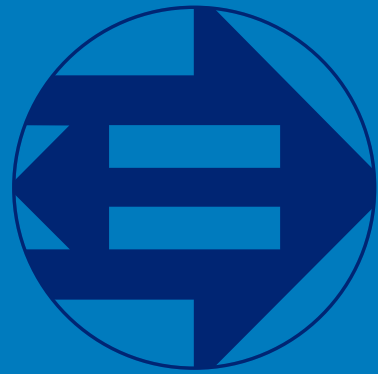
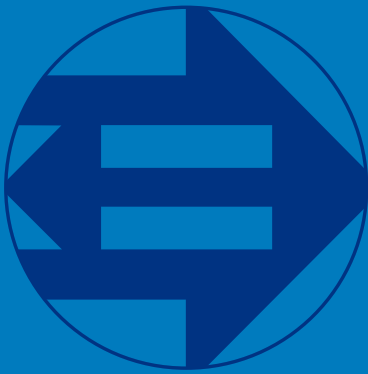




Ombudsmanul
European

Raport anual
2012

RO



Declarație de misiune Ombudsmanul European caută să obțină rezultate echitabile la plângerile împotriva instituțiilor Uniunii Europene, încurajează transparența și promovează o cultură administrativă a serviciilor. Acesta dorește să clădească încrederea prin dialogul dintre cetățeni și Uniunea Europeană și să dezvolte cele mai înalte standarde de comportament în instituțiile Uniunii.



Ombudsmanul
European

Raport anual
2012





Cuprins

Introducerea Ombudsmanului	4
1 Plângeri și anchete	11
1.1 Mandatul și procedurile Ombudsmanului	12
1.2 Prezentare generală a plângerilor examinate în 2012	18
1.3 Analiza anchetelor deschise	24
1.4 Constatările anchetelor Ombudsmanului	29
1.5 Cazuri de referință pentru exemplificarea bunelor practici	36
1.6 Analiza tematică a anchetelor închise	38
1.7 Transferuri și recomandări	57
2 Relațiile cu instituțiile, ombudsmanii și alte părți interesate	61
2.1 Relațiile cu instituțiile, organele, oficiile și agențiile Uniunii Europene	62
2.2 Relațiile cu ombudsmanii și organismele similare	63
2.3 Relațiile cu alte părți interesate	65
2.4 Drepturile persoanelor cu handicap	70
3 Resurse	73
3.1 Personalul	74
3.2 Bugetul	76
3.3 Utilizarea resurselor	77
Cum poate fi contactat Ombudsmanul European	78

Introducerea Ombudsmanului



Am deosebita plăcere de a vă prezenta *Raportul anual 2012* al Ombudsmanului European. În cuprinsul paginilor următoare veți găsi o relatare completă a activităților noastre de soluționare a plângerilor, o prezentare generală a eforturilor depuse pentru promovarea bunei administrări în instituțiile, organele, oficiile și agențiile Uniunii Europene și de a gestiona cu eficacitate plângerile primite de la cetățeni, întreprinderi și organizații, precum și o prezentare a activităților noastre de încurajare, al căror obiectiv este de a asigura ca cetățenii să se poată bucura pe deplin de drepturile lor.



Raportul începe cu prezenta introducere în care sunt trecute în revistă cele mai importante evenimente ale anului 2012 pentru instituție. Capitolul 1 oferă o amplă descriere a activității Ombudsmanului de tratare a plângerilor și de efectuare a anchetelor și include explicații cu privire la mandatul și procedurile Ombudsmanului. Capitolul 2 se referă la relațiile Ombudsmanului cu alte instituții, organe, oficii și agenții ale Uniunii Europene¹, cu comunitatea ombudsmanilor naționali, regionali și locali din Europa, precum și cu alte părți interesate relevante. De asemenea, pentru prima dată, în acest capitol a fost introdusă o secțiune referitoare la drepturile persoanelor cu handicap. În final, Capitolul 3 oferă detalii cu privire la personalul și bugetul Ombudsmanului.

Un an record în ceea ce privește numărul plângerilor și al anchetelor

Anul 2012 a fost un an deosebit de intens pentru Ombudsman și personalul său, fiind înregistrat un număr record de anchete deschise și închise. Cele 465 de anchete deschise reprezintă o creștere cu 18 % față de anul 2011². Numărul anchetelor închise a crescut cu 23 % comparativ cu anul precedent, atingând un nou vârf, de 390. În termeni mai generali, la fel ca în 2011, Ombudsmanul a sprijinit un număr de 22 000 de persoane ale căror plângeri au fost examinate (2 442 cazuri), furnizând răspunsuri la solicitările de informații (1 211) sau recomandări prin intermediul ghidului interactiv de pe site-ul nostru (19 281).

Numărul total de plângeri adresate Ombudsmanului a scăzut pentru al patrulea an consecutiv, continuând să reflecte succesul acestui ghid interactiv. Această cifră a scăzut de la un vârf de 3 406 de plângeri înregistrate în 2008 la 2 442 în 2012, în principal ca urmare a scăderii numărului de persoane care adresează plângeri oficiului Ombudsmanului din motive necorespunzătoare. În cazul în care persoanele nu se adresează nouă în loc să înainteze plângerea către o altă instituție, ne străduim să le ajutăm sau să transferăm cazul. Cel mai adesea, oficiul Ombudsmanului le recomandă acestor persoane să contacteze un membru al Rețelei europene a ombudsmanilor³. Aproximativ 60 % din plângerile prelucrate în 2012 au fost de competența unui membru al rețelei. Jumătate din aceste cazuri (30 % din total) au fost de competența Ombudsmanului European. În ceea ce privește numărul de plângeri care nu au fost de competența Ombudsmanului, și anume 1 720, această cifră este cea mai mică din ultimii zece ani.

Ca urmare a eficientizării gestionării acestor plângeri care nu sunt de competența Ombudsmanului, a fost posibil ca ele să fie tratate cu mai mare rapiditate în 2012. Totuși, ca urmare a creșterii numărului de cazuri tratate, durata de finalizare a anchetelor a fost, în medie, puțin mai lungă – unsprezece luni în 2012, comparativ cu zece luni în 2011. Desigur, am continuat să încheiem cele mai multe dintre anchete (69 %) într-un singur an, realizând o ușoară îmbunătățire față de rezultatul obținut în 2010 (66 %). Am realizat toate acestea cu o schemă de personal ce a cuprins un total de 66 de posturi în 2012 și cu credite bugetare în valoare de 9 516 500 EUR.

1. Pentru concizie, în prezentul raport se utilizează termenul „instituții” pentru a face referire la toate instituțiile, organele, oficiile și agențiile UE.

2. Astfel cum s-a explicat în *Raportul anual 2011*, procedurile Ombudsmanului au fost modificate în 2011, ceea ce a determinat un număr record de 396 de anchete deschise în acel an. Faptul că acest număr a crescut și în 2012 reprezintă o continuare a aceleiași tendințe.

3. Rețeaua cuprinde în prezent 99 de birouri în 35 de țări europene și include ombudsmanii naționali și regionali și organe similare din statele membre ale Uniunii Europene, țările candidate la UE, alte țări din Spațiul Economic European și/sau Spațiul Schengen, precum și Ombudsmanul European și Comisia pentru petiții a Parlamentului European.

Introducerea Ombudsmanului

Un an intens în ceea ce privește supravegherea administrației Uniunii Europene

Ca în fiecare an, majoritatea anchetelor pe care Ombudsmanul le-a deschis în 2012 au vizat Comisia Europeană (245 anchete sau 53 % din total). Deoarece Comisia este principala instituție a Uniunii Europene care adoptă decizii cu consecințe directe asupra cetățenilor, este normal ca aceasta să fie principalul obiect al plângerilor lor. Oficiul European pentru Selecția Personalului (EPSO), ale cărui decizii vizează cetățenii care doresc să lucreze în administrația UE, a fost vizat de 78 de anchete (17 %). Nu doar că această cifră reprezintă o dublare a numărului de anchete față de anul precedent (42 de anchete), dar trebuie să constat, cu regret, că răspunsul EPSO la unele probleme ridicate în 2012 a creat motive de îngrijorare.

Un număr de 24 de anchete deschise în 2012 (5 %) au vizat Parlamentul European, 14 s-au referit la Serviciul European de Acțiune Externă (3 %), iar șapte au vizat Banca Europeană de Investiții (1,5 %). Alte 97 de anchete (21 % din total) au avut ca obiect alte instituții, organe, oficii și agenții ale UE. Din aceste anchete, 58 au vizat agențiile UE. Mi-am continuat programul de vizite la agenții și am efectuat, în total, opt vizite în cursul anului 2012.

Ca în fiecare an, și în prezentul raport am identificat cazuri de referință care trebuie să servească drept model în ceea ce privește reacția la aspectele sesizate de către Ombudsman. Șase din aceste zece cazuri de referință vizează Comisia, restul vizând, fiecare, Consiliul European, Consiliul UE, Banca Centrală Europeană și Agenția Europeană pentru Medicamente. Șase cazuri se referă la transparență, iar un alt caz la Carta drepturilor

fundamentale a UE. De asemenea, sunt incluse aspectele legate de recrutare, respect față de cetățeni și despăgubiri.

Aceste cazuri de referință sunt descrise în secțiunea 1.5 din prezentul raport. Analiza tematică din secțiunea 1.6 prezintă cele mai importante constatări de fapt și de drept conținute în deciziile de închidere a anchetei, pe care Ombudsmanul le-a adoptat în 2012. Principalele subiecte ale analizei sunt: (i) deschidere, acces public și date cu caracter personal (22 % din numărul total de anchete închise); (ii) Comisia în calitate de gardian al tratatelor (22 %); (iii) atribuirea contractelor și a subvențiilor (7 %); (iv) executarea contractelor (4 %); (v) administrație și statutul funcționarilor (17 %); (vi) concursuri și proceduri de selecție (21 %) și (vii) probleme instituționale, de politică și altele (12 %). Trebuie remarcat că, pentru prima dată, numărul anchetelor care vizează Comisia în calitate de gardian al tratatelor este egal cu numărul de anchete privind transparența. Dat fiind rolul important pe care îl joacă Ombudsmanul în acest domeniu, este regretabil faptul că noua comunicare a Comisiei, referitoare la relațiile cu reclamantul în ceea ce privește încălcarea dreptului UE nu a fost adresată Ombudsmanului, ca cea precedentă. În acest sens, în iunie 2012 am trimis o scrisoare Secretarului General al Comisiei.

Din cele 390 de anchete încheiate în 2012, zece au fost efectuate din proprie inițiativă de către Ombudsman. În 56 de cazuri (în creștere față de cele 47 din 2011), am constatat o administrare defectuoasă și am obținut un rezultat pozitiv pentru reclamant în nouă din aceste cazuri (comparativ cu 13 în 2011), elaborând proiecte de recomandări care au fost acceptate. În cursul anului 2012, Ombudsmanul a formulat observații



critice în 47 de cazuri, cu douăsprezece mai mult decât în 2011. Această creștere reprezintă, de asemenea, un motiv de îngrijorare și voi urmări îndeaproape măsurile pe care instituțiile le iau ca reacție la aceste observații critice, în studiul anual referitor la acest aspect. În acest sens, în 2012 am formulat 30 de observații suplimentare, în scopul îmbunătățirii calității administrării.

Numărul cazurilor soluționate de instituții sau în care s-a ajuns la o soluție amiabilă a înregistrat o ușoară scădere, până la 80 (comparativ cu 84 în 2011). În 197 de cazuri (față de 128 în 2011), Ombudsmanul a considerat că nu se justifică o anchetă suplimentară. Multe din aceste rezultate s-au datorat modificărilor aduse procedurii simplificate, pe care Ombudsmanul le-a introdus în 2011. În 76 de cazuri am constatat că nu există administrare defectuoasă (față de 64 de cazuri în 2011).

Un an cu rezultate pozitive în ceea ce privește impactul Ombudsmanului

Pentru prima dată, în 2012 am obținut un răspuns concret la întrebarea „Cât de mult succes are Ombudsmanul European?” Două publicații realizate anul trecut, și anume studiul de monitorizare a reacției la observațiile critice și suplimentare și un nou raport de evaluare a conformității, au constatat că în patru cazuri din cinci (82 %), instituțiile UE respectă sugestiile Ombudsmanului. Cu alte cuvinte, din cele 120 de cazuri în care Ombudsmanului i s-a solicitat să formuleze observații și să emită recomandări în contextul cazurilor închise în 2011, instituțiile au furnizat 98 de răspunsuri pozitive fie în 2011, fie în cursul anului 2012. Studiul de monitorizare și raportul de evaluare a conformității, care se referă la cazurile închise în 2012, vor fi, de acum înainte,

combinat, pentru a oferi o prezentare cuprinzătoare a măsurii în care instituțiile UE respectă sugestiile Ombudsmanului. Intenționăm să publicăm acest nou raport combinat în luna noiembrie a fiecărui an.

Răspunsul la studiul de monitorizare, pe care l-am primit în cursul anului de la președintele Consiliului European, Herman Van Rompuy, mi-a întărit convingerea că acest exercițiu este valoros și, chiar mai important, că este necesar să ne continuăm activitatea intensă în slujba cetățenilor. Președintele Van Rompuy afirma în scrisoarea sa:

„Această activitate reprezintă un alt element esențial care dă asigurări cetățenilor în ceea ce privește controlul și echilibrele intrinseci din cadrul Uniunii noastre. Chiar pentru cei mai mulți dintre cetățeni, care nu au nevoie să recurgă la Ombudsman, este important să știe că aceste garanții există și sunt respectate în mod activ”.

Bineînțeles, ne vom continua eforturile de încurajare a celor mai înalte standarde de conduită în instituții, astfel cum au fost stabilite în declarația de misiune a Ombudsmanului. Având în vedere acest obiectiv, în 2012 Ombudsmanul a publicat, în toate limbile oficiale ale UE, un set de principii ale serviciilor publice care trebuie să îndrume conduita funcționarilor publici din UE. Cele cinci principii ale serviciilor publice sunt: angajamentul față de Uniunea Europeană și cetățenii europeni, integritatea, obiectivitatea, respectul și transparența. Principiile se bazează pe cele mai bune practici din statele membre și au fost formulate după o consultare inițială cu Rețeaua europeană a ombudsmanilor. De asemenea, a existat o consultare publică asupra unui prim proiect al principiilor. După publicarea acestor principii, Ombudsmanul a elaborat un ghid de etică și deontologie pentru propriul oficiu.

Introducerea Ombudsmanului



Punctul culminant al comunicării cu Ombudsmanul European în 2012 l-a reprezentat un seminar intitulat „Europa în criză: provocarea de a câștiga încrederea cetățenilor”. José Manuel Barroso, președintele Comisiei Europene, a fost una dintre persoanele cele mai importante care au luat cuvântul la acest eveniment.

Un an de succes în ceea ce privește informarea cetățenilor

Cu ocazia reuniunii cu directorii generali ai Comisiei, care a avut loc în luna martie, am atras atenția asupra acestor principii și, în mod special, am subliniat că, într-o perioadă în care UE se confruntă cu o criză severă, principiile pot contribui la creșterea încrederii cetățenilor în instituții. Cea mai mare consultare de până acum cu părțile interesate a oferit cetățenilor posibilitatea de a dezbate tema intitulată „Europa în criză: provocarea de a câștiga încrederea cetățenilor” cu președinții Parlamentului, Comisiei și Consiliului UE. Consultarea a urmărit explorarea unor măsuri concrete pe care instituțiile europene și naționale le

pot adopta pentru a câștiga încrederea cetățenilor, respectiv măsuri care să reflecte un principiu orientativ din declarația de misiune a Ombudsmanului, și anume câștigarea încrederii prin dialogul dintre cetățeni și Uniune. Caracterul interactiv al evenimentului a oferit celor care nu se aflau în sală posibilitatea de a urmări dezbaterile pe internet și de a trimite întrebări și observații pe Twitter. Pe un „tweet wall” din sala de ședință erau prezentate contribuțiile cetățenilor, dând vorbitorilor posibilitatea de a se adresa acestora. De asemenea, publicarea în 2012 a unui videoclip pe site-ul nostru și pe canalul YouTube demonstrează determinarea de a informa cetățenii prin mijloace interesante și inovatoare.



La 28 septembrie, Ombudsmanul a găzduit un seminar la Bruxelles, în colaborare cu mecanismul BEI de tratare a plângerilor, intitulat „Ziua internațională a dreptului de a ști – transparența și responsabilitate băncilor internaționale pentru dezvoltare”.



Cel de-al optulea Seminar regional al Rețelei europene a ombudsmanilor a avut loc la Bruxelles, în perioada 14-16 octombrie.



© Flemish Ombudsman

Un alt punct important din calendarul anual de evenimente tematice al Ombudsmanului este Ziua internațională a dreptului de a ști, organizată la data de 28 septembrie a fiecărui an. În 2012, în colaborare cu Mecanismul de tratare a plângerilor al Băncii Europene de Investiții (BEI), Ombudsmanul a găzduit seminarul intitulat „Transparența și responsabilitatea băncilor internaționale pentru dezvoltare”. Acest eveniment a urmat celei de-a 9-a reuniuni anuale a Mecanismelor independente responsabile (MIR), care a avut loc în perioada 25-27 septembrie 2012 și a fost organizată în comun de către Ombudsman, Banca Europeană de Investiții și Universitatea din Luxemburg.

