considerare opțiuni alternative. Totuși, în notă nu se afirma în mod expres că BEI a verificat dacă decizia autorităților naționale este motivată în EIM. Deoarece BEI încă are posibilitatea de a confirma în mod expres, înaintea plății, că decizia autorităților naționale privind ruta aleasă a fost efectiv motivată în EIM, Ombudsmanul a emis o observație suplimentară prin care sugerează ca BEI să ia în considerare înregistrarea mai sistematică a analizelor cu privire la evaluările impactului asupra mediului prin utilizarea unei liste de control cuprinzătoare cu condițiile pe care trebuie să le respecte EIM.

Cazul **310/2009/ELB** a vizat presupusul refuz eronat al Parlamentului European de a permite unei asociații să utilizeze clădirile Parlamentului pe baza regulilor care prevăd că nu se pot desfășura seminarii în clădirile sale dacă se percepe o taxă pentru înregistrare. Ombudsmanul a subliniat că accesul în clădirile Parlamentului face obiectul competenței de organizare internă a instituției și a constatat că nu există nicio situație de administrare defectuoasă în această privință. Totuși, acesta a emis o observație critică, în legătură cu faptul că instituția nu a furnizat reclamantului informații referitoare la posibilitățile de a contesta decizia formulată de aceasta.

De asemenea, Ombudsmanul a soluționat două cazuri privind OLAF. Cazul **2930/2008/JMA**, privind o acuzație de tratare incorectă a unei anchete, a fost închis deoarece, în cursul investigației, Ombudsmanul a aflat că Tribunalul administrativ și economic regional din Spania a emis o hotărâre referitoare la un caz formulat de reclamant împotriva deciziei autorităților vamale spaniole. Ombudsmanul a concluzionat că motivele reclamantului în cauza adusă în fața instanței spaniole sunt identice cu acuzațiile prezente în plângerea sa. În contextul hotărârii instanței spaniole și în temeiul articolului 195 CE (prezentul articol 228 din TFUE) și al articolului 2 alineatul (7) din Statutul Ombudsmanului, acesta a hotărât să închidă cazul. Cazul **1748/2006/JMA** a vizat un reclamant care a lucrat pentru un număr de întreprinderi în cadrul mai multor proiecte finanțate de UE și care a fost informat că unul dintre foștii săi angajatori a primit o scrisoare din partea OLAF în care se afirmă că reclamantul a comis nereguli grave și se solicită informații despre el în această privință. Reclamantul a trimis mai multe scrisori OLAF. Deoarece acesta a considerat că răspunsul OLAF nu este satisfăcător, s-a adresat Ombudsmanului. Ombudsmanul a observat că, pentru a-și desfășura anchetele în mod eficient, OLAF poate solicita informații de la părți terțe. Totuși, acesta a considerat că OLAF nu a respectat principiile de echitate și proporționalitate, nici principiul prezumției de nevinovăție. Prin urmare, acesta a adresat o observație critică către OLAF. De asemenea, Ombudsmanul a emis alte observații critice și o observație suplimentară în legătură cu o serie de aspecte privind ancheta și comportamentul OLAF.

3.6 Transferuri și recomandări

În aproximativ 80 % din toate cazurile soluționate în cursul anului 2009, Ombudsmanul European a ajutat reclamantul prin inițierea unei anchete asupra cazului, prin transferarea acestuia către

Plângerile care nu sunt de competența Ombudsmanului vizează adesea acuzații de încălcare a dreptului UE de către statele membre. Multe asemenea cazuri pot fi cel mai bine soluționate de un ombudsman național sau regional din cadrul Rețelei europene a ombudsmanilor.

un organism competent sau prin recomandări privind instituția căreia trebuia să se adreseze reclamantul. Plângerile care nu sunt de competența Ombudsmanului vizează adesea acuzații de încălcare a dreptului UE de către statele membre. Multe asemenea cazuri pot fi cel mai bine soluționate de un ombudsman național sau regional din cadrul Rețelei europene a ombudsmanilor. Comisia pentru Petiții a Parlamentului European participă, de asemenea, în cadrul rețelei, ca membru cu drepturi depline. Unul

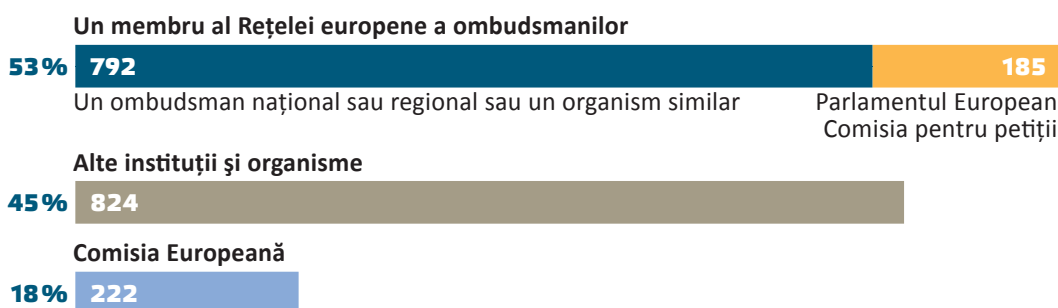
dintre obiectivele acestei rețele este de a facilita transferul rapid al plângerilor către ombudsmanii naționali sau regionali competenți sau organismele similare (a se vedea secțiunea 4.2 de mai jos).

55 % (1 704) din numărul total de cazuri examinate de Ombudsmanul European în cursul anului 2009 au făcut obiectul mandatului unui membru al Rețelei europene a ombudsmanilor (727 dintre aceste cazuri au făcut obiectul mandatului Ombudsmanului European). După cum se arată în figura 3.12, în 977 de cazuri, plângerea a fost transferată³⁷ la un membru al Rețelei europene a ombudsmanilor sau reclamantului i s-a recomandat să contacteze un membru al rețelei (792 de reclamanți au fost direcționați către un ombudsman național sau regional, iar 185 către Comisia pentru petiții a Parlamentului European).

În anumite cazuri, Ombudsmanul consideră că este adecvat ca plângerea să fie transferată către Comisia Europeană sau către SOLVIT, o rețea instituită de Comisie pentru a sprijini cetățenii care întâmpină obstacole în exercitarea drepturilor lor pe piața internă a Uniunii. Înainte de a transfera o plângere sau de a furniza o recomandare reclamantului, serviciile Ombudsmanului depun toate eforturile posibile pentru a se asigura că furnizează cele mai potrivite recomandări. În 2009, 222 de reclamanți au fost direcționați către Comisie³⁸, iar 824 către alte instituții și organisme, inclusiv SOLVIT și ombudsmani specializați sau organisme de soluționare a plângerilor din statele membre.

În 67 % din numărul total de cazuri examinate în cursul anului 2009, au fost furnizate recomandări sau cazul a fost transferat. Restul prezentului capitol conține exemple de astfel de cazuri.

Figura 3.12: Plângeri transferate altor instituții și organisme
Reclamanți îndrumați către alte instituții și organisme



NOTĂ 1 Sunt incluse 215 plângeri înregistrate spre sfârșitul anului 2008, prelucrate în anul 2009, și sunt excluse 94 de plângeri înregistrate spre sfârșitul anului 2009, care se aflau în curs de prelucrare la sfârșitul anului pentru a se stabili măsura care trebuie luată.

NOTĂ 2 În unele cazuri, reclamantul a primit mai mult decât un singur tip de recomandare. Prin urmare, aceste procente totalizează mai mult de 100 %.

37. O plângere este transferată doar cu autorizarea prealabilă a reclamantului și dacă plângerea este justificată.
38. Această figură include anumite cazuri în care o plângere împotriva Comisiei a fost declarată inadmisibilă deoarece nu au fost făcute demersurile administrative corespunzătoare către instituție înainte ca plângerea să fie depusă la Ombudsman.

Rolul membrilor Rețelei europene a ombudsmanilor

Un cetățean român, care a cumpărat o camionetă din Austria pe care să o folosească în România, susține că taxele de pentru depunerea cererii pe care le percepe guvernul român sunt disproporționat de mari. De asemenea, acesta a prezentat o plângere potrivit căreia proprietatea intra sub incidența unor norme corupte și arbitrare ale unui primar. Reclamantul a susținut, de asemenea, că UE „a tolerat” comportamentul corupt al guvernului român.

Cu privire la acuzațiile referitoare la practicile guvernului și ale autorităților publice române, Ombudsmanul a sfătuit reclamantul să contacteze ombudsmanul român. În privința acuzației de abținere de a acționa din partea Uniunii Europene, Ombudsmanul a sfătuit reclamantul să se adreseze Comisiei Europene dacă dorește să formuleze o plângere privind o posibilă încălcare a dreptului UE. De asemenea, reclamantului i s-a recomandat să consulte informațiile incluse pe situl internet al Comisiei referitoare la impozitarea autoturismelor în România.

2326/2009/CH ■

Soțul reclamantei are un handicap sever. O autorizație specială îi permite să își parcheze mașina în anumite locuri în care parcare ar fi în mod normal interzisă. Această autorizație este valabilă în mai multe landuri germane. Potrivit reclamantei, care este cetățean german, această autorizație este recunoscută și în Belgia și Luxemburg și a fost acceptată în Veere, o localitate olandeză situată în apropiere de Middelburg. Totuși, reclamanta și soțul acesteia au plătit o taxă de peste 50 EUR, atunci când au parcat mașina în Middelburg. De asemenea, autoritățile din Middelburg insistă ca plângerile să fie formulate în limba olandeză, deși reclamanta și soțul acesteia nu cunosc această limbă. Ombudsmanul a contactat ombudsmanul din Țările de Jos, care a cerut ca plângerea să îi fie transferată acestuia în limba germană.

2168/2009/FS ■

Reclamantul a susținut că agenția germană pentru licențe de radio și televiziune (GEZ) poate solicita taxe și își poate impune revendicările, chiar retroactiv, fără a fi necesară o hotărâre a instanței. În plus, nicio autoritate publică nu supraveghează comportamentul GEZ. Reclamantul susține că obligația de a plăti taxe pentru radio și televiziune contravine dreptului fundamental la libertatea de informare. Reclamantul a susținut că GEZ ar trebui fie să fie desființată, fie să se supună unei supravegheri publice eficiente, care să permită cetățenilor să se apere împotriva unor decizii inechitabile. De asemenea, GEZ ar trebui să solicite o hotărâre judecătorească pentru a-și impune revendicările. Reclamantul a convenit ca plângerea să fie transferată către Comisia pentru petiții a Bundestagului.

2851/2009/FS ■

Reclamant sfătuit să contacteze Comisia Europeană

Reclamanta a afirmat că o parte terță a solicitat o subvenție UE pentru proprietatea reclamantei, o parcelă din Polonia. Reclamanta a sesizat agenția relevantă cu privire la acest aspect, primind răspunsul că aceasta o procedură normală. Nemulțumită de răspuns, reclamanta s-a adresat Ombudsmanului European, menționând că UE nu ar trebui să tolereze un astfel de comportament. Deoarece plângerea sa viza Uniunea Europeană, Ombudsmanul a sfătuit reclamanta să abordeze mai întâi Comisia, și să se adreseze ombudsmanului polonez cu informații mai concrete, dacă dorește să formuleze o plângere în legătură cu agenția în cauză.

2699/2009/CH ■

Plângere transferată către SOLVIT

Un cetățean britanic rezident în Cipru s-a adresat Ombudsmanului European susținând că soția sa, resortisant al unei țări terțe, are un permis de ședere care îi permite să locuiască cu reclamantul în Cipru, însă nu să și muncească. Cazul a fost transferat către centrul britanic SOLVIT, a cărui intervenție a dus la un rezultat pozitiv. Soția reclamantului a obținut drepturi de ședere înaintea aderării Ciprului la UE, acesta fiind motivul pentru care se aplicau restricții referitoare la muncă. Reclamantul a primit informații referitoare la modul în care putea fi solicitat un nou permis de ședere, care să permită soției sale să lucreze în Cipru.

765/2009/EC ■

Relațiile
cu instituțiile,
ombudsmanii
și alte părți
interesate

PREZENTUL capitol oferă o prezentare generală a eforturilor Ombudsmanului European de a veni în sprijinul instituțiilor UE¹, al colegilor săi ombudsmani și al altor părți interesate importante. Scopul acestor activități este asigurarea soluționării eficiente a plângerilor, schimbul de bune practici și sensibilizarea cu privire la rolul Ombudsmanului în promovarea bunei administrări, a transparenței și a unei culturi a serviciilor.

4.1 Relațiile cu instituțiile UE

Relațiile constructive cu instituțiile UE sunt extrem de importante pentru Ombudsmanul European în vederea asigurării celor mai ridicate standarde de administrație posibile. Ombudsmanul

Ombudsmanul se întâlnește periodic cu membrii și funcționarii instituțiilor UE pentru a discuta cu privire la modalitățile în care ar putea fi sporită calitatea administrației și pentru a monitoriza luarea măsurilor adecvate în urma observațiilor, recomandărilor și rapoartelor pe care le emite.

se întâlnește periodic cu membrii și funcționarii instituțiilor UE pentru a discuta cu privire la modalitățile în care ar putea fi sporită calitatea administrației și pentru a monitoriza luarea măsurilor adecvate în urma observațiilor, recomandărilor și rapoartelor pe care le emite. Activitățile sale în acest domeniu sunt detaliate mai jos.

■ Parlamentul European

Parlamentul European alege Ombudsmanul, iar acesta raportează Parlamentului, în special prin intermediul acestui Raport anual și, de asemenea, prin rapoarte speciale. Ombudsmanul se bucură de o excelentă colaborare cu Comisia pentru petiții a Parlamentului European, care este responsabilă pentru relațiile Parlamentului cu Ombudsmanul și întocmește un raport privind Raportul anual al acestuia din urmă. Ombudsmanul s-a întâlnit cu noul președinte al Comisiei pentru petiții, doamna Erminia MAZZONI, deputat în Parlamentul European, la 2 septembrie 2009.



Dezbaterea anuală a Parlamentului cu privire la activitatea Ombudsmanului constituie o dată importantă în calendarul Ombudsmanului. Domnul DIAMANDOUROS este prezentat în imagine răspunzând la întrebările privind Raportul anual pe 2008 în cadrul sesiunii plenare a Parlamentului din 12 noiembrie de la Strasbourg. Ulterior în ziua respectivă, Parlamentul a adoptat o rezoluție privind activitățile Ombudsmanului din 2008 pe baza raportului întocmit de membrul Comisiei pentru petiții, doamna Chrysoula PALIADELI, deputat în Parlamentul European.

1. Articolul 228 din TFUE extinde mandatul Ombudsmanului de la plângeri privind administrarea defectuoasă a activităților „instituțiilor sau organismelor comunitare” la „instituțiile, organele, oficiile sau agențiile Uniunii”. Deși această secțiune a Raportului anual utiliza anterior termenul „instituții și organisme”, în prezent se utilizează, din rațiuni de concizie, termenul „instituții” pentru a face referire la toate instituțiile, organele, oficiile și agențiile UE.

La 23 aprilie 2009, Ombudsmanul a prezentat *Raportul anual pe 2008* președintelui Parlamentului de la momentul respectiv, domnul Hans-Gert PÖTTERING, deputat în Parlamentul European, și președintelui Comisiei pentru petiții de la momentul respectiv, domnul Marcin LIBICKI, deputat în Parlamentul European. Prezentarea în fața Comisiei pentru petiții a avut loc la 14 septembrie. Doamna Chrysoula PALIADELI, deputat în Parlamentul European, a întocmit raportul Comisiei privind activitatea Ombudsmanului în 2008. În cadrul sesiunii sale din 12 noiembrie, în urma prezentării Ombudsmanului în fața plenului și a unei dezbateri din ziua respectivă, Parlamentul a adoptat o rezoluție pe baza raportului doamnei PALIADELI. În rezoluția sa, Parlamentul și-a declarat satisfacția privind activitatea Ombudsmanului, cooperarea constructivă a acestuia cu instituțiile și imaginea publică a acestuia, salutând în mod special noul site web și ghidul interactiv.

La cererea Comisiei pentru petiții, un membru al echipei Ombudsmanului l-a reprezentat pe acesta în cadrul fiecăreia dintre reuniunile Comisiei pentru petiții din 2009. Comisia pentru petiții a discutat unul dintre rapoartele speciale emise de Ombudsman în cursul anului în cauză: raportul special privind discriminarea pe motive de vârstă a fost discutat la 10 februarie. Ombudsmanul a observat cu satisfacție că raportul Parlamentului, care a fost întocmit de domnul Miguel MARTÍNEZ, deputat în Parlamentul European, și care reflecta în întregime motivele de îngrijorare pe care Ombudsmanul le adusese la cunoștință Parlamentului, a fost adoptat în plen în luna mai, fără a primi niciun vot împotriva.

Revizuirea în curs a Regulamentului 1049/2001 privind accesul public la documentele Parlamentului European, ale Consiliului și ale Comisiei² a ocupat, de asemenea, un loc important în cadrul relațiilor Ombudsmanului cu Parlamentul în 2009. La 27 aprilie, domnul DIAMANDOUROS s-a întâlnit cu Comisia pentru libertăți civile, justiție și afaceri interne pentru a discuta raportul Parlamentului privind revizuirea în curs. Anterior, la 20 ianuarie, acesta a participat la o reuniune comună a Comisiei pentru drepturi civile a Parlamentului European și a comisiilor parlamentelor naționale pentru a găsi o soluție la întrebarea „Cum se pot inspira instituțiile UE din cele mai bune practici ale statelor membre în ceea ce privește transparența și buna guvernare?”. În final, la 16 februarie, Ombudsmanul a participat la o audiere publică organizată de Comisia pentru libertăți civile, justiție și afaceri interne cu privire la „Problematica și perspectivele cetățeniei europene”.

Alegerea Ombudsmanului European

Articolul 228 alineatul (2) din TFUE prevede că Ombudsmanul este ales după fiecare alegere a Parlamentului European pe durata mandatului acestuia. Regulamentul de procedură al Parlamentului European include detalii privind procedura de alegere.

Parlamentul European a publicat o invitație de depunere a candidaturilor pentru numirea Ombudsmanului în Jurnalul Oficial din 10 septembrie 2009³, stabilind data de 9 octombrie 2009 ca termen limită pentru prezentarea candidaturilor.

Mai multe informații privind alegerea Ombudsmanului European se pot găsi pe site-ul web al Parlamentului la adresa:

<http://www.europarl.europa.eu/electionombudsman/> ■

■ Consiliul Uniunii Europene

În anul în cauză, Ombudsmanul a participat la un seminar organizat de către președinția suedeză a UE, denumit „Transparența și claritatea limbajului juridic în Uniunea Europeană”. În alocuțiunea sa, Ombudsmanul a prezentat experiența sa în legătură cu anchetarea plângerilor privind administrarea defectuoasă, în special în ceea ce privește accesul la documente.

O importanță deosebită în cadrul relațiilor de colaborare ale Ombudsmanului cu Consiliul în 2009 a avut-o o problemă generată de aplicarea de către Consiliu a Statutului Ombudsmanului.

2. Regulamentul (CE) nr. 1049/2001 al Parlamentului European și al Consiliului din 30 mai 2001 privind accesul public la documentele Parlamentului European, ale Consiliului și ale Comisiei, JO 2001 L 145, p. 43.

3. JO 2009 C 216, p. 7.

Aceasta a urmat revizuirii statutului din 2008⁴. La 14 octombrie 2009, Ombudsmanul a participat la o reuniune a Grupului de lucru privind informarea al Consiliului, în vederea schimbului de opinii cu privire la această problemă. Reuniunea a fost extrem de utilă și a condus la o soluționare rapidă și satisfăcătoare a problemei pentru ambele părți (a se vedea capitolul 2).

■ Comisia Europeană

Comisia Europeană este instituția vizată de cea mai mare parte a anchetelor desfășurate de Ombudsman.

Comisia Europeană este instituția vizată de cea mai mare parte a anchetelor desfășurate de Ombudsman. Întâlnirile periodice între Ombudsman și reprezentanții Comisiei sunt, prin urmare, importante pentru asigurarea unor răspunsuri satisfăcătoare la plângerile cetățenilor. Pe parcursul anului 2009, Ombudsmanul s-a întâlnit în mai multe rânduri cu Secretarul General al Comisiei, doamna Catherine DAY. Ombudsmanul s-a adresat directorilor generali ai Comisiei pentru a treia oară la 28 mai, după întâlnirile anterioare din 2005 și 2007. La 2 februarie, membrii echipei Ombudsmanului s-au întâlnit cu funcționarii Comisiei pentru a discuta cu privire la înregistrarea de către Comisie a plângerilor și anchetelor referitoare la procedurile privind încălcarea dreptului UE și revizuirea unor norme privind accesul public la documente. Șeful Departamentului Juridic al Ombudsmanului s-a întâlnit lunar cu directorul responsabil pentru relațiile interinstituționale din cadrul Secretariatului General al Comisiei, în vederea monitorizării anchetelor referitoare la Comisie. În final, Ombudsmanul a organizat două întâlniri cu mediatorul de personal al Comisiei, doamna Mercedes DE SOLA, pentru a discuta aspecte de interes comun.