Ombudsmanul s-a implicat în organizarea altor trei evenimente de importanță majoră pentru instituție. În primul rând, Ombudsmanul a organizat în martie, la Bruxelles, împreună cu Rețeaua de cercetare în domeniul dreptului administrativ al Uniunii Europene (ReNEUAL), o conferință care a explorat posibilitatea adoptării unui drept procedural administrativ al Uniunii Europene, adică un set de norme generale de procedură administrativă pentru instituțiile, organele, oficiile și agențiile

UE. De asemenea, s-a discutat despre posibilul cuprins al unei legi privind adoptarea normelor, luarea deciziilor de la caz la caz, contractele publice și rețelele de informare. În al doilea rând, Ombudsmanul a fost coorganizatorul celui de-al optulea Seminar regional al Rețelei europene a ombudsmanilor, care a avut loc în octombrie 2012, la Bruxelles, la Parlamentul Flamand și Parlamentul Federației Valonia-Bruxelles. În sfârșit, în iunie, la Strasbourg, a avut loc cel de-al optulea Seminar al ofițerilor de legătură ai Rețelei europene a ombudsmanilor. Sesiunile de final ale seminarului au pus în prim plan rolul ombudsmanilor în protejarea și promovarea drepturilor fundamentale.

Un an de realizări pentru instituție

Un aspect legat de drepturile fundamentale, asupra căruia Ombudsmanul s-a concentrat în 2012, a fost integrarea persoanelor cu handicap. În octombrie, rolul esențial al Ombudsmanului în ceea ce privește acest aspect a fost recunoscut odată cu aprobarea de către Consiliu a unui cadru european întemeiat pe Convenția Națiunilor Unite privind drepturile

Introducerea Ombudsmanului

persoanelor cu handicap. Împreună cu Comisia pentru petiții a Parlamentului, Comisia Europeană, Agenția pentru drepturi fundamentale a Uniunii Europene și Forumul european al persoanelor cu handicap, Ombudsmanul va depune eforturi pentru a proteja, promova și monitoriza punerea în aplicare a convenției. Această convenție este primul tratat în domeniul drepturilor omului dintre tratatele ratificate până acum de Uniunea Europeană. În ceea ce privește Ombudsmanul, este foarte important ca Uniunea să își îndeplinească promisiunile făcute cetățenilor prin semnarea și ratificarea convenției.

Pentru a asigura cea mai bună utilizare a resurselor existente, în 2012 Ombudsmanul s-a implicat într-un proiect organizat de Fundația europeană pentru managementul calității. Rezultatele, ca și procesul propriu-zis, au fost foarte bune. Datorită finalizării cu succes a trei dintre prioritățile pentru îmbunătățire care au fost identificate, Ombudsmanul este în prezent recunoscut, în mod oficial, drept o instituție care și-a luat „un angajament în favoarea excelenței”. Cele trei proiecte au vizat (i) eficientizarea gestionării plângerilor care nu sunt de competența Ombudsmanului European; (ii) definirea și clarificarea responsabilităților șefilor de unități, directorilor și secretarului general; și (iii) crearea unui mecanism de reacție simplu pentru reclamații, sub forma unui sondaj online pentru măsurarea satisfacției în rândul acestora. În cursul anului, Ombudsmanul a efectuat, de asemenea, un sondaj privind strategia și guvernanta, solicitând părților interesate interne și externe să evalueze performanța instituției noastre.

Perspective pentru următorul an

Toate activitățile menționate mai sus ne dau dreptul să afirmăm că, până la sfârșitul anului 2012, ne aflăm pe drumul cel bun în ceea ce privește promisiunile pe care le-am făcut în strategia Ombudsmanului pentru mandatul 2009-2014⁴. Unul dintre obiectivele generale ale strategiei este de a asigura că cetățenii europeni se bucură pe deplin de drepturile lor și așteptăm cu interes anul 2013, Anul european al cetățenilor, pentru a munci cu noi energii și entuziasm în scopul îndeplinirii acestui obiectiv.

Strasbourg, 11 februarie 2013

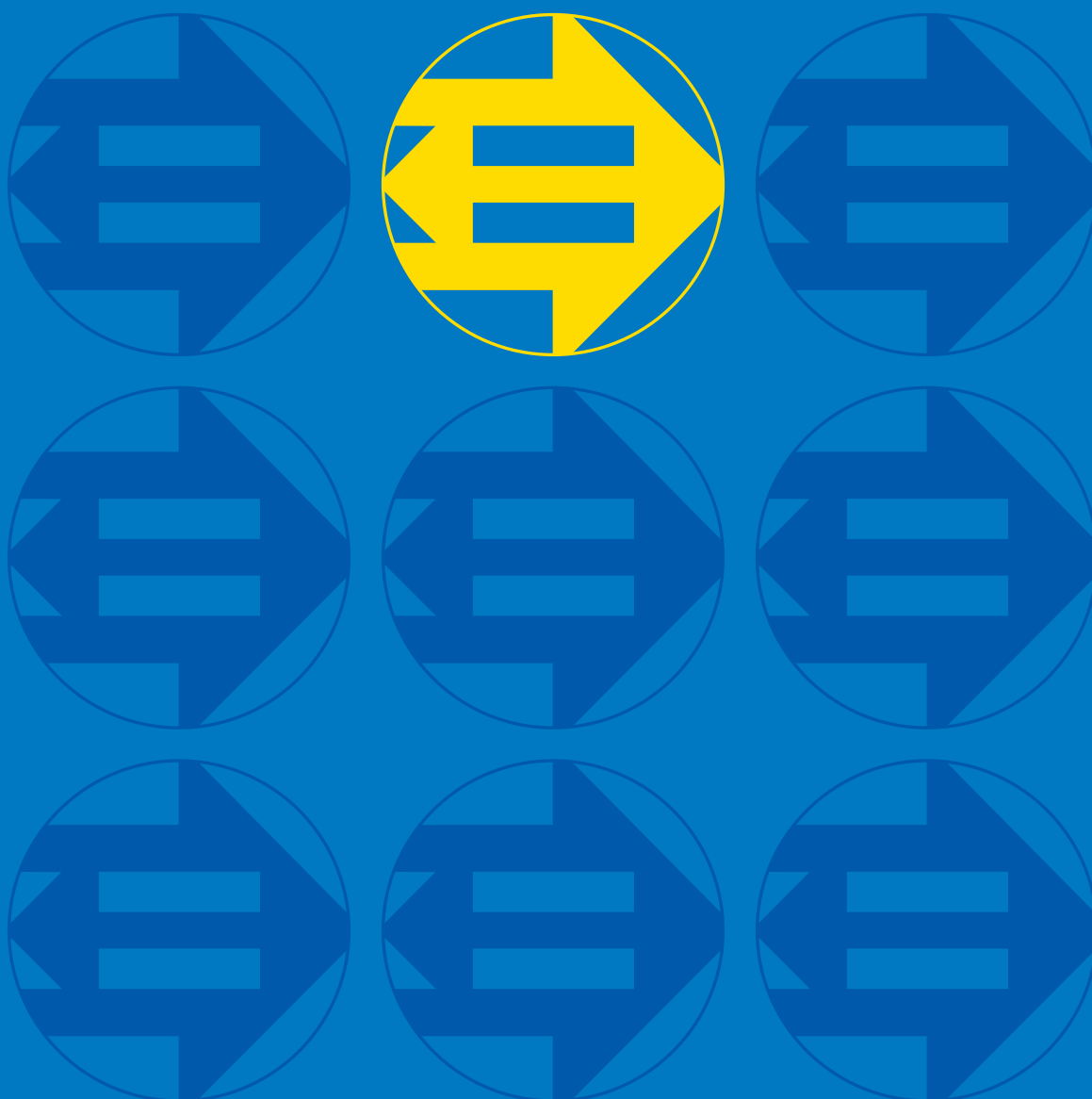


P. Nikiforos Diamandouros

4. Documentul de strategie este disponibil în 23 de limbi pe site-ul Ombudsmanului, la adresa: <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/strategy.faces>

1 Plângeri și anchete

Capitolul 1 explică mandatul și procedurile Ombudsmanului, oferă o prezentare de ansamblu a plângerilor tratate în 2012 și realizează o analiză aprofundată a anchetelor efectuate. De asemenea, este inclusă o secțiune referitoare la cazurile de referință, precum și o analiză tematică. Capitolul se încheie cu o prezentare a cazurilor transferate către alte organisme responsabile cu soluționarea plângerilor.



Plângeri și anchete

1.1 Mandatul și procedurile Ombudsmanului

Rolul Ombudsmanului European

În Tratatul de la Maastricht a fost prevăzută înființarea Instituției Ombudsmanului European, ca parte a conceptului de cetățenie a Uniunii Europene. Articolul 24 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene (TFUE) prevede dreptul de a adresa plângeri Ombudsmanului European ca unul dintre drepturile aferente cetățeniei Uniunii Europene. Acest drept este inclus și în Carta drepturilor fundamentale a UE (articolul 43). Cazurile de posibilă administrare defectuoasă ajung în atenția Ombudsmanului în special prin intermediul plângerilor, deși Ombudsmanul efectuează și anchete din proprie inițiativă.

Articolul 228 din TFUE, precum și Statutul Ombudsmanului¹ și dispozițiile de aplicare adoptate de către Ombudsman în conformitate cu articolul 14 din Statut², reglementează activitatea Ombudsmanului. Statutul, însoțit de dispozițiile de aplicare, este disponibil pe site-ul Ombudsmanului (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Dispozițiile de aplicare sunt disponibile și în formă tipărită, la Biroul 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.

Mandatul Ombudsmanului

În conformitate cu articolul 228 din TFUE, Ombudsmanul este autorizat 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.

Instituțiile, organele, oficiile și agențiile Uniunii

Instituțiile UE sunt enumerate în articolul 13 din Tratatul privind Uniunea Europeană (TUE). Nu există o definiție sau o listă oficială a organismelor, oficiilor și agențiilor Uniunii. Termenul cuprinde organismele instituite prin tratate, precum Comitetul Economic și Social European (CESE), precum și organismele înființate prin lege, de exemplu Autoritatea Bancară Europeană (ABE). Tratatul de la Lisabona a extins mandatul Ombudsmanului pentru a include și cazurile de posibilă administrare defectuoasă în cadrul politicii externe și de securitate comună, inclusiv politica de securitate și apărare comună.

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

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

1. În iunie 2008, Parlamentul European a adoptat o decizie de revizuire a Statutului Ombudsmanului, cu aplicare de la 31 iulie 2008 (Decizia Parlamentului European nr. 2008/587 din 18 iunie 2008, de modificare a Decizie nr. 94/262 privind reglementările și condițiile generale care guvernează desfășurarea activităților Ombudsmanului; JO 2008 L 189, p. 25).

2. La 3 decembrie 2008, Ombudsmanul și-a revizuit dispozițiile de punere în aplicare pentru a reflecta modificările din iunie 2008 la Statutul său și pentru a ține seama de experiența dobândită începând din 2004, când dispozițiile au fost ultima dată modificate. Noile dispoziții de punere în aplicare au intrat în vigoare la 1 ianuarie 2009.



încadrează în mandatul ombudsmanilor naționali și regionali din Rețeaua europeană a ombudsmanilor (a se vedea în continuare secțiunea 1.7).

Administrare defectuoasă

Drept răspuns la o solicitare primită din partea Parlamentului European, de a defini cu claritate administrarea defectuoasă, Ombudsmanul a formulat următoarea definiție care a fost salută de Parlament printr-o rezoluție convenită și de către Comisie:

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

Ombudsmanul a definit conceptul de „administrare defectuoasă” într-un mod care impune respectarea statului de drept, a principiilor buneii administrării și a drepturilor fundamentale.

Ombudsmanul a definit conceptul de „administrare defectuoasă” într-un mod care impune respectarea statului de drept, a principiilor buneii administrării și a drepturilor fundamentale. Carta drepturilor fundamentale a UE include dreptul la bună administrare ca drept fundamental al cetățenilor Uniunii (articolul 41).

La 6 septembrie 2001, Parlamentul European a aprobat Codul de bună conduită administrativă pe care instituțiile Uniunii Europene, administrațiile acestora și funcționarii trebuie să îl respecte în relațiile cu publicul. Codul ține seama de principiile dreptului administrativ european conținute în jurisprudența

instanțelor europene și se inspiră din dreptul național. La începutul anului 2013, Ombudsmanul va publica o nouă ediție a Codului de bună conduită administrativă.

Trebuie menționat că definiția de mai sus nu limitează administrarea defectuoasă la cazuri în care norma sau principiul încălcat este obligatoriu din punct de vedere juridic. Principiile buneii administrării depășesc limitele legalității, impunând instituțiilor UE nu doar să își respecte obligațiile legale, ci și să se dedice îndatoririlor lor de serviciu și să se asigure că cetățenii sunt tratați corect și beneficiază pe deplin de drepturile lor. Astfel, deși ilegalitatea în chestiunile care se încadrează în mandatul Ombudsmanului implică fără echivoc

o administrare defectuoasă, aceasta 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 instanță judecătorească³.

Există însă limite ale conceptului de administrare defectuoasă. De exemplu, Ombudsmanul a considerat întotdeauna că activitatea politică a Parlamentului European nu ridică probleme de posibilă administrare defectuoasă. Astfel, plângerile împotriva deciziilor adoptate de comisiile parlamentare, cum ar fi Comisia pentru petiții, nu sunt de competența Ombudsmanului.

³. A se vedea, în acest context, hotărârile Tribunalului din 28 octombrie 2004 în cauzele conexe T-219/02 și T-337/02, *Herrera/Comisia*, Rec. 2004 FP, p. I-A-319 și II-1407, punctul 101 și din 4 octombrie 2006 în cauza T-193/04 R, *Hans-Martin Tillack/Comisia*, Rec. 2006, p. II-3995, punctul 128.

Plângeri și anchete

Admisibilitatea și justificarea anchetelor

Pentru ca Ombudsmanul să poată deschide o anchetă, plângerea trebuie să îndeplinească și alte criterii de admisibilitate. Aceste criterii, astfel cum sunt stabilite în articolele relevante din Statut, prevăd următoarele:

1. trebuie să se identifice atât autorul, cât și obiectul plângerii [articolul 2 alineatul (3)];
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)];
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)];
4. plângerea trebuie să fie precedată de demersuri administrative corespunzătoare față de instituția sau organismul în cauză [articolul 2 alineatul (4)];
5. în cazul plângerilor cu privire la raporturile de muncă dintre instituții și organisme, pe de o parte, și funcționarii și agenții acestora, pe de altă parte, trebuie epuizate căile administrative interne de soluționare a cererilor și reclamațiilor înainte de depunerea plângerii [articolul 2 alineatul (8)].

Articolul 228 din TFUE prevede că Ombudsmanul „efectuează investigațiile pe care le consideră justificate”. În cursul anului 2011, Ombudsmanul a decis ca, atunci când oferă reclamanților posibilitatea de a prezenta informații suplimentare, documente justificative sau alte argumente în susținerea cauzei lor, ar trebui să se considere că efectuează o investigație (anchete de clarificare). Dacă Ombudsmanul consideră că informațiile pe care reclamantul le furnizează nu sunt suficiente sau sunt neconvingătoare, Ombudsmanul poate închide ancheta cu constatarea că „nu există o situație de administrare defectuoasă” sau că „nu se justifică anchete suplimentare”, după caz. Dacă însă informațiile sau clarificările pe care le furnizează reclamantul oferă motive pentru a solicita o opinie instituției competente, Ombudsmanul nu ezită să facă acest lucru.

Ca o consecință a acestei modificări a clasificării, procentul cazurilor admisibile închise de Ombudsman cu constatarea „nu se justifică ancheta” a scăzut de la 40 % în 2010 și 24 % în 2011, la 12 % în 2012. Aceste cazuri „nejustificate” s-au limitat, în mare măsură, la cazurile de a căror soluționare se ocupa deja un alt organism sau în care reclamantul nu a furnizat probele documentare necesare în susținerea plângerii sale. În consecință, numărul anchetelor deschise de Ombudsman a crescut de la 396 în 2011 la 465 în 2012.

| Articolul 228 din TFUE prevede că Ombudsmanul „efectuează investigațiile pe care le consideră justificate”.



Plângeri și anchete din proprie inițiativă

Articolul 228 din TFUE îl autorizează pe Ombudsman să primească plângeri din partea oricărui cetățean al Uniunii sau din partea oricărei persoane fizice sau juridice care are reședința sau sediul social într-un stat membru al Uniunii Europene. 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-i acorda persoanei respective aceleași șanse procedurale pe parcursul anchetei ca în cazul în care chestiunea ar fi tratată ca plângere. În cursul anului 2012, Ombudsmanul a deschis două astfel de anchete din proprie inițiativă.

la informațiile furnizate candidaților cu privire la rezultatele procedurilor de selecție organizate de Agenția Europeană pentru Securitatea rețelelor Informatice și a Datelor (ENISA). Cazul **OI/2/2012/VL** s-a referit la Comunicarea din 2002 a Comisiei privind relațiile cu reclamantul în ceea ce privește încălcarea dreptului UE, care nu a fost disponibilă în toate limbile oficiale ale UE. În sfârșit, cazul **OI/5/2012/BEH-MHZ** a privit punerea în aplicare de către Agenția Europeană pentru Gestionarea Cooperării Operative la Frontierele Externe ale Statelor membre ale Uniunii Europene (Frontex) a obligațiilor sale în domeniul drepturilor fundamentale. Această din urmă anchetă a făcut, de asemenea, obiectul unei consultări publice.

Alte opt anchete din proprie inițiativă au fost deschise în 2012, acestea fiind legate de programul Ombudsmanului de vizite la agențiile UE⁴. Au fost

De asemenea, Ombudsmanul poate face uz de autoritatea de a deschide anchete din proprie inițiativă pentru a aborda ceea ce ar putea constitui o problemă sistematică a instituțiilor. În 2012, Ombudsmanul a procedat astfel în cinci cazuri.