În anul 2009 s-a înregistrat și o consolidare a cooperării cu SOLVIT, o rețea creată de Comisie pentru a ajuta persoanele care se confruntă cu obstacole atunci când încearcă să își exercite drepturile pe piața internă a Uniunii. Pentru prima dată până în prezent, un reprezentant SOLVIT a participat la seminarul bienal al ombudsmanilor naționali ai statelor membre ale UE și țărilor candidate, care a avut loc în Cipru în aprilie. În urma reuniunii din 17 februarie cu funcționarii DG Piața Internă și Servicii, membrii echipei Ombudsmanului s-au întâlnit cu echipa SOLVIT a Comisiei la 17 iunie și încă o dată la 7 decembrie. Ambele servicii au fost prezentate în comun la un atelier de lucru organizat la Stockholm la 9 octombrie în cadrul congresului anual al Rețelei întreprinderilor europene (*Enterprise Europe Network*). În cele din urmă, pe parcursul vizitelor sale de informare în statele membre, Ombudsmanul a depus toate eforturile pentru sensibilizarea cu privire la rolul SOLVIT și a invitat SOLVIT să participe la evenimentul organizat de acesta la 13 martie, denumit „Soluționarea problemelor în Uniunea europeană – Unde să vă adresați?” (a se vedea mai jos).



În anul 2009 s-a înregistrat o cooperare sporită între Ombudsman și rețelele finanțate de Comisia Europeană aflate în serviciul cetățenilor, organizațiilor și întreprinderilor. Domnul DIAMANDOUROS este prezentat în imagine susținând o alocuțiune centrală în cadrul reuniunii generale anuale a rețelei Europe Direct care a avut loc la 23 septembrie, la Tallinn.

4. Decizia 2008/587 a Parlamentului European din 18 iunie 2008 de modificare a Deciziei 94/262 privind statutul și condițiile generale pentru exercitarea funcțiilor Ombudsmanului, JO 2008 L 189, p. 25.

Un alt aspect important referitor la sensibilizarea cu privire la întreaga gamă de servicii puse la dispoziția cetățenilor, organizațiilor și întreprinderilor care doresc să adreseze întrebări sau care au probleme legate de drepturile conferite de legislația UE a fost reprezentat de eforturile Ombudsmanului de accelerare a cooperării cu Europe Direct. Au fost organizate activități pentru asigurarea informării complete a rețelei Europe Direct și a Centrului de contact Europe Direct cu privire la activitatea Ombudsmanului European și a Rețelei europene a ombudsmanilor. Acest aspect este important deoarece persoanelor li se poate indica de la început cel mai adecvat mecanism de obținere de reparații. În decembrie, Ombudsmanul s-a întâlnit cu directorul general al Comisiei responsabil de comunicare, domnul Claus SØRENSEN pentru a discuta cu privire la aceste inițiative și la alte inițiative.

■ Comitetul Economic și Social European

La 13 mai, Ombudsmanul s-a adresat Comitetului Economic și Social European (CESE) în cadrul sesiunii plenare de la Bruxelles, după ce cu o zi înainte se întâlnise cu președintele comitetului,

La 13 mai, Ombudsmanul s-a adresat Comitetului Economic și Social European (CESE) în cadrul sesiunii plenare de la Bruxelles. La o a doua reuniune, care a avut loc la data de 9 noiembrie, domnul DIAMANDOUROS s-a adresat personalului Comitetului.

domnul Mario SEPI, vicepreședintele, doamna Irini Ivoni PARI, președintele Grupului „Salariați”, domnul George DASSIS, președintele Grupului „Activități diverse”, domnul Staffan NILSSON, și Secretarul General, domnul Martin WESTLAKE. În cadrul sesiunii, domnul DIAMANDOUROS a vorbit în principal despre experiența sa privind așteptările cetățenilor în legătură cu instituțiile UE. La o a doua reuniune, care a avut loc la data de 9 noiembrie, domnul

DIAMANDOUROS s-a adresat personalului Comitetului. Prezentarea sa a vizat tipurile de plângeri pe care le tratează, rolul său comparativ cu cel al instanțelor judecătorești, activitatea sa proactivă și modul în care aceasta poate constitui o resursă pentru administrație. Pe parcursul prezentării sale, Ombudsmanul a făcut referire la Codul european al bunei conduite administrative, care a fost adoptat de Comitet în iulie 2009. Ombudsmanul a salutat cu satisfacție adoptarea codului.

■ Banca Europeană de Investiții

Ombudsmanul a depus eforturi deosebite în 2009 pentru sensibilizarea cu privire la rolul său de supraveghere a Băncii Europene de Investiții (BEI). Acestea au constituit urmarea încheierii unui memorandum de înțelegere⁵ între Ombudsman și BEI în 2008. La 1 decembrie, Ombudsmanul



Pentru a contribui la sensibilizarea cu privire la rolul său de supraveghere a Băncii Europene de Investiții (BEI), Ombudsmanul a organizat un eveniment cu părțile interesate la data de 1 decembrie la Bruxelles. Acesta a avut loc în cadrul consultării publice a BEI cu privire la mecanismul său de tratare a plângerilor. Peste 30 de părți interesate, prezentate în imaginea alăturată, au participat la eveniment.

5. Memorandumul de înțelegere între Ombudsmanul European și Banca Europeană de Investiții privind informațiile referitoare la politicile, standardele și procedurile băncii și tratarea plângerilor, inclusiv plângeri ale celor care nu sunt cetățeni sau rezidenți ai Uniunii Europene, JO 2008 C 244, p. 1.

a organizat un eveniment cu părțile interesate pentru a atrage atenția asupra acestui aspect al activității sale. Acest eveniment, care a reunit peste 30 de părți interesate, a avut loc în cadrul consultării publice a BEI privind mecanismul său de tratare a plângerilor⁶. Reprezentanții băncii au participat la eveniment și au oferit clarificări utile cu privire la modul în care BEI tratează plângerile. Ombudsmanul a fost reprezentat, de asemenea, în cadrul reuniunilor organizate de bancă pe parcursul anului ca parte a consultării sale publice.

■ Oficiul European pentru Selecția Personalului

Având în vedere rolul central al acestuia în cadrul activităților UE de recrutare și, prin urmare, în cadrul relațiilor cu cetățenii europeni, Oficiul European pentru Selecția Personalului (EPSO) este vizat de o proporție relativ mare a anchetelor desfășurate de Ombudsman. Totuși, eforturile susținute din ultimii ani au condus la o îmbunătățire evidentă atât în ceea ce privește transparența procesului de selecție, cât și capacitatea de reacție a EPSO la întrebările și plângerile candidaților. La 4 martie 2009, EPSO a organizat un eveniment pentru a marca punerea în aplicare a mai multor acțiuni din cadrul programului său dezvoltare, inclusiv un nou site web, posibilitatea de înregistrare online pentru concursuri, o nouă siglă și un nou anunț de concurs. Ombudsmanul a fost reprezentat la eveniment de către Secretarul General, domnul Ian HARDEN.

Domnul DIAMANDOUROS s-a întâlnit cu directorul EPSO, domnul David BEARFIELD, la 1 iulie 2009, pentru discutarea acestor îmbunătățiri și a altora, și pentru a iniția discuții cu privire la un posibil memorandum de înțelegere între cele două organisme.

■ Alte instituții ale UE

Ombudsmanul a organizat o serie de alte reuniuni cu reprezentanții instituțiilor UE pe parcursul anului 2009. La 24 iunie, acesta s-a întâlnit cu președintele Curții de Conturi Europene, domnul Vítor DA SILVA CALDEIRA, la Luxemburg, iar ulterior a participat la un prânz de lucru cu toți membrii Curții. În aceeași zi, Ombudsmanul s-a întâlnit cu președintele Curții de Justiție, domnul Vassilios SKOURIS. La 25 septembrie, domnul DIAMANDOUROS a participat la festivitățile de sărbătorire a celei de-a 20-a aniversări a Tribunalului, iar la data de 29 noiembrie s-a întâlnit cu președintele Tribunalului, domnul Marc JAEGER, care s-a deplasat la Strasbourg pentru a se adresa echipei Ombudsmanului. La 22 octombrie, domnul DIAMANDOUROS s-a întâlnit și a discutat cu Grupul de reflecție privind viitorul Europei la Bruxelles. În final, acesta s-a întâlnit cu directorul Oficiului European de Luptă Antifraudă (OLAF), domnul Franz-Hermann BRÜNER, la 11 mai, și cu noul adjunct al Autorității Europene pentru Protecția Datelor (AEPD), domnul Giovanni BUTTARELLI, la 29 iunie.

4.2 Relațiile cu ombudsmanii și organismele similare

În vederea soluționării cât mai multor plângeri, Ombudsmanul European cooperează îndeaproape cu omologii săi la nivel național, regional și local. Această cooperare este, de asemenea,

În vederea soluționării cât mai multor plângeri, Ombudsmanul European cooperează îndeaproape cu omologii săi la nivel național, regional și local.

extrem de importantă pentru schimbul de informații cu privire la legislația UE, urmărirea evoluțiilor importante în rândul ombudsmanilor și schimbul de bune practici. În cea mai mare parte, această cooperare are loc sub egida Rețelei europene a ombud-

6. Informații referitoare la politica privind mecanismul BEI de tratare a plângerilor sunt disponibile la adresa: <http://www.eib.org>

smanilor. Ombudsmanul European participă, de asemenea, la conferințe, seminarii și reuniuni în afara rețelei.

■ Rețeaua europeană a ombudsmanilor

Rețeaua europeană a ombudsmanilor cuprinde în prezent 94 de birouri în 32 de țări, acționând la nivel național și regional în cadrul Uniunii, precum și la nivel național în țările candidate pentru aderarea la UE, plus Norvegia, Islanda și, cel mai recent, Elveția.

Rețeaua constituie un mecanism eficient pentru cooperare în ceea ce privește soluționarea cazurilor. Aceasta este activă atât în ceea ce privește schimbul de experiență, cât și schimbul de bune practici – obiective pe care încearcă să le atingă prin intermediul seminariilor și reuniunilor, printr-un buletin informativ periodic, un forum electronic de discuții și un serviciu electronic de știri zilnice.

Cooperarea privind soluționarea cazurilor

Mulți reclamânți apelează la Ombudsmanul European atunci când au probleme cu o administrație națională, regională sau locală. În multe cazuri, un membru al Rețelei europene a ombudsmanilor

Mulți reclamânți apelează la Ombudsmanul European atunci când au probleme cu o administrație națională, regională sau locală. În multe cazuri, un membru al Rețelei europene a ombudsmanilor poate furniza o soluție eficientă.

poate furniza o soluție eficientă. Atunci când este posibil, Ombudsmanul European transferă cazurile care sunt admisibile pentru rețea direct ombudsmanilor naționali și regionali sau oferă recomandări adecvate reclamantului. Detalii suplimentare privind această cooperare sunt furnizate în capitolul 3.

Pentru a face mai bine cunoscută dimensiunea europeană a activității ombudsmanilor și pentru a clarifica serviciul pe care

aceștia îl oferă persoanelor care depun plângeri privind aspecte din domeniul de aplicare al dreptului UE, rețeaua a adoptat o declarație în octombrie 2007. Această declarație, care este disponibilă pe site-ul web al Ombudsmanului European în 23 de limbi, a fost ușor revizuită în cadrul celui de-al șaptelea seminar al ombudsmanilor naționali din statele membre ale UE și țările candidate, organizat în Cipru, în aprilie 2009. Declarația revizuită reflectă faptul că site-ul web al Ombudsmanului European conține în prezent un ghid interactiv, care ajută persoanele să descopere care ombudsman sau alt organism este cel mai potrivit pentru tratarea plângerii acestora sau pentru a le răspunde la solicitarea de informații. S-a convenit, de asemenea, revizuirea declarației, atunci când este necesar.

De asemenea, în vederea sensibilizării cu privire la rolul rețelei în oferirea de sprijin cetățenilor pentru obținerea drepturilor care le revin în temeiul dreptului UE, Ombudsmanul European a consolidat în 2009 cooperarea cu Europe Direct (a se vedea secțiunea 4.1). Această inițiativă a Ombudsmanului este legată de un anunț anterior pentru analiza fezabilității creării unui număr unic de telefon pentru contactarea Rețelei europene a ombudsmanilor. În urma unei examinări aprofundate a diferitelor opțiuni, Ombudsmanul a concluzionat că ar fi mai eficace și mai eficient din punct de vedere al costurilor ca în loc să se creeze un singur serviciu, să se dezvolte rolul actual al Centrului de contact Europe Direct ca punct de acces central pentru întrebările publicului larg despre UE. Ombudsmanul a fost de acord să furnizeze centrului de contact informații și materiale cu privire la rețea, astfel încât persoanelor să li se poată oferi indicații corecte, după caz.

Ombudsmanii naționali și regionali pot solicita Ombudsmanului European răspunsuri scrise la întrebări privind dreptul UE și interpretarea acestuia, inclusiv întrebări care pot apărea în legătură cu gestionarea de către aceștia a cazurilor specifice. Ombudsmanul European fie furnizează răspunsul direct, fie, dacă este mai adecvat, direcționează întrebarea către o altă instituție a UE pentru răspuns. În 2009, o întrebare a fost adresată ombudsmanului regional din Emilia-Romagna, Italia. Aceasta se referea la interpretarea normelor UE privind regimul de asigurări sociale aplicabil persoanelor angajate și familiilor acestora în contextul circulației pe teritoriul Uniunii.

Seminarii

Seminariile pentru ombudsmanii naționali și regionali au loc din doi în doi ani și sunt organizate în comun de Ombudsmanul European și un omolog național sau unul regional.

Al șaptelea seminar al ombudsmanilor naționali din statele membre ale UE și țările candidate a avut loc în Paphos, Cipru, în perioada 5–7 aprilie 2009. Comisarul pentru administrație (ombudsmanul) din Cipru, doamna Eliana NICOLAOU, și Ombudsmanul European au găzduit împreună seminarul. În total, în cadrul seminarului, au fost reprezentate birourile ombudsmanilor naționali și regionali din 29 de țări. Au fost prezenți, de asemenea, participanți din partea Parlamentului European, Comisiei Europene, Agenției pentru Drepturi Fundamentale a Uniunii Europene, Consiliului Europei și autorităților publice cipriote.



Al șaptelea seminar al ombudsmanilor naționali din statele membre ale UE și țările candidate a avut loc la Paphos, Cipru, în aprilie 2009. În total, la seminar au fost reprezentate birourile naționale și regionale ale ombudsmanilor din 29 de țări, seminarul având ca teme principale: libera circulație a cetățenilor europeni, egalitatea de tratament a cetățenilor europeni, admiterea, integrarea și regularizarea situației imigranților, precum și azilul și dreptul la procedura de azil.

Denumit „Migrația și impactul acesteia asupra activității ombudsmanilor”, seminarul a fost împărțit în patru sesiuni tematice. Printre principalii vorbitori s-au aflat domnul Jacques BARROT, vicepreședinte al Comisiei Europene responsabil pentru justiție, libertate și securitate care, printr-un mesaj video, a vorbit despre la politica europeană în materie de imigrație și azil, și doamna Elspeth GUILD, de la catedra Jean Monnet *ad personam*, Profesor de legislație privind migrația la Universitatea din Nijmegen, Țările de Jos, care a prezentat o descriere cuprinzătoare și informativă despre migrație în cadrul Uniunii.

Buletinul informativ al ombudsmanilor europeni

Buletinul informativ al ombudsmanilor europeni acoperă activitatea membrilor Rețelei europene a ombudsmanilor și a membrilor regiunii europene a Institutului Internațional al Ombudsmanului (IoI). Redactat în limbile engleză, franceză, germană, italiană și spaniolă, acesta se adresează unui număr de peste 400 de birouri la nivel european, național, regional și local. Buletinul este publicat de Ombudsmanul European de două ori pe an: în aprilie și în octombrie. În 2009, cele două ediții conțineau articole care au acoperit o gamă variată de subiecte, printre care dreptul cetățenilor la libera circulație, aspecte legate de migrație și azil, rolul ombudsmanilor în supravegherea închiisorilor, încălcări ale drepturilor la asistență medicală, accesul public la documente și transferul de funcții publice în sectorul privat. Alte articole abordează protejarea celor mai vulnerabile persoane din societate, în special copiii, persoanele cu handicap, persoanele fără adăpost și persoanele în vârstă. O temă comună întâlnită în multe dintre aceste articole este rolul ombudsmanilor de a se asigura că legislația UE este integral pusă în aplicare.

Instrumente electronice de comunicare

Forumul de discuții și schimb de documente pe internet lansat de Ombudsman pentru ombudsmanii europeni și echipele acestora s-a dovedit a fi un instrument extrem de util pentru rețea. Peste 260 de persoane au acces la forum, ceea ce oferă posibilitatea cooperării zilnice dintre birouri și din cadrul birourilor.

Cea mai populară parte a forumului o reprezintă serviciul electronic de știri, *Ombudsman Daily News*, care este publicat în fiecare zi lucrătoare și conține știri primite de la birourile ombudsmanilor, precum și știri din UE. Aproape toate birourile naționale și regionale ale ombudsmanilor de pe teritoriul Europei contribuie la și consultă *Ombudsman Daily News* cu regularitate.

În 2009, birourile ombudsmanilor au continuat schimbul de informații prin introducerea de întrebări și răspunsuri pe acest forum de discuții extrem de util. Printre problemele vizate de-a lungul anului în cauză s-au numărat asistența medicală transfrontalieră, minorii străini neînsoțiți, discriminarea pe criterii religioase și libertatea conștiinței, agențiile naționale de securitate, plângerile împotriva băncilor centrale și contactele cu centrele naționale SOLVIT.

Conținutul forumului de discuții include o listă oficială a ombudsmanilor naționali și regionali din statele membre ale UE, Norvegia, Islanda, Elveția și țările candidate. Lista este actualizată ori de câte ori datele de contact ale biroului unui ombudsman se modifică și constituie, prin urmare, o resursă indispensabilă pentru ombudsmanii de pe teritoriul Europei.

■ Reuniunile ombudsmanilor

Pe parcursul anului, eforturile Ombudsmanului de a colabora cu omologii săi au depășit sfera activităților Rețelei europene a ombudsmanilor. În vederea promovării instituției ombudsmanului și

Printre evenimentele importante la care a participat Ombudsmanul în 2009 s-a numărat și a noua conferință mondială a Institutului Internațional al Ombudsmanului (IOI) organizată în iunie în capitala Suediei, unde s-a celebrat și bicentenarul ombudsmanului parlamentar suedez.

a schimbului de bune practici, domnul DIAMANDOUROS și echipa sa au participat la evenimentele organizate de ombudsmanii naționali și regionali pe întreg teritoriul Europei, inclusiv în Albania, Grecia, Irlanda, Italia, Norvegia, Spania, Suedia și Regatul Unit. Printre evenimentele importante la care a participat Ombudsmanul în 2009 s-a numărat și a noua conferință mondială a Institutului Internațional al Ombudsmanului (IOI) organizată în iunie în capitala Suediei, unde s-a celebrat și bicentenarul ombudsmanului

parlamentar suedez. Conferința organizată pentru a marca acest eveniment important a urmărit evoluția instituției ombudsmanului de la originile sale suedeze la diversele sale forme actuale. Ombudsmanul European a participat și la reuniunea anuală a Asociației Ombudsmanilor din Marea Britanie și Irlanda care a avut loc la Warwick, Regatul Unit, în mai, și la Adunarea Generală a Institutului Ombudsmanului European organizată la Florența, Italia, în octombrie. Secretarul General al Ombudsmanului, domnul Ian HARDEN, a reprezentat instituția în cadrul celei de-a treia reuniuni a Asociației Ombudsmanilor din zona Mării Mediterane organizată la Atena, Grecia, în decembrie.

4.3 Relațiile cu alte părți interesate

Ombudsmanul European se angajează să se asigure că orice persoană sau organizație care ar putea avea o problemă legată de administrația UE își cunoaște dreptul de a depune la biroul său o plângere privind administrarea defectuoasă. El dorește, de asemenea, să atragă atenția în general asupra eforturilor sale de a promova transparența, răspunderea și o cultură a serviciilor în cadrul administrației UE. Activitățile din acest domeniu au fost dezvoltate în continuare pe parcursul anului 2009, Ombudsmanul și echipa sa realizând aproximativ 145 de prezentări.

Această secțiune include o prezentare generală a multitudinii de mijloace prin care Ombudsmanul a încercat să sensibilizeze cu privire la activitatea sa pe parcursul anului.

■ Conferințe și reuniuni

Implicarea Ombudsmanului

În 2009, Ombudsmanul a dedicat o mare parte a timpului său reuniunilor cu principalele părți interesate pentru a prezenta serviciile sale și pentru a afla informații referitoare la experiența acestora în relația cu administrația UE.

În 2009, Ombudsmanul a dedicat o mare parte a timpului său reuniunilor cu principalele părți interesate pentru a prezenta serviciile sale și pentru a afla informații referitoare la experiența acestora în relația cu administrația UE.

tora în relația cu administrația UE. Ombudsmanul și-a prezentat activitatea în cadrul a peste 60 de evenimente în fața membrilor comunității juridice, asociațiilor comerciale, grupurilor de reflecție, ONG-urilor, reprezentanților administrațiilor regionale și locale, lobbyiștilor și grupurilor de interese, cadrelor universitare, reprezentanților politici la nivel înalt și funcționarilor publici. Aceste

conferințe, seminarii și reuniuni au fost organizate la Bruxelles și în statele membre, adesea ca parte a vizitelor de informare ale Ombudsmanului (a se vedea mai jos). Printre principalele evenimente s-au numărat evenimentul de soluționare a problemelor organizat de Parlamentul European în martie și atelierul de lucru dedicat întreprinderilor mici și mijlocii organizat ca parte a săptămânii IMM-urilor în mai 2009.