De asemenea, Ombudsmanul poate face uz de autoritatea de a deschide anchete din proprie inițiativă pentru a aborda ceea ce ar putea constitui o problemă sistematică a instituțiilor. În 2012, Ombudsmanul a procedat astfel în cinci cazuri. Cazurile **OI/1/2012/MHZ** și **OI/6/2012/MHZ** au vizat Oficiul European pentru Selecția Personalului (EPSO). Primul caz s-a referit la etapa în care Comisiile de selecție verifică documentele justificative, în cadrul concursurilor generale, iar al doilea caz la informațiile furnizate în cererea de exprimare a interesului cu privire la căile de atac pe care candidații le au la dispoziție. În mod similar, cazul **OI/3/2012/CK** s-a referit

efectuate vizite la Centrul European pentru Dezvoltarea Formării Profesionale (Cedefop), Fundația Europeană pentru Îmbunătățirea Condițiilor de Viață și de Muncă (Eurofound), Unitatea Europeană de Cooperare Judiciară (Eurojust), Oficiul European de Poliție (Europol), Comitetul european pentru risc sistemic (ESRB), ENISA, Agenția Europeană pentru Produse Chimice (ECHA) și la Frontex. Scopul acestor vizite este promovarea bunei administrări și schimbul de bune practici între agenții. Informații complete cu privire la aceste anchete sunt disponibile pe internet, la adresa: <http://www.ombudsman.europa.eu/activities/visits.faces>

4. Raportul anual 2011 prezintă o explicație completă a procedurii care stă la baza acestor vizite.

Plângeri și anchete

Procedurile Ombudsmanului

Proceduri de investigație scrise și simplificate

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 procedură și conține un număr de referință, precum și numele și numărul de telefon al persoanei care se ocupă de soluționarea plângerii. De asemenea, aceasta cuprinde informații despre protecția datelor cu caracter personal ale reclamantului.

Fiecare plângere este apoi analizată pentru a se stabili dacă se încadrează în mandatul Ombudsmanului.

Pentru a-i informa cât mai repede pe reclamantul cărora nu le poate soluționa plângerea, în 2011 Ombudsmanul a decis să eficientizeze gestionarea plângerilor care nu sunt de competența sa. În prezent, registratura oficiului se ocupă de aceste plângeri, explicând reclamantilor respectivi motivele pentru care Ombudsmanul nu le poate soluționa plângerea și, dacă este posibil, transferă plângerea către un organism competent sau sfătuiește reclamantul unde să se adreseze. Reclamantul pot înainta Ombudsmanului o cerere argumentată de reexaminare a faptului că plângerea nu poate fi soluționată de acesta.

Această nouă procedură de gestionare a plângerilor a redus considerabil timpul necesar pentru a răspunde reclamantilor în cazul în care plângerile acestora nu sunt de competența Ombudsmanului.

Dacă plângerea este de competența sa, Ombudsmanul analizează dacă îndeplinește condițiile de admisibilitate aplicabile. Apoi, Ombudsmanul stabilește, de regulă în termen de o lună, dacă este necesară deschiderea unei anchete. În cazul în care nu se deschide o anchetă, reclamantul este informat asupra motivelor.

În cazul în care consideră necesară deschiderea unei anchete, Ombudsmanul are la dispoziție mai multe posibilități:

- dacă sunt necesare informații suplimentare de la reclamant, Ombudsmanul poate solicita acestuia să îi trimită clarificări. În funcție de clarificările respective, Ombudsmanul poate decide să claseze dosarul sau, în cazul în care constată că instituția implicată trebuie să își explice poziția, poate solicita opinia acesteia;
- Ombudsmanul poate decide să efectueze o examinare a documentelor din dosarul instituției (a se vedea mai jos) pentru a stabili dacă este necesar să solicite opinia acesteia;
- ca alternativă la deschiderea unei anchete scrise privind cazurile posibile de administrare defectuoasă și în scopul soluționării rapide a problemei, Ombudsmanul poate contacta instituția în mod informal, pentru a ajunge la o soluție. Astfel se procedează frecvent, în cazurile în care plângerea se referă la faptul că o instituție nu a răspuns sau nu a furnizat un răspuns adecvat. În cursul anului 2012, au fost soluționate 53 de cazuri după ce, prin intervenția reușită a Ombudsmanului s-a obținut un răspuns rapid la corespondența la care nu se răspunsese sau la care fusese furnizat un răspuns necorespunzător⁵.

Această nouă procedură de gestionare a plângerilor a redus considerabil timpul necesar pentru a răspunde reclamantilor în cazul în care plângerile acestora nu sunt de competența Ombudsmanului.

5. Astfel cum se arată în *Raportul anual 2011*, procedura Ombudsmanului în această privință a fost modificată în 2011, cu scopul de a oferi reclamantilor posibilitatea de a-și prezenta observațiile asupra răspunsului instituției. Principalele implicații statistice ale noii abordări constau în faptul că Ombudsmanul clasează în prezent mai puține cazuri astfel cum au fost soluționate de către instituție, dar mai multe cazuri cu constatarea că nu există o situație de administrare defectuoasă sau că nu se justifică anchete suplimentare.



În cursul unei anchete, Ombudsmanul informează reclamantul cu privire la fiecare nouă etapă a acesteia.

pe cele referitoare la secretul profesional. Autoritatea Ombudsmanului de a audia martori nu a fost utilizată în anul 2012.

În cursul unei anchete, Ombudsmanul informează reclamantul cu privire la fiecare nouă etapă a acesteia.

Dacă hotărăște să claseze ancheta, Ombudsmanul înștiințează reclamantul cu privire la rezultatele anchetei și la concluziile sale. Deciziile Ombudsmanului nu sunt obligatorii din punct de vedere juridic și nu creează drepturi sau obligații juridice aplicabile reclamantului sau instituției în cauză.

Examinarea dosarelor și audierea martorilor

Articolul 3 alineatul (2) din Statutul Ombudsmanului prevede că instituțiile UE sunt obligate să furnizeze Ombudsmanului orice informație solicitată și să permită accesul acestuia la dosarele în cauză. Autoritatea Ombudsmanului de a examina dosare îi permite să verifice caracterul complet și exactitatea informațiilor furnizate de către instituția UE în cauză, ceea ce reprezintă o garanție importantă pentru reclamant și pentru public, și anume că Ombudsmanul poate desfășura o anchetă minuțioasă și completă. În 2012, autoritatea Ombudsmanului de a examina dosarele instituțiilor a fost utilizată în 36 de cazuri, în comparație cu 38 în 2011.

Articolul 3 alineatul (2) din Statutul Ombudsmanului prevede, de asemenea, că funcționarii și alți agenți ai instituțiilor UE trebuie să depună mărturie la cererea Ombudsmanului, deși continuă să fie obligați să respecte dispozițiile relevante ale Statutului funcționarilor, în special

Revizuirea din 2008 a Statutului a clarificat și reafirmat cerința ca Ombudsmanul să păstreze confidențialitatea documentelor și a informațiilor obținute în cursul unei anchete. Astfel cum a fost modificat, Statutul prevede că accesul Ombudsmanului la informații sau documente clasificate, în special la documente sensibile, în înțelesul articolului 9 din Regulamentul (CE) nr. 1049/2001⁶, face obiectul normelor de siguranță 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. În plus, Ombudsmanul trebuie să fi convenit anterior cu instituția în cauză condițiile de gestionare a informațiilor și documentelor clasificate și a altor informații care intră sub incidența obligației secretului profesional.

⁶ 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.

Plângeri și anchete

1.2 Prezentare generală a plângerilor examinate în 2012

În 2012, Ombudsmanul a înregistrat⁷ 2 442 de plângeri, comparativ cu 2 510 în 2011. Din cele 2 460 de plângeri prelucrate⁸, 30 % (740 de plângeri) au fost de competența Ombudsmanului European.

În total, 67 % din plângerile primite în 2012 au fost transmise prin internet.

În total, 67 % din plângerile primite în 2012 au fost transmise prin internet. Un procent important din acestea (56 %) a fost primit prin utilizarea formularului electronic de plângere, disponibil pe site-ul Ombudsmanului în cele 23 de limbi oficiale ale UE. În 2012, Ombudsmanul

a primit și a răspuns la peste 1 200 de cereri de informații. Deși contul de e-mail al Ombudsmanului rămâne principalul mijloc de corespondență, 128 de cereri au fost formulate și li s-a răspuns prin poștă și fax. Reducerea semnificativă și susținută a numărului cererilor de informații primite în ultimii ani (1 200 în 2011, 1 000 în 2010, 1 850 în 2009, 4 300 în 2008 și 4 100 în 2007)

demonstrează succesul ghidului interactiv al Ombudsmanului, disponibil pe site-ul acestuia începând din ianuarie 2009. Ghidul oferă părților interesate posibilitatea de a obține informații fără să trimită o cerere. În total, Ombudsmanul a gestionat peste 3 600 de plângeri și cereri de informații în cursul anului 2012.

Reducerea semnificativă și susținută a numărului cererilor de informații primite în ultimii ani demonstrează succesul ghidului interactiv al Ombudsmanului, disponibil pe site-ul acestuia începând din ianuarie 2009.

Tabel 1.1: Cazuri soluționate în 2012

Plângeri înregistrate în 2012	2 442
Plângeri prelucrate în 2012	2 460
Plângeri stabilite ca fiind de competența unui membru al Rețelei europene a ombudsmanilor	1 467
Plângeri stabilite ca fiind de competența Ombudsmanului European	740
Din care:	228 inadmisibile 62 admisibile, dar fără motive suficiente care să justifice deschiderea unei anchete 450 de anchete deschise pe baza plângerilor
Anchete deschise din proprie inițiativă	15
Anchete închise	390 (inclusiv 10 anchete din proprie inițiativă)
Dintre care:	206 din 2012 113 din 2011 71 din anii anteriori

7. Această categorie se referă la plângerile „înregistrate” în cursul unui an calendaristic, spre deosebire de plângerile „depuse” în aceeași perioadă, dar înregistrate în anul următor.

8. Categoria statistică „prelucrate” înseamnă că Ombudsmanul și-a încheiat analiza pentru a stabili dacă plângerea (i) se încadrează în mandatul Ombudsmanului, (ii) îndeplinește criteriile de admisibilitate și (iii) oferă motive pentru deschiderea unei anchete sau nu și a informat în acest sens reclamantul. Având în vedere perioada de timp necesară pentru realizarea acestei analize, numărul plângerilor „prelucrate” într-un an calendaristic dat diferă de numărul plângerilor „înregistrate” în aceeași perioadă. Numărul plângerilor prelucrate într-un an dat include plângerile înregistrate la sfârșitul anului anterior și prelucrate la începutul anului în cauză, nu însă și numărul de plângeri înregistrate la sfârșitul anului în cauză și prelucrate la începutul anului următor.



Ombudsmanul European a deschis 450 de anchete pe baza plângerilor și a lansat 15 anchete suplimentare din proprie inițiativă (comparativ cu 382, respectiv 14, în 2011).

După cum se arată în figura 1.1⁹, numărul de plângeri care țin de competența Ombudsmanului a crescut brusc în perioada 2003 - 2004, situându-se la o medie de aproximativ 830 între 2005 și 2008, și rămânând, din 2009, la o medie de aproximativ 730.

După cum se arată în figura 1.2¹⁰, numărul de plângeri care nu țin de competența Ombudsmanului a scăzut la 1 720 în 2012, cea mai mică cifră înregistrată din anul 2002. Ombudsmanul continuă să depună eforturi pentru reducerea numărului de plângeri care nu țin de competența sa, 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 1.1: Numărul de plângeri în cadrul mandatului în perioada 2003-2012

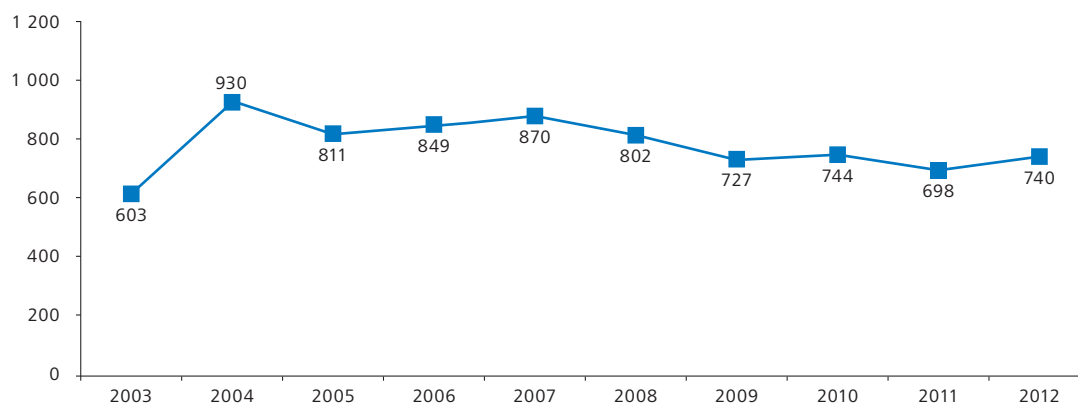
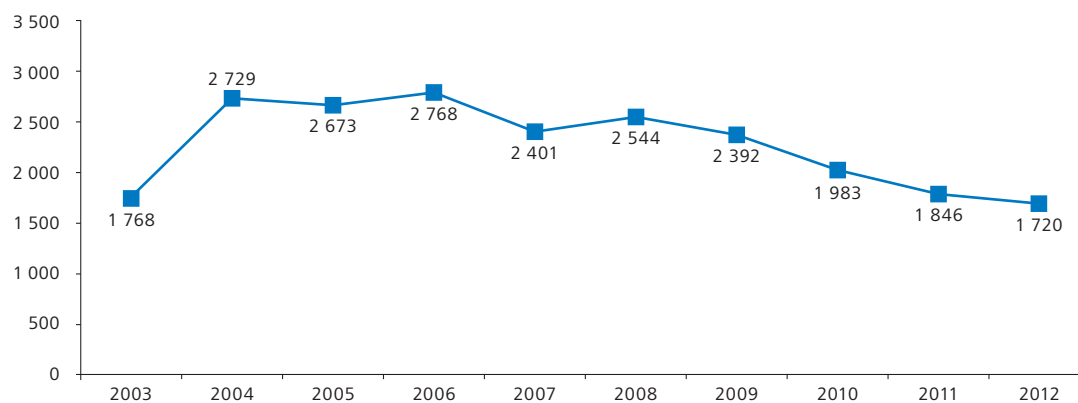


Figura 1.2: Numărul de plângeri în afara mandatului în perioada 2003-2012



9. În 2005, 335 de plângeri depuse, care țineau de competența Ombudsmanului, au avut același obiect. Pentru o comparație mai exactă între ani, numai 11 din aceste plângeri au fost luate în considerare în figura 1.1.

10. În 2006, 281 de plângeri depuse, care nu țineau de competența Ombudsmanului, au avut același obiect. Pentru o comparație mai exactă între ani, numai 11 din aceste plângeri au fost luate în considerare în figura 1.2.

Plângeri și anchete

Tabelul 1.2 prezintă distribuția pe țări a plângerilor înregistrate în 2012. În mod tradițional, reclamanții din Germania, țara cu populația cea mai mare din UE, depun cele mai multe plângeri, urmați de cei din Spania. Această tendință s-a schimbat însă în 2011, Spania trecând de pe locul al doilea pe locul întâi și menținându-și această poziție și în 2012. La fel ca în 2011, Spania a fost urmată de Germania, Polonia și Belgia. Raportat

la mărimea populației, cei mai mulți reclamanți sunt din Luxemburg, Cipru, Malta, Belgia și Slovenia.

În 2012, 17 state membre au depus mai multe plângeri decât se aștepta, având în vedere populația acestora, 9 au depus mai puține, într-un singur caz numărul plângerilor dintr-un stat membru (Estonia) fiind proporțional cu populația.

Tabel 1.2: Distribuția pe țări a plângerilor înregistrate în anul 2012

Țara	Numărul de plângeri	% din plângeri	% din populația UE	Proporție
Luxemburg	39	1,6	0,1	16,0
Cipru	30	1,2	0,2	6,1
Malta	14	0,6	0,1	5,7
Belgia	182	7,5	2,1	3,5
Slovenia	31	1,3	0,4	3,2
Irlanda	50	2,0	0,9	2,3
Bulgaria	66	2,7	1,6	1,7
Ungaria	76	3,1	2,0	1,6
Spania	340	13,9	9,0	1,5
Portugalia	77	3,2	2,1	1,5
Lituania	23	0,9	0,7	1,3
Grecia	74	3,0	2,3	1,3
Letonia	16	0,7	0,5	1,3
Slovacia	34	1,4	1,1	1,3
Danemarca	34	1,4	1,1	1,3
Polonia	235	9,6	7,7	1,2
Austria	45	1,8	1,7	1,1
Estonia	7	0,3	0,3	1,0
Finlanda	25	1,0	1,1	0,9
Suedia	38	1,6	1,8	0,9
Republica Cehă	42	1,7	2,1	0,8
Germania	273	11,2	16,6	0,7
Țările de Jos	51	2,1	3,3	0,6
România	58	2,4	4,4	0,5
Regatul Unit	162	6,6	12,3	0,5
Franța	138	5,7	12,8	0,4
Italia	118	4,8	11,9	0,4
Alte țări	138	5,7		
Necunoscută	26	1,1		

Notă: Proporția plângerilor este calculată prin împărțirea procentului de plângeri la procentul populației. Un coeficient mai mare de 1, indică faptul că țara respectivă a înaintat Ombudsmanului mai multe plângeri decât s-ar fi preconizat, în raport cu mărimea populației țării respective. Procentele sunt rotunjite la o zecimală.



Diagrama de mai jos se bazează pe numărul plângerilor primite de Ombudsman din fiecare stat membru, raportat la mărimea populației statului respectiv (a se vedea nota care însoțește tabelul 1.2 privind modul de calcul al acestui raport).

Raportul (% plângeri / % populație)



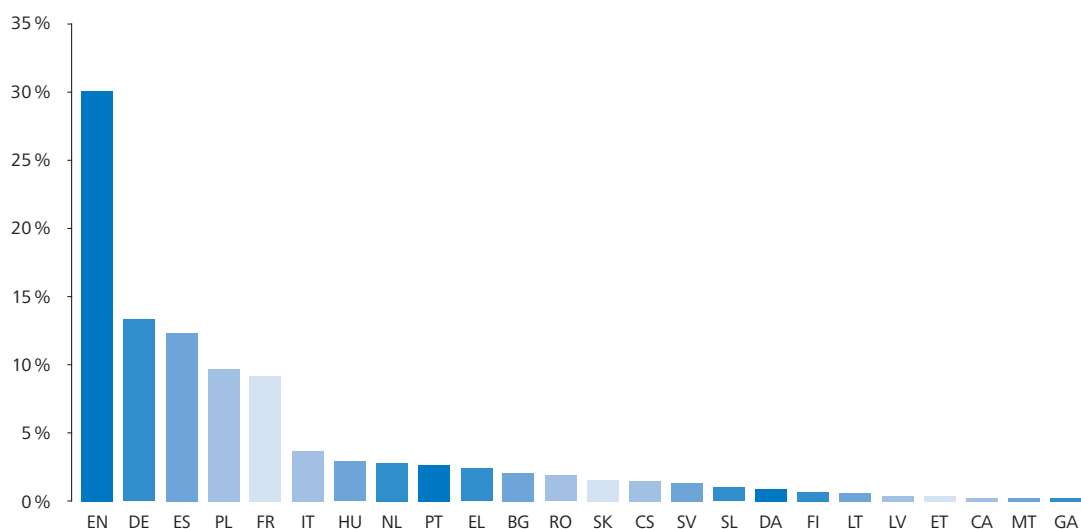
Plângeri și anchete

Reclamanții pot trimite plângeri Ombudsmanului în oricare din cele 23 de limbi oficiale ale UE¹¹. Astfel cum se arată în figura 1.3, în 2012 cei mai mulți reclamanți au adresat plângeri Ombudsmanului în limba engleză, urmată de germană și de spaniolă.

După cum se vede în figura 1.4, în peste 75 % din cazuri, Ombudsmanul a putut ajuta reclamantul prin deschiderea unei anchete (18,3 % din cazuri), transferarea către un organism competent sau

îndrumarea reclamantului către instituția competentă (57,1 %). Secțiunea 1.7 din prezentul raport se referă la cazurile pe care Ombudsmanul le-a transferat sau în care a sfătuit reclamantul unde să se adreseze. În 24,6 % din cazurile tratate în 2012, Ombudsmanul a concluzionat că nu mai pot fi formulate alte recomandări și a informat reclamantul în acest sens. În unele cazuri, Ombudsmanul a procedat astfel deoarece reclamantul nu a specificat la cine sau la ce se referă plângerea.

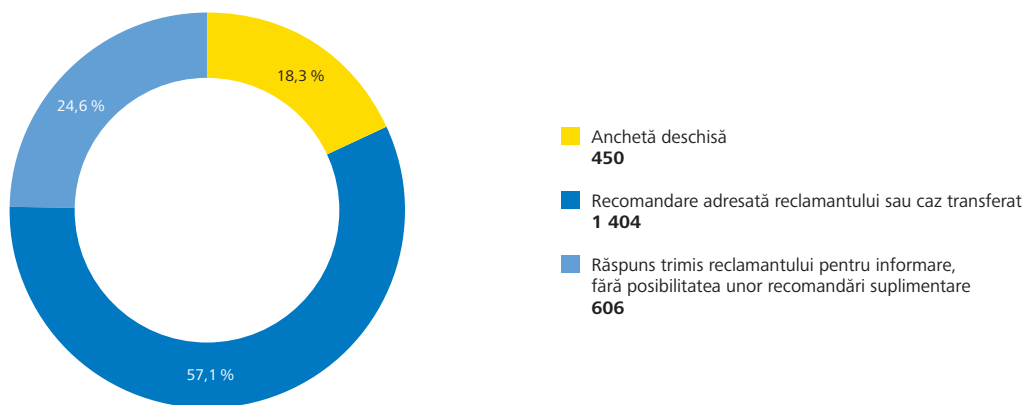
Figura 1.3: Distribuția plângerilor pe limbi



11. Bulgară, cehă, daneză, engleză, estonă, finlandeză, franceză, germană, greacă, irlandeză, italiană, letonă, lituaniană, maghiară, malteză, olandeză, polonă, portugheză, română, slovacă, slovenă, spaniolă și suedeză. În urma unui acord semnat în luna noiembrie 2006 între Ombudsmanul European și guvernul spaniol, cetățenii pot, de asemenea, să adreseze plângeri Ombudsmanului European în limbile oficiale din Spania (catalană/valenciană, galițiană și bască). 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 1.4: Măsuri luate în urma plângerilor primite



Notă: Cifrele din tabelul de mai sus includ 95 de plângeri care au fost înregistrate spre sfârșitul anului 2011 și prelucrate în 2012. Acestea nu includ 18 plângeri înregistrate spre sfârșitul anului 2012, care se aflau în curs de prelucrare la sfârșitul anului, pentru a se stabili ce măsură trebuie luată.

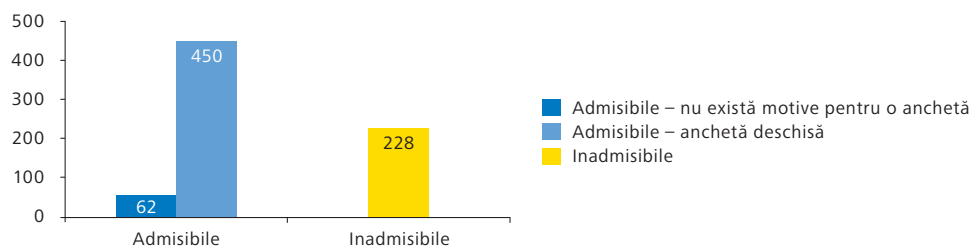
Plângeri și anchete

1.3 Analiza anchetelor deschise¹²

După cum am menționat deja, în 2011 Ombudsmanul și-a modificat procedurile simplificate pentru a le face mai ușor accesibile cetățenilor.

Toate plângerile considerate de competența Ombudsmanului au fost analizate în mai mare detaliu, pentru stabilirea admisibilității. Din cele 740 de plângeri de competența Ombudsmanului, 228 au fost considerate inadmisibile, iar pentru alte 62 care au fost admisibile, Ombudsmanul nu a găsit motive pentru deschiderea unei anchete.

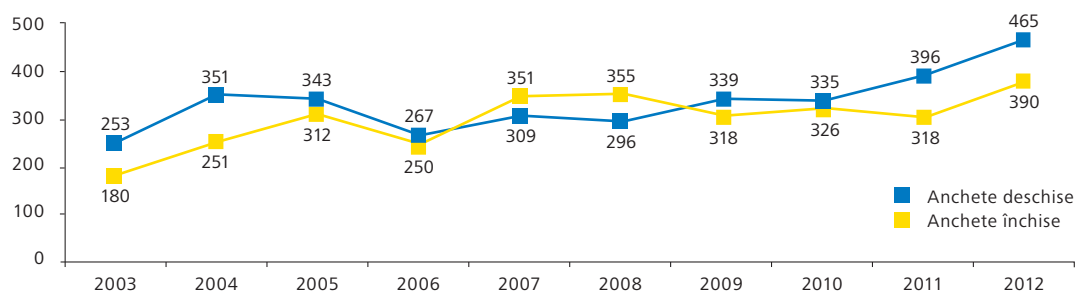
Figura 1.5: Plângeri în cadrul mandatului Ombudsmanului European



În cursul anului, Ombudsmanul a deschis în total 450 de anchete pe baza plângerilor, ceea ce reprezintă o creștere cu 18 % comparativ cu anul 2011. De asemenea, Ombudsmanul a demarat 15 anchete din proprie inițiativă.

După cum se arată în figura 1.6, numărul anchetelor deschise de Ombudsman în anul 2012 a fost mai mare ca niciodată, depășind nivelurile înregistrate în 2011 (396) și în 2004 (351).

Figura 1.6: Evoluția numărului de anchete



12. Analiza din această secțiune se referă la numărul de anchete deschise în anul 2012 și nu la numărul total de anchete instrumentate în timpul anului.

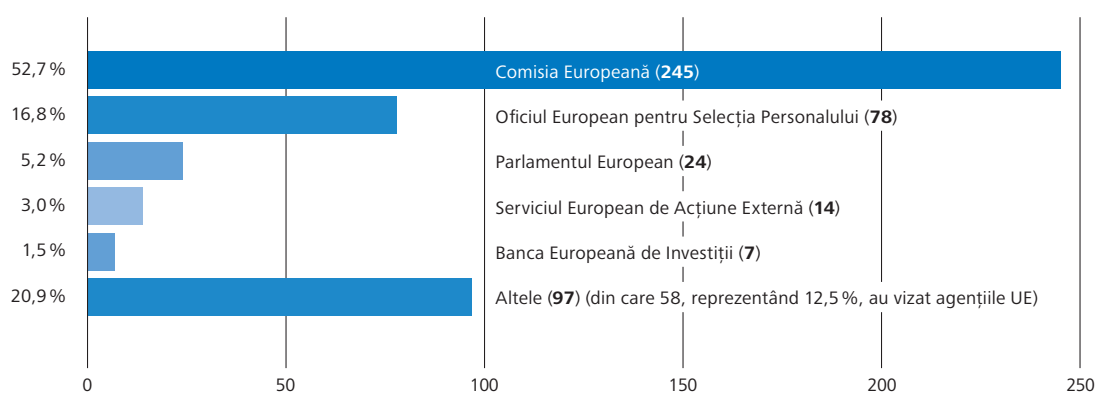


Majoritatea anchetelor deschise în 2012 de către Ombudsman au vizat Comisia Europeană (pe baza a 245 de plângeri, reprezentând 52,7%). Cifra comparabilă pentru 2011 a fost de 231. Deoarece Comisia reprezintă principala instituție a Comunității care adoptă decizii cu efect direct asupra cetățenilor, este normal ca aceasta să fie principalul obiect al plângerilor cetățenilor. Oficiul European pentru Selecția Personalului (EPSO) s-a

situat pe locul al doilea, cu 78 de plângeri (față de 42 în 2011). Numărul anchetelor deschise de Ombudsman cu privire la Parlamentul European a crescut cu 50 % comparativ cu 2011. Ombudsmanul a deschis 14 anchete privind Serviciul European de Acțiune Externă (SEAE) și 7 privind Banca Europeană de Investiții (BEI). Alte 22 de instituții, organe, oficii și agenții ale UE au făcut obiectul unui număr de 97 de anchete¹³.

Majoritatea anchetelor deschise în 2012 de către Ombudsman au vizat Comisia Europeană.

Figura 1.7: Instituții și organisme care au făcut obiectul anchetelor



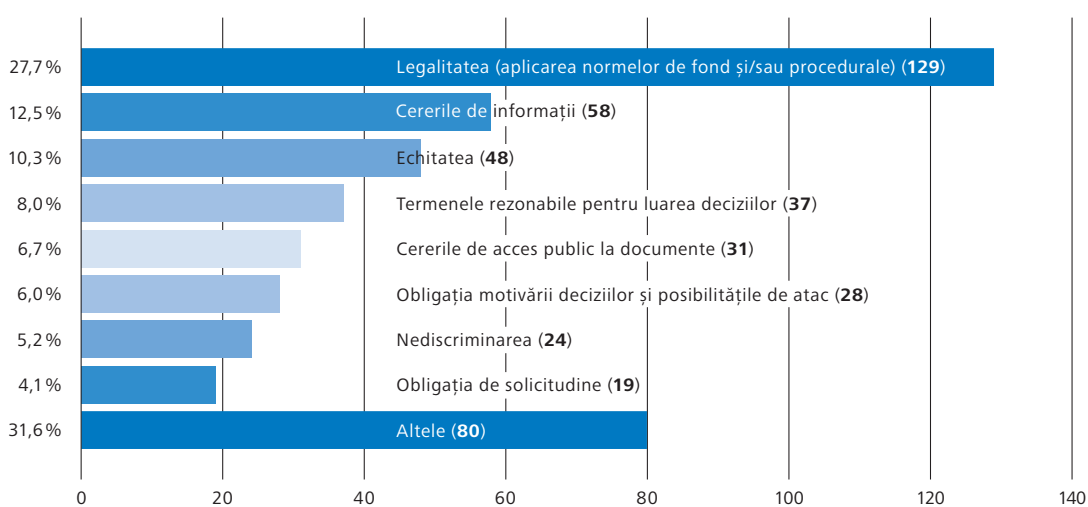
13. Frontex (5), Agenția Europeană pentru Produse Chimice (5), Agenția Executivă pentru Cercetare (5), Agenția Europeană pentru Medicamente (5), Agenția Europeană pentru Securitatea rețelelor Informatice și a Datelor (5), Agenția Europeană de Siguranță a Aviației (4), Oficiul pentru Armonizare în cadrul Pieței Interne (4), Agenția pentru Drepturi Fundamentale a Uniunii Europene (3), Agenția Executivă pentru Educație, Audiovizual și Cultură (3), Autoritatea bancară europeană (3), Centrul de Traduceri pentru Organismele Uniunii Europene (2), Fundația Europeană pentru Îmbunătățirea Condițiilor de Viață și de Muncă (2), Agenția Executivă pentru Competitivitate și Inovare (2), Autoritatea Europeană pentru Valori Mobiliare și Piețe (2), Centrul European pentru Dezvoltarea Formării profesionale (1), Fuziune pentru Energie (1), Agenția Europeană de Apărare (1), Organismul autorităților europene de reglementare în domeniul comunicațiilor electronice (1), Institutul pentru Studii de Securitate al Uniunii Europene (1), Institutul European pentru Inovare și Tehnologie (1), Comitetul European pentru Risc Sistemic (1) și Centrul European de Prevenire și Control al Bolilor (1).

Plângeri și anchete

Principalele tipuri de administrare defectuoasă anchetate de către Ombudsman în 2012 au privit legalitatea (27,7 % de anchete), cererile de informații (12,5 %), echitatea (10,3 %) și termenele rezonabile pentru luarea deciziilor (8 %).

Tabelul 1.3 prezintă distribuția pe țări a anchetelor deschise în 2012. Belgia a înregistrat cel mai mare număr de anchete deschise, urmată de Italia, Germania, Spania și Regatul Unit. Raportat la mărimea populației statului

Figura 1.8: Presupusă administrare defectuoasă privind:



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%.



respectiv, majoritatea anchetelor deschise au fost bazate pe plângeri primite din Luxemburg, Belgia, Slovenia și Irlanda. După cum se constată clar, prin comparație cu tabelul 1.2, numărul de plângeri primite dintr-un stat membru nu este direct proporțional cu numărul anchetelor deschise.

În 2012, 11 state membre au înregistrat mai multe anchete deschise decât se preconiza, având în vedere populația acestora, 14 au înregistrat mai puține, iar în două cazuri numărul anchetelor deschise pe baza plângerilor primite din două state membre (Spania și Portugalia) este proporțional cu populația.

Tabel 1.3: Distribuția pe țări a anchetelor deschise în 2012

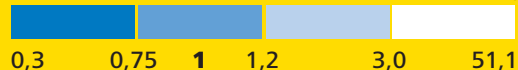
Țara	Numărul de anchete deschise	% din anchetele deschise	% din populația UE	Proporția
Luxemburg	23	5,1	0,1	51,1
Belgia	103	22,9	2,1	10,9
Slovenia	7	1,6	0,4	3,9
Irlanda	15	3,3	0,9	3,7
Estonia	4	0,9	0,3	3,0
Cipru	2	0,4	0,2	2,2
Malta	1	0,2	0,1	2,2
Danemarca	7	1,6	1,1	1,4
Grecia	14	3,1	2,3	1,4
Lituania	4	0,9	0,7	1,3
Ungaria	11	2,4	2,0	1,2
Spania	39	8,7	9,0	1,0
Portugalia	9	2,0	2,1	1,0
Bulgaria	6	1,3	1,6	0,8
Țările de Jos	12	2,7	3,3	0,8
Slovacia	4	0,9	1,1	0,8
Finlanda	4	0,9	1,1	0,8
Italia	42	9,3	11,9	0,8
Austria	5	1,1	1,7	0,7
Suedia	5	1,1	1,8	0,6
Regatul Unit	34	7,6	12,3	0,6
România	11	2,4	4,4	0,6
Germania	39	8,7	16,6	0,5
Letonia	1	0,2	0,5	0,4
Franța	24	5,3	12,8	0,4
Republica Cehă	3	0,7	2,1	0,3
Polonia	9	2,0	7,7	0,3
Alte țări	12	2,7		

Notă: Proporția este calculată prin împărțirea procentului de anchete deschise la procentul populației. Un raport mai mare de 1, indică faptul că țara respectivă a înaintat Ombudsmanului mai multe plângeri decât s-ar fi preconizat, în raport cu mărimea populației țării respective. Procentele sunt rotunjite la o zecimală.

Plângeri și anchete

Diagrama de mai jos se bazează pe numărul de anchete deschise pe baza plângerilor primite de către Ombudsman din fiecare stat membru, raportat la mărimea populației statului respectiv (a se vedea nota care însoțește tabelul 1.3 privind modul de calcul al acestui raport).

Raportul (% anchete deschise / % populație)





1.4 Constatările anchetelor Ombudsmanului

După cum se arată în figura 1.6 de mai sus, Ombudsmanul a închis 390 de anchete în 2012.

În total, 85,3 % din plângerile care au dus la desfășurarea de anchete finalizate în anul 2012 (324) au fost depuse de persoane particulare, iar 14,7 % (56) au fost trimise de întreprinderi, asociații și alte entități juridice.

Tabel 1.4: Sursa plângerilor care au dus la anchete închise în 2012

Întreprinderi, asociații și alte persoane juridice	14,7 % (56)
Persoane particulare	85,3 % (324)

Majoritatea anchetelor închise de Ombudsman în 2012 au fost finalizate în termen de un an (69 %). Ombudsmanul a închis mai mult de o treime, adică 32 %, în 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 soluție¹⁴. Ombudsmanul a încheiat peste 79 % din anchete în termen de 18 luni. Durata medie a anchetelor a fost de 11 luni.