Ombudsmanul European depune eforturi deosebite pentru a se asigura că persoanele care întâmpină o problemă în exercitarea drepturilor lor în temeiul legislației UE știu cine ar putea să îi ajute. În martie 2009, Ombudsmanul a organizat la Bruxelles un seminar intitulat „Soluționarea problemelor în Uniunea europeană – Unde să vă adresați?”. La acest eveniment au participat peste 100 de persoane pentru a afla informații referitoare la serviciile oferite de Ombudsmanul European, Comisia pentru petiții a Parlamentului European, SOLVIT și European Citizen Action Service (ECAS).



Implicarea echipei Ombudsmanului

Echipa Ombudsmanului este la fel de activă în promovarea sensibilizării cu privire la instituție. Pe parcursul anului 2009, aceasta a realizat peste 85 de prezentări în fața a aproximativ 2 600 de cetățeni de pe teritoriul UE. Majoritatea vizitatorilor au venit din Germania, urmată de Franța, Austria și Grecia. Printre participanții la aceste prezentări s-au aflat studenți și stagiați, avocați și judecători, jurnaliști, antreprenori și lobbyiști, funcționari guvernamentali și funcționari publici, personal din cadrul birourilor ombudsmanilor și personal militar.

Deși constrângerile legate de resurse limitează numărul prezentărilor care pot fi organizate în fiecare an, Ombudsmanul încearcă, pe cât posibil, să accepte invitațiile și cererile din partea părților interesate. Toate aceste prezentări sunt extrem de importante în sensul contribuției la conturarea unei „fețe umane” a administrației UE.

■ Vizite de informare

În vederea sensibilizării cu privire la activitatea sa și pentru a intensifica relațiile cu omologii săi naționali și regionali, Ombudsmanul s-a angajat într-un program intensiv de vizite de informare în

Vizitele de informare efectuate de Ombudsman au avut loc în Slovacia și Republica Cehă în mai 2009 și în Finlanda și Estonia în octombrie.

statele membre și în țările în curs de aderare în 2003. Aceste vizite au continuat în același ritm. Vizitele de informare efectuate de Ombudsman au avut loc în Slovacia și Republica Cehă în mai 2009 și în Finlanda și Estonia în octombrie. Ombudsmanul s-a deplasat, de asemenea, în Italia, în iunie, pentru o serie de evenimente de sensibilizare.

SLOVACIA — În perioada 13–15 mai 2009, Ombudsmanul European a vizitat Slovacia. Vizita a fost organizată de biroul ombudsmanului slovac, domnul Pavel KANDRÁČ. Domnul DIAMANDOUROS s-a întâlnit cu președintele slovac, Dr Ivan GAŠPAROVIČ, prim-ministrul, domnul Robert FICO, și vicepreședintele Parlamentului, domnul Miroslav Číž. Acesta s-a întâlnit, de asemenea, cu Asociația Barourilor din Slovacia și cu Camera de Comerț din Slovacia, reprezentanții SOLVIT și Rețeaua întreprinderilor europene participând la aceste reuniuni. Ombudsmanul a ținut un discurs la Universitatea de Economie din Bratislava la care au participat și reprezentanții ONG-urilor. În urma unei conferințe de presă, ziarele, posturile de radio și televiziunile slovace au relatat pe larg vizita Ombudsmanului.



SLOVACIA — Pe parcursul vizitei sale de informare în Slovacia, care a avut loc în perioada 13–15 mai, Ombudsmanul s-a întâlnit cu președintele slovac, cu prim-ministrul și cu vicepreședintele Parlamentului și a organizat o serie de evenimente de sensibilizare. Domnul DIAMANDOUROS este prezentat în imagine alături de ombudsmanul slovac, domnul Pavel KANDRÁČ, a cărui instituție a organizat evenimentul.

REPUBLICA CEHĂ — Biroul Apărătorului public al drepturilor (ombudsmanul) din Republica Cehă a organizat vizita de informare a Ombudsmanului European în Brno și Praga în perioada 17–20 mai. În Brno, domnul DIAMANDOUROS s-a întâlnit în mai multe rânduri cu ombudsmanul, domnul Otakar MOTEJL, și cu echipa acestuia. El a avut un schimb de opinii cu cei mai înalți reprezentanți ai sistemului judiciar ceh, inclusiv cu președintele Curții Supreme, doamna Iva BROŽOVÁ. Ombudsmanul s-a întâlnit, de asemenea, cu reprezentanții ONG-urilor și Consiliul Regional al Regiunii de Coeziune Sud-Est la un eveniment de informare organizat ca parte a vizitei. La Praga, domnul DIAMANDOUROS s-a întâlnit cu președintele ceh, domnul Václav KLAUS, prim-ministrul, domnul Jan FISCHER, și ministrul pentru drepturile omului, domnul Michael KOCÁB. El a discutat, de asemenea, cu Camera de Comerț din Cehia și reprezentanții SOLVIT și cei ai Rețelei întreprinderilor europene din Cehia.



REPUBLICA CEHĂ — Biroul Apărătorului public al drepturilor (ombudsmanul) din Republica Cehă a organizat vizita de informare a Ombudsmanului European la Brno și Praga în perioada 17–20 mai. Mass-media din Republica Cehă a relatat pe larg vizita, în urma unei conferințe de presă comune a domnului DIAMANDOUROS și a domnului MOTEJL, care sunt ambii prezentați în imagine împreună cu jurnaliști.

FINLANDA — Ombudsmanul European a vizitat Finlanda în perioada 25–28 octombrie. Vizita a avut loc la invitația Ministrului Afacerilor Europene, doamna Astrid THORS. Anterior vizitei, domnul DIAMANDOUROS s-a întâlnit cu comisarul responsabil pentru extindere, domnul Olli REHN, pentru a discuta despre problemele UE care privesc Finlanda. Pe parcursul șederii sale la Helsinki, Ombudsmanul s-a întâlnit cu ombudsmanul parlamentar, doamna Riitta-Leena PAUNIO, și echipa acesteia și și-a prezentat activitatea în fața ONG-urilor, membrilor comunității de afaceri, studenților și mass-mediei. El s-a întâlnit cu președintele Finlandei, doamna Tarja HALONEN, președintele Curții Administrative Supreme, domnul Pekka HALLBERG, și cu Ministrul Afacerilor Externe, doamna Astrid THORS. Ombudsmanul a avut reuniuni și cu cancelarul adjunct pentru justiție, domnul Mikko PUUMALAINEN, ombudsmanul pentru protecția datelor, domnul Reijo AARNIO, și cu o serie de comisii parlamentare.

FINLANDA — Ombudsmanul European a vizitat Finlanda în perioada 25–28 octombrie.
Ombudsmanul parlamentar finlandez a contribuit la organizarea vizitei împreună cu Biroul de Informații al Parlamentului European și Reprezentanța Comisiei Europene. Un punct important pe parcursul vizitei a fost întâlnirea cu primul Ombudsman European, domnul Jacob SÖDERMAN, deputat în Parlament, care l-a prezentat pe domnul DIAMANDOUROS la discursul Ombudsmanului de la Universitatea din Helsinki și a participat la conferința cu jurnaliști.



ESTONIA — Ombudsmanul s-a deplasat în Estonia în perioada 29–30 octombrie, pentru o vizită de informare organizată de Cancelarul pentru Justiție, domnul Indrek TEDER. Ombudsmanul a vorbit echipei Cancelarului pentru Justiție și a discutat pe larg cu Cancelarul și adjunctul acestuia, domnul Madis ERNITS. Pe parcursul vizitei sale, acesta s-a întâlnit cu președintele Estoniei, domnul Toomas HENDRIK ILVES, președintele Parlamentului, doamna Ene ERGMA, și Ministrul Justiției, domnul Rein LANG. Ombudsmanul a prezentat, de asemenea, un discurs public la Universitatea din Tartu și s-a întâlnit cu reprezentanții comunității de afaceri din Estonia, precum și cu Asociația Judecătorilor din Estonia. Înainte de a pleca spre Tallinn, domnul DIAMANDOUROS s-a întâlnit cu vicepreședintele Comisiei responsabil pentru probleme administrative, audit și anti-fraudă, domnul Siim KALLAS, pentru a discuta cu privire la scopul vizitei de informare.

ESTONIA — Ca parte a vizitei de informare a Ombudsmanului în Estonia, Biroul de informare al Parlamentului European din Tallinn a organizat o întâlnire pentru ONG-uri și jurnaliști, precum și o serie de interviuri mass-media, contribuind astfel la sensibilizarea cu privire la vizita Ombudsmanului. Domnul DIAMANDOUROS este prezentat în imagine la această întâlnire împreună cu șeful Biroului de informare al Parlamentului, doamna Kadi HERKÜL.



ITALIA — ANCI (Asociația Națională a Municipalităților Italiene) l-a invitat pe Ombudsmanul European la Palermo pentru un eveniment dedicat sensibilizării cu privire la activitatea acestuia. Pe durata sederii sale la Palermo, în perioada 2–3 iunie, domnul DIAMANDOUROS s-a întâlnit cu reprezentanții autorității regionale, inclusiv cu președintele Consiliului regional, domnul Alberto CAMPAGNA, și primarul orașului Palermo, domnul Diego CAMMARATA. Ombudsmanul s-a deplasat apoi la Roma pentru o serie de întâlniri, în special cu președintele republicii, domnul Giorgio NAPOLITANO. Acesta a vorbit la evenimentul organizat de Consiliul Barourilor din Italia și a avut un schimb de opinii cu domnul Sabino CASSESE, judecător la Curtea Constituțională din Italia, și cu domnul Sandro GOZI, deputat în Parlament, care a propus proiectul de lege pentru înființarea unui ombudsman național în Italia. Domnul DIAMANDOUROS s-a întâlnit, de asemenea, cu șeful departamentului italian pentru politici comunitare, domnul Roberto ADAM, și cu reprezentanții SOLVIT din Italia.

ITALIA — Domnul DIAMANDOUROS a vizitat Italia în perioada 2–5 iunie ca urmare a unei invitații din partea Secretarului General al ANCI Sicilia, domnul Andrea PIRAINO, pentru a le vorbi membrilor Asociației Naționale a Municipalităților Italiene (ANCI). Domnul DIAMANDOUROS este prezentat la evenimentul care a avut loc la Palermo, unde și-a descris activitatea și tipurile de plângeri pe care le tratează. Ombudsmanul din Misilmeri, domnul Pierangelo BONANNO, a contribuit la organizarea vizitei Ombudsmanului la Palermo.



Toate aceste vizite au fost extrem de valoroase în ceea ce privește sensibilizarea cu privire la drepturile cetățenilor în temeiul legislației UE, îmbunătățind imaginea publică a Ombudsmanului European și a omologilor naționali ai acestuia și furnizând informații cu privire la dreptul cetățenilor de a înainta o plângere.

■ Activități mass-media

O politică proactivă față de mass-media constituie o componentă centrală a activităților Ombudsmanului și a eforturilor sale de promovare a respectării drepturilor în temeiul legislației UE și de îmbunătățire a calității administrației.