În total, 85,3 % din plângerile care au dus la desfășurarea de anchete finalizate în anul 2012 (324) au fost depuse de persoane particulare, iar 14,7 % (56) au fost trimise de întreprinderi, asociații și alte entități juridice.

Tabel 1.5: Durata anchetei pentru cazurile închise în 2012

Durata medie a anchetelor	11 luni
Cazuri închise în interval de 3 luni	32 %
Cazuri închise în interval de 12 luni	69 %
Cazuri închise în interval de 18 luni	79 %

Notă: Luna este considerată ca având 30 de zile.

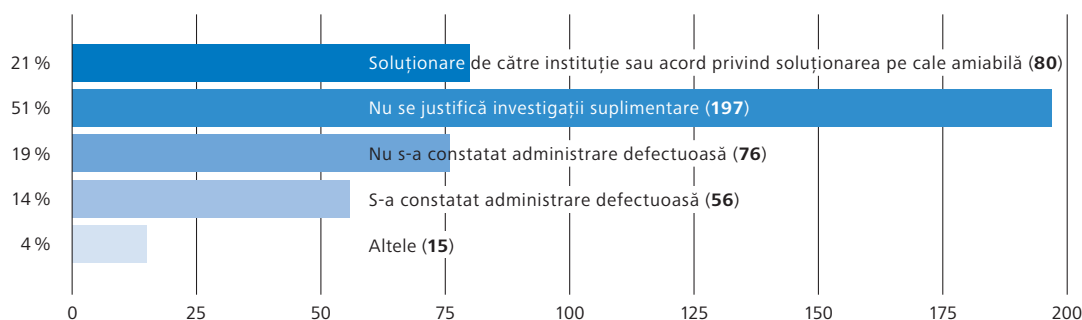
După cum se vede în figura 1.9, în 80 de cazuri închise de Ombudsman în 2012, a fost obținut un rezultat pozitiv dacă instituția în cauză a acceptat o soluție amiabilă sau a rezolvat problema. În 76 de cazuri Ombudsmanul nu a constatat o situație de administrare defectuoasă, iar în alte 56 a constatat o astfel de situație. În 9 din aceste cazuri (față de 13 în 2011), instituția în cauză a acceptat, integral sau parțial, un proiect de recomandare. Ombudsmanul a închis 47 de cazuri cu observații critice și a elaborat un raport special (a se vedea figura 1.10). În 30 de cazuri, Ombudsmanul a formulat observații suplimentare menite să contribuie la îmbunătățirea performanțelor viitoare ale instituțiilor relevante. Aceste constatări sunt descrise în continuare, într-o manieră mai detaliată¹⁵.

¹⁴. Această cifră include cazurile în care Ombudsmanul ar fi desfășurat o anchetă completă dacă reclamantul nu și-ar fi retras plângerea. De asemenea, sunt incluse și cazurile în care Ombudsmanul a demarat o anchetă pe care ulterior a închis-o deoarece reclamantul a hotărât să se adreseze Curții.

¹⁵. Analiza care urmează se bazează pe anchetele finalizate în anul 2012. În cazul în care o anchetă a vizat mai mult decât o acuzație sau reclamație, este posibil ca acestea să fi dus la mai multe constatări din partea Ombudsmanului.

Plângeri și anchete

Figura 1.9: Rezultatele anchetelor închise în 2012



Notă i: În unele cazuri, Ombudsmanul a închis anchetele pe baza a două sau mai multe motive. Aceste procente totalizează, așadar, mai mult de 100 %.

Notă ii: Într-un singur caz în care a constatat o situație de administrare defectuoasă, Ombudsmanul a închis ancheta nu numai cu o observație critică, ci și cu un proiect de recomandare pe care instituția l-a acceptat integral.

Nu s-a constatat administrare defectuoasă

Constatarea inexistenței administrării defectuoase nu reprezintă, neapărat, un rezultat negativ pentru reclamant care beneficiază, cel puțin, de explicații complete din partea instituției în cauză în legătură cu activitățile desfășurate.

În 2012, Ombudsmanul a închis 76 de cazuri în care nu a constatat o situație de administrare defectuoasă. Constatarea inexistenței administrării defectuoase nu reprezintă, neapărat, un rezultat negativ pentru reclamant care beneficiază, cel puțin, de explicații complete din partea instituției în cauză în legătură cu activitățile desfășurate. De asemenea, reclamantul beneficiază de o analiză a cazului, realizată în mod independent de către Ombudsman. În același timp, după cum se ilustrează în cazul de mai jos, o asemenea constatare servește drept dovadă concludentă a faptului că instituția în cauză a acționat în conformitate cu principiile buneii administrări.

Încălcarea dreptului UE

Autoritățile municipale ale insulei Samos din Grecia au refuzat cererea unui viticultor de obținere a autorizației de producător, deoarece legislația elenă obligă viticultorii să vândă toate produsele către Uniunea Cooperativelor Viticole din Samos. Viticultorul a contestat decizia la Consiliul de Stat al Greciei și a depus, de asemenea, o plângere la Comisie, referitoare la

faptul că legislația elenă în cauză încalcă dreptul UE. Ulterior, viticultorul a adresat o plângere Ombudsmanului, acuzând Comisia de întârziere nejustificată a examinării plângerii lui și de încălcare a obligației acesteia de a acționa cu imparțialitate și obiectivitate, susținând că aceasta ar trebui să investigheze temeinic plângerea lui în ceea ce privește încălcarea dreptului UE. Ancheta Ombudsmanului (cazul 1625/2010/ANA) nu a constatat o situație de administrare defectuoasă din partea Comisiei.

Observații suplimentare

Chiar și în cazul în care constată că nu există administrare defectuoasă sau că nu există motive pentru continuarea anchetei sale, Ombudsmanul poate formula o observație suplimentară atunci când identifică oportunități de îmbunătățire a calității administrării în instituția în cauză. O observație suplimentară nu trebuie interpretată în sensul de critică adusă instituției căreia îi este adresată, ci în sensul de recomandare cu privire la modul de perfecționare a unei anumite practici, în vederea îmbunătățirii calității serviciilor furnizate cetățenilor. În 2012, Ombudsmanul a formulat observații suplimentare în 30 de cazuri.



Cazuri soluționate de 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 unor asemenea rezultate, ceea ce ajută la consolidarea relațiilor dintre instituții și cetățeni și poate evita litigii costisitoare și de lungă durată.

Pe parcursul anului 2012, în 80 de cazuri, instituția fie a soluționat problema, fie s-a ajuns la o soluție amiabilă. În continuare este prezentat un exemplu ilustrativ de astfel de caz.

Aplicarea incorectă a normelor

Comisia a autorizat utilizarea unui număr de pesticide neonicotinoide (insecticide) pentru protecția plantelor. În martie 2012, conducerea Ombudsmanului din Austria a explicat Ombudsmanului European că noile date științifice sugerează că anumite insecticide au determinat creșterea mortalității în rândul albinelor. Biroul a presupus că aceste noi dovezi, care constituie argumente pentru limitarea utilizării insecticidelor, nu au fost luate în considerare de către Comisie. Regulamentul relevant al UE prevede o revizuire a autorizării substanțelor atunci când noile date științifice indică faptul că acestea nu mai îndeplinesc criteriile de aprobare, de exemplu, deoarece reprezintă o amenințare pentru sănătatea animalelor. În cursul investigațiilor efectuate de către Ombudsman (cazul **512/2012/BEH**), Comisia a comunicat o listă cu măsurile adoptate recent în legătură cu mortalitatea crescută a albinelor. De exemplu, Comisia a desemnat un laborator de referință al UE pentru sănătatea albinelor și a comandat un studiu de evaluare a dimensiunilor acestei probleme. În plus, Comisia a solicitat Autorității Europene pentru Siguranță Alimentară (EFSA) să revizuiască evaluarea riscurilor tuturor pesticidelor neonicotinoide și a efectului acestora asupra albinelor. Aceste măsuri au fost satisfăcătoare pentru reclamant.

Dacă o anchetă duce la o constatare preliminară de administrare defectuoasă, Ombudsmanul încearcă să obțină o soluție amiabilă ori de câte ori este posibil. Ombudsmanul a închis nouă cazuri în cursul anului, inclusiv cazul de mai jos, în care s-a obținut o soluție amiabilă. La sfârșitul anului 2012, se aflau în curs de examinare 18 propuneri de soluții amiabile.

Recuperarea cheltuielilor

Din 2004 până în 2005, organizația neguvernamentală (ONG) belgiană Vluchtelingenwerk Vlaanderen a realizat un proiect al cărui obiectiv a fost sprijinirea dezvoltării microîntreprinderilor din Republica Democrată Congo, de către antreprenori migranți. Costul total al proiectului a depășit 750 000 EUR, din care Comisia a acoperit peste 500 000 EUR. Organizația neguvernamentală a înființat cu succes 59 de microîntreprinderi. În cursul punerii în aplicare a proiectului, ONG-ul a solicitat Comisiei să accepte o metodă mai simplă de raportare a cheltuielilor, deoarece întâmpinase dificultăți în obținerea bonurilor sau facturilor corespunzătoare de la antreprenorii locali. Persoana de contact a Comisiei a aprobat în scris această cerere. Cu ocazia auditului proiectului, Comisia a constatat că pentru anumite cheltuieli nu existau documente justificative și a obligat Vluchtelingenwerk Vlaanderen la rambursarea sumei de 150 000 EUR. ONG-ul a adresat o plângere Ombudsmanului, argumentând că ordinul de recuperare nu a fost nici justificat și nici proporționat. Ombudsmanul a solicitat Comisiei (cazul **53/2010/OV**) să stabilească dacă ONG-ul a respectat metoda alternativă de raportare a cheltuielilor și, dacă da, să ia în considerare rambursarea sumei respective către ONG-ul în cauză. Instituția a acceptat soluția amiabilă a Ombudsmanului și a restituit ONG-ului peste 100 000 EUR.

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

Plângeri și anchete

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

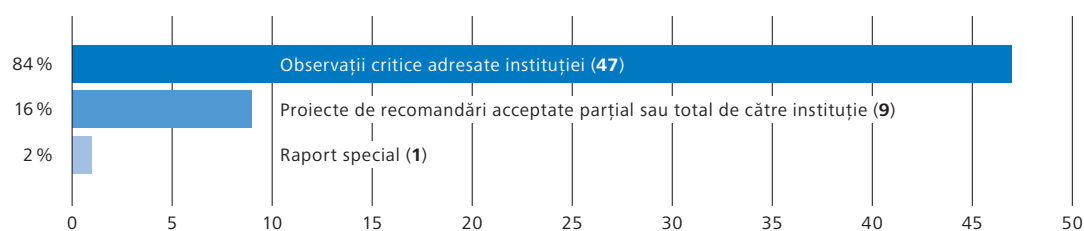
Constatarea situațiilor de administrare defectuoasă

Ombudsmanul a constatat existența administrării defectuoase în 14 % din cazurile închise în cursul anului 2012. Dintre acestea, 47 au fost închise cu observații critice adresate instituției în cauză (comparativ cu 35 de cazuri în 2011). În plus, Ombudsmanul a închis nouă cazuri în care instituția reclamată a acceptat un proiect de recomandare din partea sa. De asemenea, Ombudsmanul a publicat un raport special.

Observații critice

Dacă soluționarea pe cale amiabilă nu este posibilă sau încercarea de a găsi o asemenea soluție nu are succes, Ombudsmanul fie închide cazul cu o observație critică adresată instituției în cauză, fie elaborează un proiect de recomandare. Ombudsmanul formulează, în mod obișnuit, o observație critică atunci când (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 de măsuri suplimentare de către Ombudsman. De asemenea, Ombudsmanul formulează o observație critică când consideră că un proiect de recomandare nu ar avea un scop util. Ombudsmanul procedează la fel în cazurile în care instituția în cauză nu acceptă un proiect de recomandare și atunci când nu consideră adecvată înaintarea unui raport special către Parlamentul European.

Figura 1.10: Anchete în urma cărora s-a constatat administrare defectuoasă



Notă: Într-un singur caz în care a constatat administrare defectuoasă, instituția a acceptat integral proiectul de recomandare, dar Ombudsmanul a formulat și o observație critică. Procentele de mai sus totalizează, așadar, mai mult de 100%.



O observație critică nu constituie o cale de atac pentru reclamant, ci indică instituției în cauză că a acționat în mod eronat, astfel încât pe viitor să poată evita administrarea defectuoasă. Exemplul următor ilustrează circumstanțe care îl pot determina pe Ombudsman să emită o observație critică.

O observație critică nu constituie o cale de atac pentru reclamant, ci indică instituției în cauză că a acționat în mod eronat, astfel încât pe viitor să poată evita administrarea defectuoasă.

Politica lingvistică restrictivă

În mod periodic, Comisia organizează consultări publice, astfel încât cetățenii, asociațiile și alte părți interesate să poată participa la procesul decizional din UE. În 2010, un avocat din Spania a adresat Ombudsmanului o plângere împotriva Comisiei privind publicarea documentelor pentru consultare exclusiv în limba engleză și afirmând că politica lingvistică a Comisiei este arbitrară și contrară principiilor deschiderii, buneii administrării și nediscriminării. Ombudsmanul a împărtășit opinia reclamantului (cazul **640/2011/AN**) cu privire la faptul că nu este de așteptat ca cetățenii să participe la o consultare pe care nu o pot înțelege. Ombudsmanul consideră că multilingvismul este esențial pentru ca cetățenii să își exercite dreptul de participare la viața democratică a Uniunii, drept consfințit prin Tratatul de la Lisabona. Ombudsmanul a concluzionat că politica lingvistică restrictivă a Comisiei constituie o administrare defectuoasă și a solicitat instituției să publice documentele pentru consultare în toate cele 23 de limbi oficiale ale Uniunii Europene sau să ofere traduceri la cerere. Comisia a respins recomandările Ombudsmanului, afirmând că resursele limitate și constrângerile de timp afectează principiul multilingvismului și că nu există un drept legal al cetățenilor de consultare a documentelor în toate limbile oficiale ale UE. În 2012, Parlamentul a adoptat o rezoluție prin care obligă Comisia să își revizuiască politica lingvistică restrictivă pentru consultările publice.

Reacția la observațiile critice și suplimentare

Pentru a ajuta instituțiile să tragă învățăminte din anchetele sale, Ombudsmanul publică în fiecare an un studiu¹⁶ cu privire la reacția instituțiilor la observațiile sale critice și suplimentare.

Reacția la observațiile critice și suplimentare în cursul anului 2011

Ombudsmanul a invitat instituțiile în cauză să răspundă, în termen de șase luni, la observațiile critice și suplimentare pe care le-a emis în cursul anului 2011 și a primit răspunsuri la toate observațiile formulate, deși, în unele cazuri, au existat întârzieri.

În anumite cazuri, reacția la observațiile critice și suplimentare a fost exemplară și aceste cazuri merită, într-adevăr, să fie menționate ca fiind „cazuri de referință” care trebuie să servească drept model pentru alte instituții în ceea ce privește reacția la observațiile critice și suplimentare. Aceste reacții au venit din partea Comisiei (**2605/2009/MF**, **62/2010/RT** și **1301/2010/GG**), Curții de Justiție a Uniunii Europene (**3018/2009/TN**), Oficiului European de Luptă Antifraudă (OLAF) (**856/2008/BEH**), Eurojust (**325/2010/OV**), Agenției Europene de Apărare (**1342/2010/MHZ**), Misiunii de Poliție a Uniunii Europene pentru teritoriile palestiniene (**OI/1/2010/MMN**), Energie de Fuziune (**439/2011/AN**) și a Agenției Executive pentru Sănătate și Consumatori (**413/2010/BEH**).

¹⁶. Studiul pentru anul 2011 al Ombudsmanului privind reacția instituțiilor este disponibil la adresa: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/12374/html.bookmark>

Plângeri și anchete

Luând împreună observațiile critice și suplimentare formulate în 2011, rata reacțiilor satisfăcătoare a fost de 84 %.

Luând împreună observațiile critice și suplimentare formulate în 2011, rata reacțiilor satisfăcătoare a fost de 84 %. Reacția la observațiile suplimentare a fost satisfăcătoare în 89 % din cazuri, în timp ce rata reacțiilor satisfăcătoare la observațiile critice a fost mai mică, de 80 % (deși considerabil mai mare decât rata înregistrată în 2010, de 68 %).

Proiecte de recomandare

În cazurile în care este posibil pentru instituția în cauză să elimine administrarea defectuoasă sau în care administrarea defectuoasă este deosebit de gravă sau are implicații generale, Ombudsmanul adresează, în mod normal, instituției vizate sau reclamate un proiect de recomandare. În conformitate cu articolul 3 alineatul (6) din Statutul Ombudsmanului, instituția are obligația să prezinte un aviz detaliat în termen de trei luni.

În cursul anului 2012, Ombudsmanul a emis 17 proiecte de recomandare, între care și cazul prezentat mai jos. Pe lângă acestea, 16 proiecte de recomandări din 2011 au stat la baza unor decizii adoptate în 2012, iar alte trei cazuri au fost închise în urma unor proiecte de recomandare formulate în 2010. În cursul anului, Ombudsmanul a închis 9 cazuri în care instituția în cauză a acceptat, parțial sau integral, un proiect de recomandare. Ombudsmanul a închis 47 de cazuri cu observații critice. La sfârșitul anului 2012, un număr de 14 de proiecte de recomandare erau încă în curs de examinare: două din 2011 și 12 din 2012.

Dreptul de a fi audiat

Sistemul informatic de avertizare timpurie (*Early Warning System* – EWS) al Comisiei înregistrează persoane, întreprinderi, ONG-uri, asociații sau alte părți pe care Comisia le consideră o amenințare pentru interesele financiare ale Uniunii Europene. Administrația UE poate bloca sau suspenda contracte sau plăți în cazul în care ofertantul sau contractantul în cauză este înregistrat în EWS. La primirea mai multor plângeri referitoare la funcționarea EWS, Ombudsmanul a efectuat o anchetă din proprie inițiativă (cazul [OI/3/2008/FOR](#)), incluzând o consultare publică la care au participat numeroase părți interesate. Participanții au criticat Comisia pentru înregistrarea persoanelor particulare și a altor părți fără a le informa în mod sistematic, cât și pentru faptul că nu clarifică modul în care cei în cauză pot contesta în instanță înregistrarea în EWS. Într-un proiect de recomandare, Ombudsmanul a solicitat Comisiei să garanteze drepturile celor vizați de a fi audiați înainte de a fi înregistrați și, de asemenea, să respecte dreptul acestora de acces la propriul dosar și să asigure informarea lor cu privire la drepturile de a adresa plângeri Ombudsmanului sau de a introduce acțiuni în instanță. Comisia a răspuns, anunțându-și intenția de a revizui EWS în 2013, ținând seama atât de constatările Ombudsmanului, cât și de rezultatul acțiunii privind EWS, aflate în curs de soluționare în instanță (cauza T-320/09 *Planet AE/Comisia* din 13 aprilie 2011).



Rapoarte speciale

Dacă o instituție a Uniunii Europene nu răspunde în mod satisfăcător la un proiect de recomandare, Ombudsmanul poate prezenta un raport special Parlamentului European. Raportul special poate conține și recomandări.

Posibilitatea prezentării unui raport special Parlamentului European este de o valoare inestimabilă pentru activitatea Ombudsmanului. Raportul special este cel mai solid instrument de care dispune.

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. Firește, Ombudsmanul furnizează Parlamentului toate informațiile și asistența necesară pentru examinarea unui raport special.

În conformitate cu normele Parlamentului European, chestiunile care privesc relațiile Parlamentului cu Ombudsmanul, sunt de competența Comisiei pentru petiții. În cadrul unei reuniuni a Comisiei pentru petiții, care a avut loc la 12 octombrie 2005, Ombudsmanul s-a angajat, în conformitate cu articolul 205 alineatul (3) din Regulamentul de procedură al Parlamentului, să se prezinte în fața Comisiei pentru petiții, la cererea acesteia, atunci când susține un raport special în fața Parlamentului.

În 2012, Ombudsmanul a înaintat Parlamentului un singur raport special.

Conflictul de interese și principiile bunei administrări

Din 1999, aeroportul din Viena (Austria) este în curs de extindere, prin realizarea mai multor proiecte de construcție. În 2006, 27 de organizații ale cetățenilor austrieci au adresat o plângere Comisiei, potrivit căreia autoritățile austriece au încălcat dreptul UE deoarece nu au evaluat impactul proiectelor respective asupra mediului. Comisia a solicitat autorităților austriece să efectueze o evaluare retrospectivă a impactului menționat. Organizațiile au adresat Ombudsmanului o plângere în care susțineau că autoritatea responsabilă cu evaluarea *ex-post* eliberase chiar ea unele dintre autorizațiile pentru proiecte și că organizațiile nu au acces la alte proceduri de control judiciar la nivel național, în conformitate cu dreptul UE. Ombudsmanul a închis o primă anchetă asupra cazului după ce Comisia a afirmat că va închide cazul de încălcare numai dacă i se vor prezenta dovezi satisfăcătoare că autoritățile austriece au luat măsurile necesare pentru a se conforma dispozițiilor dreptului UE. Ombudsmanul a deschis o a doua anchetă (cauza **2591/2010/GG**) după ce organizațiile i s-au adresat din nou. Ombudsmanul a constatat următoarele omisiuni ale Comisiei: (i) nerespectarea principiilor bunei administrări; (ii) neluarea în considerare, în mod corespunzător, a argumentelor reclamanților, potrivit cărora exista un conflict vizibil de interese, și neluarea unor măsuri adecvate în cazul unei încălcări clare a dreptului UE și (iii) nerespectarea recomandărilor Ombudsmanului. În consecință, Ombudsmanul a prezentat un raport special Parlamentului, solicitându-i sprijinul pentru a convinge Comisia să își corecteze modul de abordare a acestui caz.

Plângeri și anchete

1.5 Cazuri de referință pentru exemplificarea bunelor practici

Zece cazuri închise în anul 2012 constituie exemple ilustrative de bune practici. Aceste cazuri vizează o serie de instituții și organe ale UE, precum și o diversitate de aspecte.

Zece cazuri închise în anul 2012 constituie exemple ilustrative de bune practici. Aceste cazuri vizează o serie de instituții și organe ale UE, precum și o diversitate de aspecte. Având în vedere numărul mare de cazuri privind transparența, pe care Ombudsmanul le-a tratat în fiecare an, primele șase cazuri descrise mai jos sunt deosebit de binevenite. Un alt caz se referă la dispozițiile Cartei drepturilor fundamentale a Uniunii Europene. De asemenea, este inclus și răspunsul constructiv al Comisiei în cazurile privind respectul față de cetățeni, recrutarea și subvențiile.

În cazul **2016/2011/AN, Banca Centrală Europeană (BCE)** a furnizat reclamantului o motivare corespunzătoare, inclusiv o descriere amănunțită a conținutului și scopului scrisorii pe care acesta o solicitase. BCE a refuzat accesul la scrisoare motivând că divulgarea ar submina politica economică și monetară a UE. După examinarea documentului în cauză, Ombudsmanul a fost de acord. Având consimțământul prealabil al președintelui BCE, Ombudsmanul a confirmat reclamantului că scrisoarea respectivă nu propune niciun amendament la Constituția Spaniei. De asemenea, Ombudsmanul a formulat o observație suplimentară, potrivit căreia BCE trebuie să continue să privească transparența nu numai ca pe o obligație legală, ci și ca pe o oportunitate de a-și consolida legitimitatea în ochii cetățenilor.

Ombudsmanul a salutat combinarea măsurilor generale și instituționale propuse, în cadrul anchetei din

proprie inițiativă **OI/3/2011/KM** care a vizat capacitatea **Consiliului** de a răspunde cererilor de confirmare în termenele prevăzute în Regulamentul (CE) nr. 1049/2001. Având în vedere că procedura de soluționare a cererilor este de durată, Consiliul a alocat personal suplimentar pentru prelucrarea cererilor inițiale și a numit o persoană de contact pentru a ține legătura cu delegațiile statelor membre. De asemenea, Consiliul a facilitat convocarea unor reuniuni într-un termen scurt. În sfârșit, dat fiind că reuniunile ordinare ale Coreper/Consiliului sunt mai puțin frecvente în anumite luni ale anului, răspunsurile la cererile de confirmare pot fi acum adoptate, când este necesar, printr-o procedură oficială scrisă.

În cazul **1161/2010/BEH, Comisia** a divulgat integral documentele solicitate de reclamant. Aceste documente se refereau la cazuri de încălcare a dreptului UE legate de anumite aspecte vamaie privind importurile de armament și produse cu dublă utilizare. Deși și-a exprimat îngrijorarea față de perioada lungă de timp care a trecut până când Comisia a luat o decizie cu privire la cererea de confirmare a reclamantului, Ombudsmanul a fost încântat să constate că însăși Comisia recunoaște că această întârziere nu poate fi justificată și a salutat abordarea constructivă a acesteia.

Comisia a prezentat o serie de măsuri pe care Direcția Generală competentă le-a luat în scopul îmbunătățirii conformității cu Regulamentul (CE) nr. 1049/2001 privind accesul public la documente, după ce Ombudsmanul i-a solicitat să comunice explicit măsurile pe care Comisia le-a luat sau intenționează să le ia pentru a asigura conformitatea cu regulamentul. În răspunsul inițial referitor la cazul **849/2010/KM**, Comisia a admis faptul că nu a reușit să



gestioneze scrisorile reclamantului în conformitate cu regulamentul. Comisia a acordat acces la documentele respective și a prezentat scuze pentru întârziere. Reclamantul a fost mulțumit de documentele primite, însă și-a menținut critica față de modul de soluționare a cererii sale, ceea ce a dus la măsurile susmenționate.

Agencia Europeană pentru Medicamente (EMA) a acceptat să acorde accesul public la rapoartele de reacții adverse referitoare la un medicament antiacneic, ca răspuns la un proiect de recomandare al Ombudsmanului. După ce reclamantul a exprimat îndoieli, Ombudsmanul a efectuat investigații suplimentare care au inclus o întâlnire cu EMA. În consecință, Ombudsmanul a putut confirma că EMA nu a reținut documentele respective și că informațiile confidențiale au fost, pe bună dreptate, eliminate din acestea pentru a proteja datele cu caracter personal. La închiderea cazului **2493/2008/FOR**, Ombudsmanul a recunoscut progresele importante făcute de EMA în ceea ce privește îmbunătățirea transparenței activității sale¹⁷.

În cazul **808/2011/MHZ**, Ombudsmanul a felicitat **Consiliul European** pentru că a prezentat scuze unui cetățean care i s-a adresat pentru a-și exprima îndoielile cu privire la utilizarea în scop personal a autoturismelor de serviciu. Reclamantul solicitase Consiliului European să răspundă la o serie de întrebări și să îi trimită o copie a normelor relevante referitoare la această chestiune. În opinia Ombudsmanului, scuzele sincere ale Consiliului constituie cel mai bun exemplu de respect față de cetățeni din partea administrației UE. În lipsa acestui respect, a afirmat Ombudsmanul, distanța dintre Uniune și cetățenii săi nu se poate micșora. De asemenea, Ombudsmanul

a constatat că răspunsurile pe care reclamantul le primise inițial nu au fost corespunzătoare.

Ca răspuns la ancheta din proprie inițiativă în cazul **OI/3/2008/FOR**, **Comisia** s-a angajat să reformeze sistemul de avertizare timpurie (EWS), un sistem computerizat de informare care încearcă să identifice „amenințările” la adresa intereselor financiare și a imaginii Uniunii Europene. Ombudsmanul a susținut că drepturile persoanelor înregistrate în EWS, în special drepturile fundamentale ale acestora, stabilite în Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene (de exemplu, dreptul de a fi audiat și dreptul de acces la dosar), trebuie să fie protejate, inclusiv în perioada de tranziție care precede reformarea EWS.

În domeniul subvențiilor, **Comisia** a acceptat să ramburseze peste 100 000 EUR unei organizații neguvernamentale, ca urmare a propunerii de soluție amiabilă din partea Ombudsmanului. În cazul **53/2010/OV**, reclamantul a acuzat Comisia că a încălcat principiul încrederii legitime deoarece nu a respectat metoda de raportare a cheltuielilor care fusese acceptată în mod reciproc.

În urma intervenției Ombudsmanului în cazul **371/2010/(MF)AN**, **Comisia** a adoptat o nouă politică privind recunoașterea diplomelor naționale, pentru a ține seama de practicile diferite ale statelor. De asemenea, Comisia a declarat că reclamanta din acest caz este eligibilă pentru posturile în cauză. Această măsură a fost luată după ce Direcția Generală Resurse Umane a refuzat recunoașterea diplomei reclamantei pe motivul că diploma de licență (Master 2) nu fusese obținută în baza studiilor universitare cu durata de trei ani.

¹⁷. Trebuie menționat faptul că, în 2011, EMA a avut un caz de referință similar.

Plângeri și anchete

Ca răspuns la cazul **882/2009/VL**, Directorul serviciului în cauză al **Comisiei** a prezentat o scrisoare de scuze reclamantei și s-a oferit să efectueze plata sumei de 500 EUR ca despăgubire pentru daunele morale suferite. Această măsură a fost luată după un mesaj insultător trimis soțului reclamantei în cadrul unei proceduri de recuperare privind presupusa plată în exces a alocației familiale. De asemenea, Comisia a organizat o serie de sesiuni interne de instruire, pentru a sublinia importanța eticii și a unei culturi a serviciilor în folosul cetățenilor Uniunii Europene. Această măsură a fost luată ca răspuns la observația Ombudsmanului, potrivit căreia utilizarea unui limbaj inacceptabil în mesajul electronic respectiv ar fi putut constitui un indiciu al faptului că problema afectează mai multe servicii ale Comisiei.

1.6 Analiza tematică a anchetelor închise

Deciziile de închidere a cazurilor sunt în mod normal publicate pe site-ul Ombudsmanului (<http://www.ombudsman.europa.eu>) în limba engleză și în limba plângerii, dacă aceasta este alta decât limba engleză. De asemenea, rezumatul fiecărei decizii este publicat în limba engleză. Pe site sunt publicate rezumate ale unor cazuri selectate, în toate cele douăzeci și trei de limbi oficiale ale Uniunii Europene. Aceste rezumate reflectă varietatea temelor și instituțiilor UE la care se referă deciziile de închidere a cazurilor pe care Ombudsmanul le-a adoptat în anul 2012, precum și diferitele motive de închidere.

Secțiunea de față prezintă cele mai importante constatări de fapt și de drept conținute în deciziile Ombudsmanului de închidere a anchetelor din anul 2012.

Secțiunea de față prezintă cele mai importante constatări de fapt și de drept conținute în deciziile Ombudsmanului de închidere a anchetelor din anul 2012.

Sunt incluse cazuri care au avut un efect considerabil asupra promovării transparenței și buneii administrări în instituțiile UE, cazuri care au avut un rezultat deosebit de pozitiv pentru reclamant, precum și cazuri care i-au permis Ombudsmanului să clarifice probleme importante de drept sau să gestioneze o chestiune cu care nu s-a mai confruntat. Având în vedere eforturile Ombudsmanului de promovare a aplicării Cartei drepturilor fundamentale a Uniunii Europene, sunt evidențiate și cazuri importante care se referă la drepturile prevăzute în Cartă.



Secțiunea prezintă analiza următoarelor aspecte care au făcut obiectul principal al anchetelor:

- deschidere, acces 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.

Desigur, aceste categorii în mare parte se suprapun. De exemplu, aspectele legate de deschidere sunt adesea sesizate în plângerile referitoare la recrutare sau la rolul Comisiei de gardian al tratatelor. De asemenea, trebuie remarcat că aceste categorii nu sunt enumerate în ordinea în care apar în figura 1.11¹⁸.

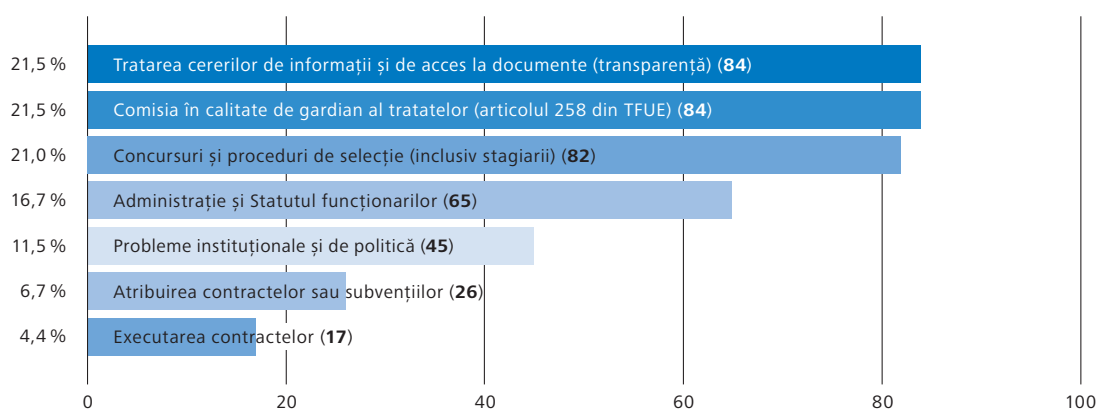
Deschidere, acces public și date cu caracter personal

Accesul public la documente

Articolul 10 alineatul (3) din TUE se referă la adoptarea deciziilor în cadrul Uniunii „în mod cât mai deschis și la un nivel cât mai apropiat posibil de cetățean”, iar articolul 15 alineatul (1) din TFUE solicită instituțiilor, organelor, oficiilor și agențiilor Uniunii să își desfășoare activitatea într-un mod cât se poate de deschis, pentru a promova buna guvernare și pentru a asigura participarea societății civile. Articolul 15 alineatul (3) din TFUE prevede dreptul de acces la documentele instituțiilor, organelor, oficiilor și agențiilor Uniunii. Același drept este prevăzut și în articolul 42 din Carta drepturilor fundamentale a UE. Regulamentul (CE) nr. 1049/2001 reglementează acest drept fundamental de acces la documente¹⁹.

Articolul 15 alineatul (3) din TFUE prevede dreptul de acces la documentele instituțiilor, organelor, oficiilor și agențiilor Uniunii. Același drept este prevăzut și în articolul 42 din Carta drepturilor fundamentale a UE.

Figura 1.11: Obiectul anchetelor închise



Notă: În unele cazuri, Ombudsmanul a închis anchete care au avut ca obiect două sau mai multe aspecte. Procentele de mai sus totalizează, așadar, peste 100 %.

¹⁸. Figura 1.11 prezintă informații cu privire la toate anchetele finalizate în 2012, în funcție de obiectul lor. Scopul este indicarea semnificației obiectului discutat, în raport cu numărul total de cazuri tratate de Ombudsman. În pofida suprapunerii, cazurile apar sub un singur titlu în această figură.

¹⁹. 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.

Plângeri și anchete

Regulamentul (CE) nr. 1049/2001 le oferă solicitanților posibilitatea de a alege o cale de atac: fie să conteste în instanță un refuz total sau parțial al accesului, în conformitate cu articolul 263 din TFUE, fie să adreseze o plângere Ombudsmanului. Astfel cum se descrie în continuare, anchetele Ombudsmanului s-au referit atât la aspecte procedurale, cât și la aplicarea excepțiilor la accesul public, prevăzute în articolul 4 din regulament.