Ombudsmanul recunoaște rolul important pe care mass-media îl joacă în informare opiniei publice, în îmbogățirea dezbaterilor și în creșterea vizibilității serviciilor sale în toate statele membre ale UE. O politică proactivă față de mass-media constituie o componentă centrală a activităților Ombudsmanului și a eforturilor sale de promovare a respectării drepturilor în temeiul legislației UE și de îmbunătățire a calității administrației.

Principalele activități mass-media ale Ombudsmanului din 2009 au inclus conferințe de presă susținute la Bruxelles pentru prezentarea raportului său anual, precum și la Bratislava, Praga,

Helsinki și Tallinn, ca parte a vizitelor de informare menționate anterior. Conferințele de presă cu jurnaliștii interesați de la mai multe ziare și agenții de presă au oferit, de asemenea, Ombudsmanului ocazia de a-și prezenta activitatea în folosul cetățenilor și opiniile sale pe marginea unor subiecte relevante. În final, domnul DIAMANDOUROS a acordat aproximativ 40 de interviuri jurnaliștilor din presa scrisă, televiziuni și media electronică în 2009, la Strasbourg, Bruxelles și în alte locuri, în special pe parcursul vizitelor sale de informare.

În anul 2009, activitatea Ombudsmanului a ocupat un loc important în relațiile mass-media, în special în ceea ce privește plângerea depusă de producătorul de microprocesoare Intel, problema transparenței și *Raportul anual pentru 2008*. Ombudsmanul este prezentat acordând un interviu la europarlTV, în urma dezbaterii din Parlament privind activitățile sale din 2008.



În 2009, au fost emise douăzeci și unu de comunicate de presă, care au fost distribuite jurnaliștilor și părților interesate de pe întreg teritoriul Europei. Printre problemele abordate s-au numărat revizuirea reglementărilor UE privind accesul public la documente, drepturile pasagerilor aeronavelor, plățile întârziate de către Comisia Europeană, finanțarea clădirilor Parlamentului European și o plângere depusă de către producătorul de microprocesoare Intel.

Relațiile mass-media cu privire la activitatea Ombudsmanului au sporit semnificativ din 2008 până în 2009, cu o creștere de 85 % a numărului de articole de presă identificate. Aceasta s-a datorat în mare parte relațiilor pe larg cu privire la plângerea Intel menționată anterior (a se vedea secțiunea 3.3).

■ Publicații

Materiale privind activitatea Ombudsmanului au fost distribuite la scară largă pe parcursul anului, în special în cadrul zilelor deschise pe care Parlamentul European le-a organizat la Bruxelles și Strasbourg în mai.

O importanță deosebită în ceea ce privește publicațiile din 2009 o are *Raportul anual*, având un nou stil de prezentare, și noul document rezumativ, *Prezentare generală 2008*. Ombudsmanul a primit

Toate publicațiile Ombudsmanului sunt disponibile pe site-ul web al acestuia <http://www.ombudsman.europa.eu> și pot fi obținute gratuit de la Librăria UE <http://bookshop.europa.eu>

un feedback pozitiv cu privire la aceste două publicații, care au fost complet revizuite pentru a deveni mai ușor de utilizat și mai accesibile. Ambele publicații au fost realizate în cele 23 de limbi oficiale ale UE și distribuite principalelor părți interesate și publicului larg. Toate publicațiile Ombudsmanului sunt disponibile pe site-ul web al acestuia <http://www.ombudsman.europa.eu> și

pot fi obținute gratuit de la Librăria UE <http://bookshop.europa.eu>

De asemenea, în 2009 biroul Ombudsmanului a finalizat pregătirile pentru crearea unei noi identități vizuale a instituției, inclusiv a unei noi sigle atât pentru Ombudsmanul European, cât și pentru Rețeaua europeană a ombudsmanilor. Noua identitate vizuală urmează să fie lansată în 2010.

■ Comunicări electronice

Comunicarea prin e-mail

Aproximativ 60 % din toate plângerile primite de către Ombudsman în 2009 au fost depuse prin intermediul internetului. O mare parte din acestea (72 %) au fost primite printr-un formular de plângere electronic, care este disponibil pe site-ul web al Ombudsmanului în 23 de limbi.

În 2009, principalul cont de e-mail al Ombudsmanului a fost utilizat pentru a răspunde unui număr total de peste 1 850 de e-mailuri prin care se solicitau informații. Această cifră trebuie comparată cu aproximativ 4 300 în 2008, 4 100 în 2007 și 3 500 în 2006. Reducerea semnificativă a solicitărilor

de informații în 2009 se datorează în mare parte succesului răsunător al noului ghid interactiv al Ombudsmanului disponibil pe site-ul web al acestuia. Acesta a permis persoanelor să obțină singure informațiile necesare fără a mai fi nevoite să trimită o cerere. Aproximativ 1 600 din cele 1 850 de mesaje electronice care solicitau informații erau cereri individuale, toate primind răspunsuri individuale de la un membru relevant al echipei Ombudsmanului. Aproximativ 250 au fost legate de trimiterea mesajelor în masă, în special în ceea ce privește presupusele dificultăți întâmpinate de canalele de televiziune Catalan TV în privința emiterii în regiunea Valencia.

Evoluția site-ului web

La 5 ianuarie 2009, Ombudsmanul European și-a lansat noul site web. Scopul site-ului a fost să ofere vizitatorilor informații clare, succinte și ușor de înțeles cu privire la ceea ce poate face Ombudsmanul European. Site-ul oferă o prezentare generală a realizărilor Ombudsmanului până în prezent și explică modul în care se depune o plângere. Site-ul web a fost actualizat cu regularitate pe parcursul anului cu decizii, rezumate ale cazurilor, comunicate de presă, detalii privind evenimentele care urmează să aibă loc și publicații.

Un element deosebit de interesant pe noul site web este reprezentat de ghidul interactiv al Ombudsmanului care are ca scop sprijinirea persoanelor în ceea ce privește identificarea celui mai

În 2009, peste 26 000 de persoane au solicitat și au primit recomandări de la Ombudsman prin intermediul ghidului interactiv.

adecvat organism la care să apeleze pentru tratarea plângerii lor. Acest serviciu se dovedește a fi în mod deosebit util pentru cetățeni, întreprinderi și alte organizații de pe teritoriul Europei. În 2009, peste 26 000 de persoane au solicitat și au primit recoman-

dări de la Ombudsman prin intermediul ghidului interactiv. Cea mai frecventă recomandare acordată a fost adresarea unei plângeri Ombudsmanului European, urmată de recomandarea de a contacta Europe Direct, furnizarea de informații privind rolul Comisiei Europene în asigurarea aplicării legislației UE și recomandarea de a contacta un ombudsman național sau regional.

În perioada 1 ianuarie–31 decembrie 2009, site-ul web al Ombudsmanului a avut circa 340 000 de vizitatori unici care, împreună, au vizualizat peste 4 milioane de pagini. Cel mai mare număr de vizitatori proveneau din Spania, urmați de cei din Italia, Germania, Franța și Belgia.

Pentru a asigura că site-ul web al Ombudsmanului rămâne printre primele site-uri web ale UE, pe parcursul anului 2009 biroul Ombudsmanului a participat la activitatea Comitetului editorial interinstituțional pentru internet al Uniunii Europene (CEiit).



Resurse

PREZENTUL capitol oferă o prezentare generală a resurselor care au fost puse la dispoziția instituției Ombudsmanului în 2009. Aceasta include o descriere a activității desfășurate de către diversele departamente și unități din cadrul biroului Ombudsmanului, precum și a eforturilor depuse pentru a garanta buna circulație a informațiilor în cadrul echipei și pentru a promova oportunitățile de dezvoltare profesională. Cea de-a doua parte a capitolului este dedicată bugetului Ombudsmanului.

5.1 Personal

Pentru a asigura îndeplinirea în mod adecvat a sarcinilor de tratare a plângerilor privind administrarea defectuoasă în cele 23 de limbi ale tratatului și de sensibilizare cu privire la activitatea

Reuniunile periodice ale personalului, împreună cu reuniunea de lucru anuală la care participă întregul personal, contribuie la informarea întregii echipe cu privire la evoluțiile din cadrul instituției și o încurajează să reflecte asupra modului în care activitatea sa contribuie la atingerea obiectivelor instituției.

Ombudsmanului, instituția dispune de un personal bine calificat și multilingv. Reuniunile periodice ale personalului, împreună cu reuniunea de lucru anuală la care participă întregul personal, contribuie la informarea întregii echipe cu privire la evoluțiile din cadrul instituției și o încurajează să reflecte asupra modului în care activitatea sa contribuie la atingerea obiectivelor instituției.

■ Reuniunile de lucru ale personalului

Reuniunile de lucru ale personalului Ombudsmanului European fac parte integrantă din planificarea strategică a Ombudsmanului, în special oferind inspirație și orientări utile pentru elaborarea politicilor și întocmirea planului anual de gestionare (PAG). Acestea fac parte dintr-un ciclu anual

Reuniunile de lucru la care participă întreg personalul fac parte dintr-un ciclu anual de evenimente care oferă personalului și stagiarii o posibilitate de a schimba opinii în mod informal pe subiecte legate direct de activitatea Ombudsmanului. Reuniunea de lucru din 2009 a avut loc în perioada 11–13 februarie și a avut ca temă principală „Munca în echipă”. Subiectele specifice discutate au fost: tratarea plângerilor, colaborarea cu instituțiile, utilizarea limbajului simplificat și informarea, implicarea și punerea în valoare a personalului.



de evenimente care oferă personalului și stagiariilor posibilitatea de a schimba opinii cu privire la subiecte legate în mod direct de activitatea Ombudsmanului. Concluziile la care se ajunge în urma reuniunilor de lucru contribuie la stabilirea obiectivelor strategice ale Ombudsmanului care, la rândul lor, ghidează activitățile fiecărei unități.

Reuniunea de lucru din 2009 a avut loc în perioada 11–13 februarie și a avut ca temă principală „Munca în echipă”. Continuând subiectele discutate în cadrul reuniunii de lucru din 2008, care au vizat în principal identitatea instituției și conceptul de bună administrare, reuniunea de lucru din 2009 s-a axat mai mult pe activitatea internă. Ca parte a pregătirii pentru reuniunea de lucru, membrii personalului au fost invitați să răspundă la același chestionar de autoevaluare care a fost utilizat pentru reuniunea de lucru din 2006. Aceasta a avut ca scop facilitarea unei comparații directe între rezultatele obținute, pentru identificarea progresului realizat și a domeniilor care încă mai necesitau atenție. Rezultatele și analiza chestionarului au fost luate în considerare pentru stabilirea programului final al prezentărilor și a subiectelor de discuție în cadrul reuniunii de lucru.

La fel ca reuniunile de lucru anterioare, această reuniune a fost privită ca o experiență pozitivă de către personal. Următoarea reuniune de lucru cu întreg personalul este programată să aibă loc în februarie 2010.