Aspecte procedurale

Înregistrarea cu întârziere și răspunsurile întârziate la cereri constituie, în aparență, situații relativ obișnuite. În cazul **1972/2009/ANA**, Comisia a recunoscut întârzierea nejustificată în soluționarea cererii de confirmare a reclamantului și s-a angajat că pe viitor să nu mai existe astfel de întârzieri. În cazul **2938/2009/EIS**, Ombudsmanul a constatat, în mod clar, că gestionarea de către Comisie a cererii reclamantului nu a respectat principiul bunei administrări. Comisia a prezentat scuze. Într-o observație suplimentară, Ombudsmanul a subliniat că ar fi foarte utilă luarea unor măsuri de către Comisie, pentru prevenirea repetării unor astfel de deficiențe. În cazul **2466/2011/ER**, reclamantul a acuzat Comisia că a prelungit în mod ilegal termenul de luare a deciziei asupra cererii sale de confirmare. Ombudsmanul a închis cazul fără să fi primit un aviz din partea Comisiei, deoarece (i) răspunsul Comisiei a avut o întârziere de trei luni și (ii) informațiile care fuseseră deja puse la dispoziția sa au fost suficiente pentru a soluționa plângerea. Ombudsmanul a subliniat că Regulamentul (CE) nr. 1049/2001 prevede termene obligatorii, excepțiile fiind posibile numai în cazuri „excepționale” și atunci când este prezentată o „motivare detaliată”. În cazul de față, Comisia s-a limitat la a declara că încă nu dispune de toate elementele necesare pentru a putea efectua o evaluare definitivă.

În cazul **1472/2011/MMN**, referitor la refuzul accesului la răspunsurile date de Franța și Spania la un chestionar, răspunsul Comisiei a întârziat foarte mult. Deși Comisia a prezentat scuze reclamantului, răspunsurile acesteia atât către reclamant, cât și către Ombudsman demonstrează că aparent Comisia consideră că necesitatea de a se consulta cu statele membre, în conformitate cu articolul 4 alineatul (5) din Regulamentul (CE) nr. 1049/2001, o îndreptățește să depășească termenele stabilite în regulament pentru furnizarea răspunsurilor la cererile de acces. Ombudsmanul a menționat că instanțele Uniunii au explicat clar că, dacă instituția a inițiat, în temeiul articolului 4 alineatul (5), un dialog cu statul membru din care provine documentul solicitat, acest fapt nu o îndreptățește să depășească limitele de timp stabilite în regulament.

În cazul **1683/2010/MMN**, care a privit accesul la documente referitoare la un concurs general organizat de către EPSO, reclamantul a acuzat Comisia că a acționat în mod eronat și nu a furnizat o motivare atunci când a prelungit, pentru a doua oară, termenul de luare a unei decizii asupra cererii sale de confirmare. Ombudsmanul a subliniat faptul că instituția nu a precizat motivele care au stat la baza deciziei sale. De asemenea, Ombudsmanul a menționat că Regulamentul (CE) nr. 1049/2001 prevede, în mod clar, o singură prelungire a termenului de furnizare a răspunsului la o cerere de confirmare. Comisia a prezentat scuze pentru întârziere. În ceea ce privește cererea de acces, Comisia a explicat că documentele nu există. Ombudsmanul a considerat aceste explicații ca fiind plauzibile. De asemenea, Ombudsmanul s-a bucurat să observe că instituția nu s-a limitat la declarația susmenționată, ci a acordat accesul la anumite documente care l-ar fi putut interesa pe reclamant și a atras atenția asupra a două documente privind activitatea comisiei de selecție.



Aspecte de fond: aplicarea excepțiilor

Numeroase alte anchete ale Ombudsmanului în acest domeniu au avut ca obiect excepțiile la accesul public prevăzute la articolul 4 din Regulamentul (CE) nr. 1049/2001.

Excepție privind activitățile de inspecție, anchetă și audit

În următoarele două cazuri, instituția a invocat excepția privind protejarea scopului investigațiilor, astfel cum se prevede în articolul 4 alineatul (2) a treia liniuță din Regulamentul (CE) nr. 1049/2001, pentru a refuza accesul la documentele în cauză.

Cazul **292/2011/AN** a vizat accesul la documente legate de procedurile de încălcare a dreptului UE²⁰. Ombudsmanul a propus o soluție amiabilă pe care Comisia a acceptat-o, divulgând două din cele trei documente în cauză. În privința celui de-al treilea, aceasta a afirmat că mai întâi trebuie să se consulte cu autoritățile spaniole, deoarece documentul provenea de la acestea. Ombudsmanul și-a exprimat încrederea că instituția va încheia consultarea cu autoritățile spaniole într-un termen rezonabil de timp și va informa apoi reclamantul, în cel mai scurt timp, cu privire la decizia motivată privind divulgarea.

În cazul **2914/2009/DK**, Ombudsmanul a constatat că Agenția Europeană pentru Medicamente (EMA) a refuzat, în mod eronat, să acorde accesul public la două rapoarte de audit intern. În plus, exercițiile de audit respective fuseseră deja finalizate. Astfel, nu exista niciun risc ca exercițiul de auditare să fi putut fi compromis prin divulgarea publică. EMA a acceptat să își reconsidere decizia de refuzare și a acordat accesul la rapoarte, precum și la o notă de însoțire privind punerea în aplicare a recomandărilor cuprinse în rapoarte.

Excepție privind procesul decizional al instituției

În cazul **127/2010/VIK** privind accesul la documente referitoare la propunerile de investiții în energia nucleară, Comisia s-a bazat exclusiv pe excepția legată de necesitatea de a-și proteja procesul decizional [articolul 4 alineatul (3) din Regulamentul (CE) nr. 1049/2001]. Ombudsmanul nu a fost convins de acest argument, însă în cursul anchetei s-a dovedit că investitorul proiectului nu își dăduse consimțământul pentru divulgare. Având în vedere că a existat un cadru juridic care s-a aplicat temporar până la intrarea în vigoare a Tratatului de la Lisabona și nu era deloc clar dacă documentele de tipul celor solicitate de către reclamant pot fi divulgate fără consimțământul statului membru, persoanei sau întreprinderii în cauză, Ombudsmanul a constatat că anchetele suplimentare nu se justifică. Totuși, Ombudsmanul a informat și reclamantul despre posibilitatea de a depune o nouă cerere de acces, deoarece aceasta va trebui să fie soluționată pe baza normelor aplicabile după intrarea în vigoare a Tratatului de la Lisabona, care realizează o reconciliere între cerința privind consimțământul și cerința privind transparența.

Excepție privind protecția datelor cu caracter personal

Printre excepțiile prevăzute la articolul 4 din Regulamentul (CE) nr. 1049/2001, articolul 4 alineatul (1) litera (b) se referă la drepturile fundamentale la respectarea vieții private și la protecția datelor cu caracter personal. În cazul **3136/2008/EIS**, reclamantul, care făcea obiectul unei anchete a OLAF, a solicitat accesul la (i) documentele pe baza cărora OLAF a decis să efectueze ancheta respectivă și (ii) informații despre rezultatul anchetei. OLAF a refuzat. Ombudsmanul a examinat dosarul de la OLAF și s-a

²⁰. A se vedea, de asemenea, cazul **1972/2009/ANA** în care Comisia a refuzat accesul la un document pe motiv că trebuie să protejeze dialogul în curs cu autoritățile elene, în scopul alinierii legislației relevante din Grecia la dreptul UE.

Plângeri și anchete

consultat cu Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor. Pe baza informațiilor obținute, Ombudsmanul a concluzionat că motivarea OLAF pentru respingerea cererii de acces este valabilă și adecvată. În ceea ce privește cealaltă problemă ridicată de reclamant, Ombudsmanul a menționat că, în opinia sa, OLAF a furnizat informațiile despre rezultatul anchetei efectuate. Totuși, Ombudsmanul a specificat că dreptul fundamental la bună administrare, stabilit la articolul 41 din Cartă, prevede ca o persoană care a făcut obiectul unei anchete să fie informată, într-un termen rezonabil de timp, cu privire la rezultatele acelei anchete, după încheierea acesteia. În cazul de față, OLAF nu a procedat astfel.

În cursul anului 2012, Ombudsmanul a soluționat numeroase cazuri în care cetățeanul a susținut că administrația nu a furnizat un răspuns corespunzător sau nu a furnizat niciun răspuns.

Cazul **682/2010/TN** s-a referit la o cerere de acces la un raport care conținea date cu caracter personal. Ombudsmanul a menționat că, în principiu, Comisia are dreptul să refuze accesul pentru că reclamantul nu a precizat motivul pentru care este necesar ca datele cu caracter personal să fie transferate. Totuși, Ombudsmanul a propus Comisiei să reconsidere acordarea accesului la alte secțiuni din raportul în cauză. Întrucât Comisia nu a acceptat în totalitate propunerea sa, Ombudsmanul a formulat o observație critică în sensul că instituția nu a furnizat argumente convingătoare privind motivul pentru care nu se poate acorda accesul parțial. De asemenea, Ombudsmanul a formulat o observație suplimentară cu scopul de a oferi informații mai exacte despre proceduri solicitanților care doresc accesul la documente ce conțin date cu caracter personal.

Accesul public la informații

Articolul 41 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene recunoaște că 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 administrației UE. Acest drept include și dreptul de a primi un răspuns. În cursul anului 2012, Ombudsmanul a soluționat numeroase cazuri în care cetățeanul a susținut că administrația nu a furnizat un răspuns corespunzător sau nu a furnizat niciun răspuns. Pentru a garanta reclamantului un răspuns prompt, aceste cazuri au fost soluționate prin proceduri simplificate.

Cazul **1451/2011/BEH** constituie un exemplu de anchetă completă în domeniul accesului public la informații. Mai precis, aceasta avizat presupusa furnizare de către Comisie a unor informații incorecte privind drepturile de liberă circulație. Reclamantul a susținut că un pasaj din Orientările Comisiei referitoare la Directiva privind dreptul la liberă circulație și ședere pentru cetățenii Uniunii (Directiva 2004/38/CE) nu este conform cu dreptul UE, astfel cum este interpretat de Curtea de Justiție în hotărârea *Akrich* (cauza C-109/01). Într-adevăr, Ombudsmanul a identificat o problemă și a solicitat Comisiei să ia în considerare posibilitatea revizuirii pasajului respectiv. Comisia a afirmat că nu intenționează să modifice Orientările în această etapă, dar că va evalua valoarea adăugată a unei actualizări pe baza rezultatelor celui de-al



doilea raport al său privind aplicarea Directivei 2004/38, pe care îl va elabora în 2013. Luând notă de acordul Comisiei în ceea ce privește posibilitatea ca pasajul respectiv din orientări să devină mai clar, Ombudsmanul a închis cazul, dar a solicitat Comisiei să îl informeze cu privire la aceasta.

Protecția datelor

Carta drepturilor fundamentale a UE prevede, la articolele 7 și 8, drepturile fundamentale la respectarea vieții private și la protecția datelor cu caracter personal. Acest din urmă drept a fost relevant în cazul **2384/2011/AN**, înaintat de o persoană care făcea obiectul unei anchete a OLAF. Oficiul a divulgat unei părți terțe detalii despre rezultatele anchetei sale. Detaliile au fost publicate într-un articol de presă din țara reclamantului. Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor a considerat că divulgarea respectivă este contrară normelor europene privind protecția datelor. Reclamantul a solicitat ca OLAF să își admită greșeala și să îi prezinte scuze. OLAF a refuzat. Totuși, în urma anchetei Ombudsmanului, OLAF a trimis reclamantului o scrisoare în care își exprima regretul că, în cazul acestuia, nu a acționat în conformitate cu normele privind protecția datelor, și i-a prezentat scuze.

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 cea de gardian al tratatelor²¹. Articolul 258 din TFUE stabilește procedura generală

care îi permite Comisiei să întreprindă anchete și să înainteze Curții de Justiție eventualele cazuri de încălcări ale dreptului UE de către statele membre. Comisia poate deschide anchete din proprie inițiativă, pe baza plângerilor sau ca răspuns la cererile din partea Parlamentului European de a soluționa petițiile care îi sunt adresate, în conformitate cu articolul 227 din TFUE. Alte proceduri se aplică în legătură cu probleme specifice, cum ar fi ajutoarele de stat ilegale.

În acest context, este important de menționat proiectul pilot la nivelul UE²², o metodă de lucru elaborată în 2007 între Comisie și statele membre în vederea corectării încălcărilor dreptului UE într-o etapă cât mai timpurie, fără a fi necesar să se recurgă la procedurile privind încălcarea dreptului UE. Acest proiect își propune să asigure o aplicare mai eficientă de către statele membre a legislației europene și o soluționare mai rapidă a plângerilor formulate de către cetățeni și întreprinderi.

Ombudsmanul primește și soluționează plângeri împotriva Comisiei în calitatea acesteia de gardian al tratatelor. La deschiderea unei anchete cu privire la o astfel de plângere, Ombudsmanul este întotdeauna foarte atent să îi specifice reclamantului 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 doar examinarea comportamentului Comisiei în analiza și tratarea plângerilor privind încălcarea dreptului Uniunii Europene. Ombudsmanul poate trata atât aspectele procedurale, cât și pe cele de fond ale comportamentului Comisiei.

Ombudsmanul primește și soluționează plângeri împotriva Comisiei în calitatea acesteia de gardian al tratatelor.

Ancheta Ombudsmanului are ca scop doar examinarea comportamentului Comisiei în analiza și tratarea plângerilor privind încălcarea dreptului Uniunii Europene.

²¹. Articolul 17 din TUE solicită Comisiei „să vegheze la aplicarea tratatelor și a măsurilor adoptate de instituții în temeiul acestora”.

²². A se vedea Comunicarea Comisiei: „O Europă a rezultatelor – aplicarea legislației UE, COM(2007)502”.

Plângeri și anchete

Obligații procedurale

În ceea ce privește obligațiile procedurale ale Comisiei față de reclamantii, principalul punct de referință al Ombudsmanului îl constituie o comunicare emisă de Comisie în anul 2002²³, a cărei versiune revizuită a fost adoptată în 2012²⁴. Comunicarea prevede obligația de înregistrare a plângerilor, anumite excepții de la această obligație și, în același timp, stabilește termenele de soluționare a plângerilor și de informare a reclamantilor. Inițial, Comisia a publicat această comunicare ca răspuns la anchetele și criticile anterioare ale Ombudsmanului, exprimate la adresa sa în legătură cu aceste probleme. Ombudsmanul consideră că această comunicare constituie o temelie importantă a încrederii cetățenilor în Comisie, în calitatea acesteia de gardian al tratatelor.

După cum ilustrează exemplele de mai jos, anchetele Ombudsmanului din 2012 au indicat o serie de deficiențe procedurale.

Întârziere și absența diligenței necesare

În cazul 773/2011/OV, Ombudsmanul a constatat că, în ciuda acuzației reclamantului privind soluționarea necorespunzătoare de către Comisie a plângerii sale referitoare la încălcarea dreptului UE, Comisia trimisese mai multe răspunsuri detaliate. Pe de altă parte, în cazul 230/2011/(TS)EIS, Ombudsmanul a subliniat că, în gestionarea plângerilor privind încălcarea dreptului UE, Comisia nu este lipsită de constrângeri care decurg din drepturile fundamentale și din principiile bune

administrării. Ombudsmanul a considerat că întârzierea la care face referire cazul respectiv nu este justificată de complexitatea problemelor. În ceea ce privește aspectul legat de coerență, invocat ca argument de către Comisie, Ombudsmanul a declarat că menținerea unei „abordări coerente” nu trebuie să conducă la întârzieri inutile.

Cazurile 930/2010/CK și 1827/2009/CK au vizat presupusa absență a diligenței necesare în soluționarea a două plângeri privind încălcarea dreptului UE. Pentru a sprijini Comisia în îmbunătățirea procedurilor sale, Ombudsmanul a formulat două observații suplimentare în primul caz. În cel de-al doilea caz, Ombudsmanul și-a exprimat regretul față de maniera abruptă în care Comisia a respins argumentele reclamantului. Totuși, Ombudsmanul a observat că evoluțiile ulterioare au făcut ca dezacordul dintre Comisie și reclamant în privința interpretării corecte a normelor fiscale din Grecia a devenit lipsit de relevanță practică.

În cazul 1775/2012/ER, referitor la nereușita Comisiei de a furniza un răspuns și a soluționa în mod corespunzător o plângere privind încălcarea dreptului UE, depusă de un importator italian de țigări, Comisia a recunoscut că a primit plângerea, la scurt timp după ce a fost contactată de către Ombudsman. În plus, un funcționar al Comisiei a contactat telefonic reclamantul și l-a informat că se ocupă de cazul lui. La scurt timp după aceea, a avut loc și o întâlnire cu reclamantul.

23. Comunicare către Parlamentul European și Ombudsmanul European privind relațiile cu reclamantul referitoare la încălcarea dreptului UE; JO 2002 C 244, p. 5.

24. COM(2012)154 final: Comunicarea Comisiei către Consiliu și Parlamentul European privind actualizarea gestionării relațiilor cu reclamantul în ceea ce privește aplicarea dreptului UE.



Aspecte de fond

La examinarea plângerilor privind încălcarea dreptului UE, Ombudsmanul poate examina și conținutul analizelor și concluziilor formulate de Comisie²⁵. De exemplu, Ombudsmanul poate verifica dacă respectivele analize și concluzii sunt rezonabile, bine argumentate și minuțios explicate reclamanților. Anchetele și concluziile Ombudsmanului respectă în totalitate puterile discreționare ale

cazul a fost transferat la proiectul pilot la nivelul UE, prin intermediul căruia Comisia va contacta Finlanda și îi va solicita informații sau va căuta soluții la problema respectivă. În mod similar, în cazul **1260/2010/RT**, Ombudsmanul a considerat drept necorespunzătoare justificarea Comisiei în legătură cu decizia de a clasa o plângere privind încălcarea dreptului UE în care autoritățile franceze erau reclamate că nu au respectat dispozițiile dreptului UE privind

Anchetele și concluziile Ombudsmanului respectă în totalitate puterile discreționare ale Comisiei, recunoscute prin tratate și prin jurisprudența Curții de Justiție, de a decide dacă înaintează sau nu Curții procedura de încălcare a dreptului UE.