■ Reuniunile periodice ale personalului

Reuniunile periodice ale personalului au loc pentru a garanta buna circulație a informațiilor în cadrul echipei și pentru a promova oportunitățile de dezvoltare profesională. De regulă, ordinea de zi a acestor reuniuni include o prezentare generală oferită de Ombudsman cu privire la activitățile sale recente și viitoare, precum și o prezentare a evoluțiilor administrative, juridice și politice care au loc la nivelul instituției. Secretarul General și șefii de departamente și de unități au, de asemenea, un rol activ în cadrul reuniunilor personalului. Pe parcursul anului în cauză, reuniunile personalului au avut loc la 10 iulie și 11 decembrie, reprezentând un forum util de discuții și pentru schimb de informații.



Pentru a menține personalul informat cu privire la evoluțiile din cadrul instituțiilor UE, Ombudsmanul invită vorbitori externi care să facă prezentări privind subiectele relevante. La 20 noiembrie 2009, președintele Tribunalului, domnul Marc JAEGER, s-a deplasat la Strasbourg pentru a vorbi despre „Principiul bunei administrări în temeiul legislației comunitare”. Acesta este înfățișat în imagine alături de Ombudsman.

Pentru a contribui la informarea permanentă a personalului despre evoluțiile din cadrul altor instituții ale UE, Ombudsmanul invită, de asemenea, vorbitori externi, care să facă prezentări privind subiectele relevante. La 20 noiembrie 2009, președintele Tribunalului, domnul Marc JAEGER, s-a deplasat la Strasbourg pentru a vorbi despre „Principiul bunei administrări în temeiul legislației comunitare”. Această prezentare excelentă a dat naștere mai multor întrebări și observații privind un subiect care prezintă o importanță vitală pentru activitatea Ombudsmanului.

Ombudsmanul și echipa sa

În cele ce urmează este realizată o prezentare generală a structurii biroului Ombudsmanului și sunt furnizate informații privind pregătirea profesională a Ombudsmanului și a echipei sale de conducere. Prezentarea se încheie cu o scurtă descriere a rolului Comitetului de personal al Ombudsmanului și a responsabilului pentru protecția datelor.

Ombudsmanul European

P. Nikiforos DIAMANDOUROS — OMBUDSMANUL EUROPEAN

P. Nikiforos DIAMANDOUROS s-a născut la Atena, Grecia, la 25 iunie 1942. A fost ales Ombudsman European la 15 ianuarie 2003. A preluat funcția la 1 aprilie 2003 și a fost reales pentru un mandat de cinci ani la 11 ianuarie 2005.

În perioada 1998–2003 a fost primul Ombudsman Național al Greciei. A fost, de asemenea, profesor de politică comparată în cadrul Facultății de Științe Politice și Administrație Publică a Universității din Atena în perioada 1993–august 2009 (în concediu în perioada 2003–2009). În perioada 1995–1998 a avut funcția de director și președinte al Centrului Național de Cercetare Socială din Grecia (EKKE).

DIAMANDOUROS a primit diploma de licență în științe politice la Universitatea din Indiana (1963) și diploma de master (1965), diploma de master în filozofie (1969) și diploma de doctor în filozofie (1972) în același domeniu la Universitatea Columbia. Înainte de a se alătura facultății din cadrul Universității din Atena în 1988, a deținut funcții de predare și cercetare la Universitatea de Stat din New York, respectiv la Universitatea Columbia (1973–78). În perioada 1980–1983, a activat în calitate de Director pentru Dezvoltare la Colegiul din Atena, Grecia. În perioada 1983–1988, a fost Director de Programe pentru Europa de Vest, precum și pentru Orientul Mijlociu și Africa de Nord în cadrul Consiliului de Cercetare în domeniul Științelor Sociale, New York. În perioada 1988–1991, a fost directorul Institutului Elen de Studii Internaționale și Strategice din Atena, un grup de reflecție în domeniul cercetării strategice cu finanțare comună din partea fundațiilor Ford și MacArthur. În 1997, a organizat o reuniune în calitate de profesor invitat de științe politice la Centrul Juan March pentru Studii Avansate în Științe Sociale (Madrid).

A activat ca președinte al Asociației de Științe Politice din Grecia (1992–98) și al Asociației de Studii Elene Moderne a Statelor Unite ale Americii (1985–88). În perioada 1999–2003, a fost membru al Comisiei Naționale pentru Drepturile Omului din Grecia, în timp ce în perioada 2000–2003 a fost membru al Consiliului Național pentru Reformă Administrativă din Grecia. În perioada 1988–1995, a fost co-președinte al Subcomitetului pentru Europa de Sud al Consiliului de Cercetare în domeniul Științelor Sociale, New York, ale cărui activități sunt finanțate printr-o subvenție acordată de Fundația Volkswagen. Este, de asemenea, editor general comun al seriei privind Noua Europă Centrală și beneficiar al burselor de cercetare *Fulbright* și Fundația Națională pentru Științe Umaniste.

A scris numeroase lucrări despre politica și istoria Greciei, a Europei de Sud și a Europei de Sud-Est și, mai specific, despre democratizare, crearea statului și a națiunii și relația dintre cultură și politică. ■

— Secretariatul Ombudsmanului European

Secretariatul Ombudsmanului European este responsabil de conducerea biroului privat al Ombudsmanului și oferă recomandări Ombudsmanului. Acesta oferă consiliere cu privire la relațiile cu celelalte instituții UE și chestiunile legate de jurisprudența Ombudsmanului. Secretariatul preia, de asemenea, o serie de sarcini administrative, inclusiv gestionarea agendei Ombudsmanului, coordonându-i corespondența primită și trimisă, gestionând aspectele de protocol ale activității instituției și îndeplinind sarcinile generale de secretariat.

Secretarul General

Secretarul General este responsabil pentru planificarea strategică în cadrul instituției și pentru coordonarea administrării generale a biroului. Acesta oferă consiliere Ombudsmanului cu privire

Secretarul General este responsabil pentru planificarea strategică în cadrul instituției și pentru coordonarea administrării generale a biroului.

la structura și conducerea instituției, planificarea și monitorizarea activității și performanței acesteia. În ceea ce privește, în special, activitatea departamentului juridic, Secretarul General oferă consiliere Ombudsmanului cu privire la strategia juridică și oferă

asistență și consiliere Ombudsmanului în ceea ce privește tratarea plângerilor și soluționarea anchetelor. În final, Secretarul General coordonează relațiile între biroul Ombudsmanului și celelalte insti-

tuții europene și are un rol esențial în dezvoltarea relațiilor cu birourile ombudsmanilor de pe teritoriul Europei și în ceea ce privește sensibilizarea cetățenilor europeni.

Ian HARDEN — SECRETARUL GENERAL

Ian HARDEN s-a născut în Norwich, Anglia, la 22 martie 1954. A studiat dreptul la *Churchill College*, Cambridge, obținând o diplomă de licență magna cum laude în 1975 și o diplomă de licență în drept în 1976. După absolvire, s-a alăturat Facultății de Drept a Universității Sheffield, unde a activat ca lector în perioada 1976–1990, lector superior în perioada 1990–1993, conferențiar în perioada 1993–1995 și a devenit profesor de drept public în 1995. S-a alăturat biroului Ombudsmanului European în calitate de consilier juridic principal în 1996, devenind șeful Secretariatului în perioada 1997–1999, apoi șef al Departamentului Juridic din 2000. A fost numit secretar general în cadrul biroului Ombudsmanului la data de 1 august 2006. Este autorul sau coautorul a numeroase publicații privind legislația UE și dreptul public, inclusiv *The Contracting State* (Statul Contractant) (Buckingham: Open University Press, 1992); *Flexible Integration: Towards a more effective and democratic Europe* (Integrarea flexibilă: Spre o Europă mai eficientă și mai democratică) (London CEPR, 1995) și *European Economic and Monetary Union: The Institutional Framework* (Uniunea Europeană Economică și Monetară: Cadrul Instituțional) (Kluwer Law International, 1997). Este membru al *Association française de droit constitutionnel* și al Grupului de Studiu al Parlamentului din Regatul Unit și profesor onorific la Universitatea din Sheffield. ■

Departamentul Juridic

Departamentul Juridic este alcătuit în principal din avocați a căror responsabilitate majoră este să analizeze plângerile primite de Ombudsmanul European și să desfășoare anchete sub suprave-

Departamentul Juridic este alcătuit în principal din avocați a căror responsabilitate majoră este să analizeze plângerile primite de Ombudsmanul European și să desfășoare anchete sub supravegherea șefului Departamentului Juridic și a celor patru șefi ai unităților juridice.

gherea șefului Departamentului Juridic și a celor patru șefi ai unităților juridice. Șeful Departamentului Juridic oferă, de asemenea, consultanță Ombudsmanului privind strategia juridică și orientarea instituției și coordonează departamentul.

În anul 2009, departamentul a avut în total 25 de angajați, fiind format din șeful Departamentului Juridic, patru șefi ai unităților juridice, trei consilieri juridici principali, 14 juriști, doi juriști-ling-

viști și un asistent al șefului Departamentului Juridic. Pe parcursul anului în cauză, Departamentul Juridic a supravegheat 21 de stagieri.

João SANT'ANNA — ȘEFUL DEPARTAMENTULUI JURIDIC

João SANT'ANNA s-a născut la Setúbal, Portugalia, la 3 mai 1957. A studiat la Universitatea de la Lisabona în perioada 1975–1980 și a devenit membru al Baroului din Lisabona în 1981. Între 1980 și 1982, a lucrat ca avocat în cadrul Departamentului Juridic și Administrativ al Ministerului Afacerilor Interne din Portugalia pentru regiunea Lisabona. În perioada 1982–1984 și-a continuat studiile de drept în domeniul proprietății intelectuale la Universitatea Ludwig-Maximilian și la Institutul Max-Planck din München. După ce s-a întors în Portugalia în 1984 a fost numit șef al Departamentului Juridic și Administrativ din cadrul Ministerului Afacerilor Interne din Portugalia pentru regiunea Lisabona. În 1986, a devenit funcționar public al Parlamentului European, lucrând în cadrul Direcțiilor Generale Informare și Relații Publice, Cercetare, Personal și Finanțe, și în cele din urmă, în cadrul serviciului juridic al Parlamentului European. S-a alăturat Ombudsmanului European în calitate de șef al Departamentului Administrativ și Financiar în 2000. A fost numit șef al Departamentului Juridic la 1 iulie 2007. ■

— Șefii unităților juridice

Fiecare șef de unitate juridică supraveghează o echipă de juriști și stagieri în vederea asigurării unei calități ridicate în ceea ce privește tratarea plângerilor. Aceștia oferă asistență șefului Departamentului Juridic pentru a asigura corectitudinea, promptitudinea și consecvența activității departamentului. Aceasta implică promovarea și monitorizarea respectării procedurilor interne, a standardelor și termenelor limită. Șefii unităților juridice au, de asemenea, propriile responsabilități, similare celor ale juriștilor descrise mai jos. De asemenea, aceștia reprezintă Ombudsmanul în cadrul anumitor evenimente publice. Aceștia raportează șefului Departamentului Juridic cu care se întâlnesc periodic.

În prezent există patru șefi de unitate juridică. Aceștia sunt, în ordine alfabetică: domnul Peter BONNOR, care este de naționalitate daneză și lucrează în cadrul biroului Ombudsmanului din 1998, domnul Gerhard GRILL, de naționalitate germană, care s-a alăturat biroului Ombudsmanului în 1999, doamna Marta HIRSCH-ZIEMBINSKA, de naționalitate poloneză, care s-a alăturat în 2003, și domnul Fergal Ó REGAN din Irlanda, care s-a alăturat în 2006.

— Juriștii

Juriștii tratează plângerile, care pot fi transmise Ombudsmanului în oricare dintre cele 23 de limbi ale Tratatului Uniunii Europene. De asemenea, aceștia propun și desfășoară anchete din proprie inițiativă, răspund la solicitările de informații din partea cetățenilor, oferă asistență Ombudsmanului în ceea ce privește problemele juridice, oferă consiliere privind procedurile, evoluțiile și tradițiile juridice din statele membre respective și efectuează prezentări cu privire la activitatea Ombudsmanului.

Departamentul Administrativ și Financiar

Departamentul Administrativ și Financiar este responsabil pentru întreaga activitate a biroului Ombudsmanului care nu are legătură directă cu examinarea plângerilor și desfășurarea anchetelor.

Departamentul Administrativ și Financiar este responsabil pentru întreaga activitate a biroului Ombudsmanului care nu are legătură directă cu examinarea plângerilor și desfășurarea anchetelor.

De la 1 iulie 2008, acest departament este format din patru unități, descrise mai jos, precum și din Secretariatul pentru tratarea plângerilor. Șeful Departamentului Administrativ și Financiar coordonează întreaga activitate a departamentului. În această calitate, acesta este responsabil pentru organizarea și funcționarea generală a biroului, de politica de personal, de propunerea și punerea

în aplicare a strategiei bugetare și financiare a instituției și de reprezentarea Ombudsmanului în cadrul mai multor foruri interinstituționale. În 2009, departamentul a avut în total 34 de angajați.

João SANT'ANNA

ȘEFUL DEPARTAMENTULUI ADMINISTRATIV ȘI FINANCIAR (*AD INTERIM*) ■

— Secretariatul pentru tratarea plângerilor

Secretariatul pentru tratarea plângerilor este responsabil pentru înregistrarea, distribuirea și urmărirea plângerilor depuse la Ombudsmanul European. Secretariatul se asigură că toate plângerile sunt înregistrate într-o bază de date, confirmate și transmise Departamentului Juridic. Secretariatul pentru tratarea plângerilor este responsabil pentru gestionarea întregii corespondențe primite și expediate referitoare la plângeri, asigurând actualizarea permanentă a evidențelor privind plângerile din baza de date pe parcursul procedurii de tratare a plângerilor, monitorizând respectarea termenelor limită, întocmind statistici privind plângerile și depunând documentele referitoare la plângeri. Domnul Peter BONNOR este șeful Secretariatului pentru tratarea plângerilor.

— Unitatea administrativă și de personal

Sarcinile Unității administrative și de personal sunt extinse. Acestea includ recrutarea și gestionarea personalului, gestionarea corespondenței primite și expediate, centrala telefonică, infrastructura biroului, coordonarea traducerii documentelor, organizarea și gestionarea bibliotecii de referințe juridice și politica de documentare și arhivare a instituției. Această unitate este, de asemenea, responsabilă pentru politica instituției în domeniul tehnologiei informației și pentru asigurarea necesităților informatice ale biroului, o sarcină pe care o îndeplinește în strânsă cooperare cu Parlamentul European. Această unitate este condusă de domnul Alessandro DEL BON, care are dublă cetățenie germană și italiană și care s-a alăturat biroului Ombudsmanului în 1998.

— Unitatea bugetară și financiară

Unitatea bugetară și financiară are sarcina de a asigura respectarea de către instituția Ombudsmanului a normelor financiare aplicabile și de a garanta utilizarea economică și eficientă, precum și protejarea corespunzătoare a resurselor disponibile. Această unitate este, de asemenea, responsabilă

pentru stabilirea și punerea în aplicare a mecanismelor de control intern necesare pentru atingerea acestor obiective. Aceste responsabilități derivă din faptul că Ombudsmanul European are un buget independent. Responsabilii financiari, sub autoritatea ordonatorului de credite delegat, elaborează și execută bugetul. Șeful acestei unități este domnul Loïc JULIEN, care este de naționalitate franceză și care a început să lucreze pentru Ombudsman în 2005.

— Unitatea pentru comunicare

Unitatea de Comunicare este responsabilă pentru elaborarea publicațiilor și materialelor promoționale ale Ombudsmanului, menținerea și dezvoltarea site-urilor web ale Ombudsmanului și crearea unei identități vizuale a instituției. Această unitate coordonează, de asemenea, Rețeaua europeană a ombudsmanilor și, la nivel general, relațiile cu asociațiile ombudsmanilor de pe teritoriul și din afara Europei. Șeful acestei unități este domnul Ben HAGARD, de naționalitate britanică, care s-a alăturat biroului Ombudsmanului în 1998.

— Unitatea pentru mass-media, întreprinderi și societatea civilă

Unitatea pentru mass-media, întreprinderi și societatea civilă este responsabilă pentru oferirea de asistență Ombudsmanului în stabilirea de contacte cu persoanele fizice și organizațiile care ar putea avea nevoie de serviciile sale. Această unitate contribuie la sensibilizarea cu privire la activitatea Ombudsmanului pe întreg teritoriul Uniunii. Unitatea menține și promovează relațiile cu mass-media, organizează evenimentele și vizitele de informare ale Ombudsmanului și stabilește legături cu alte instituții ale UE privind inițiativele de informare. Membrii acestei unități sunt, de asemenea, responsabili pentru redactarea publicațiilor și discursurilor Ombudsmanului. Doamna Rosita AGNEW, de naționalitate irlandeză și care a început să lucreze pentru Ombudsman în 2001, este șeful acestei unități.

— Comitetul de personal

Comitetul de personal al Ombudsmanului reprezintă interesele personalului și promovează dialogul permanent dintre instituție și angajați. Comitetul de personal a contribuit substanțial la buna funcționare a serviciului atât prin furnizarea unui canal de exprimare a opiniilor pentru angajați, cât și prin aducerea în atenția administrației a oricăror dificultăți legate de interpretarea și aplicarea reglementărilor relevante. Comitetul de personal înaintează sugestiile privind organizarea și funcționarea serviciului, precum și propunerile pentru îmbunătățirea condițiilor de viață și de muncă ale personalului. În acest context, Comitetul de personal a avut un rol important în cadrul reuniunilor de lucru anuale ale personalului începând cu 2006.

În prezent există trei membri aleși ai Comitetului, respectiv președintele, domnul Daniel KOBLENCZ, doamna Elodie BELFY și domnul Christopher MILNES.

— Responsabilul pentru protecția datelor

Fiecare instituție a UE are un responsabil pentru protecția datelor care cooperează cu Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor și care asigură faptul că drepturile și libertățile persoanelor vizate nu sunt afectate negativ de operațiunile de prelucrare a datelor. Responsabilul pentru protecția datelor asigură, de asemenea, faptul că operatorii de date și persoanele vizate sunt informate cu privire la drepturile și obligațiile lor în temeiul Regulamentului 45/2001¹. Din martie 2006, domnul Loïc JULIEN este responsabilul pentru protecția datelor în cadrul biroului Ombudsmanului European.

1. Regulamentul (CE) 45/2001 din 18 decembrie 2000 privind protecția persoanelor fizice cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal de către instituțiile și organele comunitare și privind libera circulație a acestor date, JO 2001 L 8, p. 1.

5.2 Buget

■ Bugetul pe 2009

De la 1 ianuarie 2000, bugetul Ombudsmanului a constituit o secțiune independentă a bugetului Uniunii Europene (în prezent secțiunea VIII)². Bugetul este împărțit în trei titluri. Titlul 1 conține salariile, indemnizațiile și alte cheltuieli legate de personal. Titlul 2 vizează imobile, mobilier, echipamente și diverse cheltuieli de funcționare. Titlul 3 conține cheltuielile rezultate din funcțiile generale exercitate de instituție.

Creditele bugetare din 2009 s-au ridicat la valoarea de 8 906 880 EUR.

■ Cooperarea interinstituțională

Pentru a asigura cea mai bună utilizare posibilă a resurselor și pentru a evita creșterea inutilă a numărului de angajați, Ombudsmanul cooperează, acolo unde este posibil, cu alte instituții euro-

Pentru a asigura cea mai bună utilizare posibilă a resurselor și pentru a evita creșterea inutilă a numărului de angajați, Ombudsmanul cooperează, acolo unde este posibil, cu alte instituții europene.

pene. Deși serviciile astfel furnizate sunt, în mod evident, facturate către Ombudsmanul European, această cooperare a permis economii considerabile la nivelul bugetului UE. Ombudsmanul cooperează în special cu:

- (i) Parlamentul European, în ceea ce privește auditul intern și contabilitatea, precum și serviciile tehnice, inclusiv imobilele, tehnologia informației, comunicațiile, serviciile medicale, formarea, traducerea și interpretarea;
- (ii) Oficiul pentru Publicații al Uniunii Europene, cu privire la diferite aspecte legate de publicații;
- (iii) Centrul de Traduceri pentru Organismele UE, care furnizează multe dintre traducerile solicitate de Ombudsmanului în activitatea sa în folosul cetățenilor.

■ Controlul bugetar

Pentru a asigura gestionării eficiente a resurselor, auditorul intern al Ombudsmanului, domnul Robert GALVIN, verifică periodic sistemele de control intern ale instituției și operațiunile financiare efectuate de către instituție.

Ca și alte instituții ale UE, instituția Ombudsmanului este, de asemenea, auditată de Curtea de Conturi Europeană.

2. Regulamentul (CE, CECO, Euratom) nr. 2673/1999 al Consiliului din 13 decembrie 1999 de modificare a regulamentului financiar din 21 decembrie 1977 aplicabil bugetului general al Comunităților Europene, JO 1999 L 326, p. 1.

Cum poate fi contactat Ombudsmanul European

Prin poștă

Ombudsmanul European
1 Avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
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

Site web

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

Ombudsmanul European investighează
plângerile depuse cu privire la cazuri
de administrare defectuoasă în activitatea
instituțiilor, organelor, oficiilor sau
agențiilor Uniunii Europene.

→→→ <http://www.ombudsman.europa.eu>

Ombudsmanul European
1 Avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
67001 Strasbourg Cedex
FRANȚA