Comisiei, recunoscute prin tratate și prin jurisprudența Curții de Justiție, de a decide dacă înaintează sau nu Curții procedura de încălcare a dreptului UE.²⁶ În cazul în care Ombudsmanul este în total dezacord cu evaluarea Comisiei, el menționează acest lucru, subliniind totodată că autoritatea cea mai competentă să interpreteze dreptul UE este Curtea de Justiție. Dezacordurile de acest tip constituie însă excepții.

Omisiunea de a prezenta o motivare adecvată

În cazul **1623/2009/FOR**, Ombudsmanul a concluzionat că, Comisia a omis să explice clar motivele neurmăririi unei plângeri cu privire la o presupusă încălcare a drepturilor în legătură cu titularii de drepturi de autor de pe piața de televiziune din Finlanda. Ca răspuns la propunerea primită de Comisie din partea Ombudsmanului, de a-și explica clar poziția, aceasta a afirmat că, pe baza corespondenței ulterioare cu reclamantul,

importurile paralele de medicamente de uz veterinar. În urma proiectului de recomandare al Ombudsmanului, Comisia a decis să inițieze o nouă procedură de încălcare cu privire la obstacolele întâmpinate de comercianții cu ridicata în efectuarea importurilor de medicamente de uz veterinar.

Dezacord cu evaluarea Comisiei

Reclamantul în cazul **1909/2009/BEH** a depus o plângere privind încălcarea dreptului UE, susținând că autoritățile austriece, contrar dreptului Uniunii, nu au evaluat în mod individual dacă domnul D, clientul său, reprezenta o amenințare pentru siguranța publică. Comisia a considerat că, pe baza informațiilor furnizate, nu este în măsură să constate că autoritățile austriece au încălcat dreptul UE și a decis să nu inițieze procedura de încălcare a dreptului UE. Ombudsmanul a considerat plauzibile motivele invocate de Comisie în susținerea poziției sale potrivit căreia autoritățile austriece

²⁵. A se vedea, de exemplu, cazul **2591/2010/GG** privind nereușita Comisiei de a iniția în mod corespunzător procedura de încălcare împotriva Austriei în legătură cu aeroportul din Viena, care a fost prezentat în secțiunea 1.4 din prezentul raport.

²⁶. În acest sens, Ombudsmanul menționează că, în cazul în care există o încălcare a dreptului UE, acest lucru nu implică în mod automat inițierea procedurii de încălcare de către Comisie. Comisia trebuie însă să justifice modul în care își exercită marja largă de apreciere.

Plângeri și anchete

au realizat evaluarea individuală susmenționată. Totuși, Comisia nu a abordat în mod adecvat plângerea în măsura în care aceasta era îndreptată împotriva deciziei autorităților austriece de a (i) nu acorda domnului D o perioadă de timp pentru a părăsi teritoriul Austriei și de a (ii) nu asigura efectul de suspendare a contestației sale împotriva deciziei de expulzare, efect prevăzut de dreptul UE numai în cazuri de urgență.

Printre aspectele examinate de către Ombudsman în ceea ce privește atribuirea contractelor și a subvențiilor în 2012, s-au numărat o presupusă lipsă a egalității de tratament între ofertanți și o presupusă lipsă a transparenței. Primul caz prezentat în continuare a oferit Ombudsmanului ocazia de a reaminti Comisiei că principiile buneii administrări pot impune instituțiilor mai multe obligații decât cele prevăzute de lege.

Printre aspectele examinate de către Ombudsman în ceea ce privește atribuirea contractelor și a subvențiilor în 2012, s-au numărat o presupusă lipsă a egalității de tratament între ofertanți și o presupusă lipsă a transparenței.

Ombudsmanul a solicitat Comisiei să reexamineze plângerea privind încălcarea dreptului UE din această perspectivă. În esență, Comisia a susținut că autoritățile austriece au examinat caracterul urgent al cazului și au constatat că era real. Ombudsmanul a considerat că răspunsul Comisiei nu este convingător. Având în vedere caracterul singular al cazului respectiv, Ombudsmanul l-a închis cu o observație critică.

Atribuirea contractelor și subvențiilor

Ombudsmanul analizează plângeri referitoare la atribuirea sau neatribuirea contractelor în urma licitațiilor, precum și la acordarea subvențiilor. Cu toate acestea, Ombudsmanul consideră că instituțiile, în special comisiile de evaluare și autoritățile contractante, au o mare putere de apreciere în cadrul licitațiilor, iar analiza sa în aceste cazuri ar trebui să fie limitată la a verifica dacă sunt respectate normele care reglementează procedura, dacă datele sunt corecte și dacă există erori vădite de evaluare și abuz de putere. De asemenea, el analizează dacă instituțiile și-au respectat obligațiile de prezentare a motivelor deciziei și dacă acestea sunt coerente și rezonabile.

Lipsa egalității de tratament

Cazul 642/2008/MMN a vizat un presupus conflict de interese în care era implicat un consilier pe probleme tehnice din cadrul unei proceduri de licitație. Reclamantul a acuzat Comisia că a încălcat principiul egalității de tratament deoarece unul dintre consilierii Comisiei de evaluare fusese angajatul ofertantului câștigător. Ombudsmanul a solicitat Comisiei, între altele, să reformuleze declarația de imparțialitate și confidențialitate, pentru a fi semnată de toți membrii Comisiei de evaluare și de eventualii observatori, pentru a asigura faptul că aceasta acoperă în mod clar toate posibilele conflicte de interese, și anume conflictele „reale”, „potențiale” și „aparente” de interes. Răspunzând acestei solicitări, Comisia a susținut că dispoziția relevantă din Regulamentul financiar se referă numai la conflictele „reale” și „potențiale” de interese și că cele „aparente” sunt relevante numai în situația în care, în urma examinării, rezultă că există un conflict „real” sau „potențial” de interese. Ombudsmanul nu a fost convins de aceste argumente. Totuși, întrucât Comisia a menționat că va revizui declarația de imparțialitate și confidențialitate, Ombudsmanul a concluzionat că anchetele suplimentare nu se justifică. În același



timp, Ombudsmanul a afirmat că va solicita Comisiei să raporteze, într-un termen rezonabil, rezultatele revizuirii anunțate.

În cazul **3000/2009/JE**, Ombudsmanul a constatat omisiunea Comisiei de a asigura un tratament egal ofertanților și că acest lucru a subminat șansele reclamantului de a câștiga în procedura de licitație. Ombudsmanul a propus Comisiei o soluție amiabilă, în sensul despăgubirii reclamantului pentru cheltuielile pe care acesta le-a suportat pentru a participa la licitație. Prin urmare, Comisia a plătit peste 10 000 EUR.

În cazul **105/2011/TN**, oferta reclamantului a fost respinsă când s-a descoperit că șeful de echipă propus de acesta se angajase să lucreze cu normă întreagă la un alt proiect finanțat din fonduri europene care se derula în același timp. Ombudsmanul a constatat o situație de administrare defectuoasă din partea Comisiei deoarece aceasta a recomandat autorității contractante să excludă oferta întreprinderii înainte de a se fi stabilit că șeful de echipă propus va fi indisponibil pentru proiect. Totuși, decizia finală de excludere a ofertei a fost corectă. Ombudsmanul a formulat o observație suplimentară cu scopul de a reduce riscul de probleme similare în viitor.

Lipsa de transparență

În cazul **1683/2011/TN**, care a vizat o procedură de licitație pentru un contract de furnizare, Comisia a recunoscut că procedura nu a fost pe deplin transparentă, arătând că, la momentul elaborării opiniei sale asupra acestui caz, desfășura o negociere cu reclamantul în vederea soluționării pe cale amiabilă a problemei. Ombudsmanul a apreciat asumarea de către Comisie a responsabilității pentru greșeala făcută și faptul că aceasta negocia o soluție cu reclamantul.

Executarea contractelor

Ombudsmanul consideră că administrarea defectuoasă apare atunci când un organism public nu acționează în conformitate cu o normă sau un principiu obligatoriu. Astfel, se poate constata administrare defectuoasă și în îndeplinirea obligațiilor care decurg din contracte încheiate cu instituțiile UE.

Domeniul de aplicare al analizei pe care o poate efectua Ombudsmanul în astfel de cazuri este însă, 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 efectiv numai de o instanță cu jurisdicție competentă.

În cazurile referitoare la litigii contractuale, Ombudsmanul consideră, prin urmare, justificat să își limiteze ancheta la a examina dacă instituția Uniunii i-a oferit o prezentare coerentă și rezonabilă a temeiului juridic al acțiunilor sale și a motivului 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.

Anul 2012 a oferit Ombudsmanului posibilitatea de a analiza o serie de aspecte legate de drepturile fundamentale în domeniul contractelor, în special dreptul de a fi audiat. De asemenea, Ombudsmanul a examinat numeroase reclamații cu privire la inechitate, în special în litigii legate de costurile eligibile și activitățile de audit. În sfârșit, Ombudsmanul a analizat, de asemenea, dimensiunea responsabilităților Comisiei față de subcontractanți.

Anul 2012 a oferit Ombudsmanului posibilitatea de a analiza o serie de aspecte legate de drepturile fundamentale în domeniul contractelor, în special dreptul de a fi audiat. De asemenea, Ombudsmanul a examinat numeroase reclamații cu privire la inechitate, în special în litigii legate de costurile eligibile și activitățile de audit.

Plângeri și anchete

Nerespectarea drepturilor fundamentale

Cazul **2635/2010/TN** s-a referit la presupusa omisiune a Comisiei de a informa reclamantul despre constatarea privind încălcarea de către acesta a codului de conduită al Misiunilor UE de observare a alegerilor. Nefiind pe deplin convins că au fost respectate drepturile reclamantului, astfel cum sunt garantate de Carta drepturilor fundamentale a UE, cât și de Codul european al buneii conduite administrative, Ombudsmanul a propus măsuri pe care Comisia le-ar putea lua pentru remedierea situației. Comisia a dat asigurări că reclamantul rămâne un candidat pe deplin eligibil pentru viitoarele misiuni de observare. De asemenea, Comisia a afirmat, cu privire la procedurile sale generale de constatare a unei încălcări a codului de conduită al observatorilor UE, că propunerea Ombudsmanului de efectuare a unei revizuirii este deja în curs de aplicare.

În cazul **1045/2011/RT**, Comisia a decis, în urma unei anchete efectuate de OLAF, să recupereze întreaga sumă plătită pentru două proiecte. Reclamantul a susținut că nu a fost audiat de Comisie în legătură cu acuzațiile aduse împotriva sa. Ombudsmanul a considerat că reclamantul a avut, de fapt, posibilitatea de a fi audiat, deoarece și-a putut comunica observațiile înainte și în timpul procedurii de recuperare și deci de a modifica astfel rezultatul în favoarea sa. Totuși, scrisoarea de informare prealabilă, în care erau menționate motivele recuperării, nu conținea nici o invitație explicită de prezentare a observațiilor în legătură cu intenția de recuperare și nici o specificare clară a termenului. Ombudsmanul a formulat o observație suplimentară în acest sens.

Cazul **2386/2010/MHZ** s-a referit la demiterea unui expert polonez din postul de șef de echipă pe care îl ocupa în cadrul unui proiect finanțat din fonduri europene, realizat în Bosnia și Herțegovina. Reclamantul susținea, între altele, că nu i-a fost respectat dreptul de a fi audiat și dreptul de a fi informat despre motivele cererii Comisiei. Ombudsmanul a considerat că nereușita Comisiei de a asigura dreptul la apărare al reclamantului înainte de a solicita demiterea acestuia constituie un caz de administrare defectuoasă. De asemenea, Ombudsmanul a criticat Comisia pentru că nu a furnizat explicații convingătoare despre motivele pentru care nu a informat autoritățile din Bosnia și Herțegovina cu privire la cererea sa de demitere a reclamantului.

Presupusă inechitate

Numeroase cazuri din acest domeniu se referă la litigii privind costurile eligibile, care apar de multe ori în urma constatărilor auditurilor. În unele dintre aceste cazuri, poziția instituției este rezonabilă, însă nu și în cazul plângerii **3373/2008/JE**, formulată după ce un raport de audit a identificat anumite cheltuieli neeligibile în cadrul unui proiect sponsorizat de UE. Ombudsmanul a îndemnat Comisia să renunțe la pretenția de rambursare, pe motiv că este disproporționată și inechitabilă. Comisia a refuzat. Ombudsmanul a scos apoi în evidență că, în situațiile în care organizații precum cea a reclamantului întâmpină tăcere din partea responsabililor de proiect ai UE cu privire la activitățile pe care acestea le execută în cadrul proiectelor, organizațiile pot considera, în mod rezonabil, că acționează în conformitate cu normele aplicabile. Dimpotrivă, atunci când responsabilii de proiect sunt informați despre aceste activități, trebuie să ia măsuri de prevenire, iar dacă nu le iau, ar trebui



să existe posibilitatea de a fi sancționați disciplinar. Întrucât cele prezentate mai sus ridică o problemă importantă de principiu, Ombudsmanul a considerat că un raport special către Parlamentul European poate fi justificat. Totuși, Ombudsmanul a decis să nu prezinte un astfel de raport înainte de a efectua o anchetă din proprie inițiativă în ceea ce privește anumite aspecte de comportament al Comisiei în gestionarea proiectelor pe care le finanțează.

Pe de altă parte, în cauza **351/2011/OV** privind respingerea cheltuielilor de personal ale unui partener de proiect, Ombudsmanul a constatat că, în conformitate cu clauzele Acordului de subvenționare, Comisia are dreptul legal de a respinge cheltuielile de personal declarate de reclamant. De asemenea, potrivit constatărilor Ombudsmanului, Comisia și-a exercitat puterea de apreciere în așa fel încât reclamantul să obțină cele mai mari avantaje posibile, atunci când a acceptat transferul unora dintre cheltuielile de personal la categoria „cheltuieli de subcontractare”. În consecință, Ombudsmanul a afirmat că refuzul Comisiei de a considera eligibile celelalte cheltuieli de subcontractare rămase neeligibile este echitabil.

Cazul **901/2011/OV** s-a referit, de asemenea, la recuperarea cheltuielilor neeligibile din cadrul unui proiect, constatate în urma unui audit. Reclamantul s-a adresat Ombudsmanului, susținând că poziția Comisiei este nejustificată și inechitabilă, că el a acționat cu bună credință și pe baza informațiilor primite de la coordonatorul de proiect. Ombudsmanul a constatat corectitudinea concluziilor Comisiei, potrivit cărora cheltuielile respective nu sunt eligibile. De asemenea, Ombudsmanul a subliniat că respectivul coordonator de proiect nu este reprezentantul Comisiei și că răspunderea

acesteia nu este angajată prin nicio declarație a coordonatorului care nu este dată în urma instrucțiunilor exprese ale Comisiei. Ombudsmanul a concluzionat că nu a fost comunicată nicio astfel de instrucțiune expresă, prin urmare nu a existat o situație de administrare defectuoasă.

Responsabilitățile Comisiei față de subcontractanți

Reclamantul în cazul **535/2010/RT** a lucrat ca expert în cadrul unui proiect finanțat de Comisie. Acesta a fost numai parțial retribuit pentru activitatea desfășurată și a solicitat intervenția Comisiei pentru a se asigura că va primi remunerația care i se datora. Comisia a refuzat. În urma intervenției Ombudsmanului, aceasta a solicitat contractantului principal să efectueze plata restantă. Ombudsmanul a închis cazul, adăugând că, în ciuda răspunsurilor negative pe care le-a primit până atunci din partea Comisiei, este convins că aceasta va continua să îl suneze pe contractantului principal să efectueze plata restantă, utilizând toate mijloacele pe care le are la dispoziție pentru a-l convinge să își schimbe poziția necooperantă.

Administrația și Statutul funcționarilor

În fiecare an, Ombudsmanul primește o serie de plângeri cu privire la activitățile administrative ale instituțiilor, în special legate de aplicarea în administrația UE a Statutului funcționarilor și a altor dispoziții relevante. Uneori, în cazurile legate de aplicarea în administrația UE a Statutului funcționarilor, sunt în joc drepturile fundamentale, oferind astfel Ombudsmanului posibilitatea de a promova aplicarea corectă a Cartei de

Uneori, în cazurile legate de aplicarea în administrația UE a Statutului funcționarilor, sunt în joc drepturile fundamentale, oferind astfel Ombudsmanului posibilitatea de a promova aplicarea corectă a Cartei de către instituții.

Plângeri și anchete

către instituții. În alte cazuri, modul în care instituțiile UE aleg să interpreteze Statutul funcționarilor devine un aspect controversat. În astfel de cazuri, Ombudsmanul încearcă să se sigure, cel puțin, că instituțiile țin seama de jurisprudența Curții și o aplică corect.

Obligația de solitudine

Cazul **11/2012/(ZV)AN** a ridicat o problemă legată de Carta drepturilor fundamentale a UE. Mai precis, cazul s-a referit la absența dispozițiilor care permit profesorilor detașați la școli europene să se bucure de dreptul la concediu parental. Ancheta a vizat Comisia, în calitatea sa de membru al Consiliului de conducere al școlilor europene și de contribuitor la finanțarea acestora. Ombudsmanul a considerat că imposibilitatea de a beneficia de concediu parental încalcă dispozițiile Cartei și alte dispoziții ale dreptului UE. În cursul anchetei, Statutul funcționarilor școlilor europene a fost modificat astfel încât să prevadă posibilitatea de a solicita concediu parental. Cererea de concediu parental a reclamantului a fost, așadar, aprobată.

Cazul **1810/2011/BEH** s-a referit la soluționarea cererilor reclamantului privind mobilitatea internă și asistența în cadrul Frontex, Agenția Europeană pentru Gestionarea Cooperării Operative la Frontierele Externe ale Uniunii Europene. Ombudsmanul a considerat că Frontex nu a reușit să răspundă cu promptitudine la cererea reclamantului privind mobilitatea internă. În ceea ce privește cererea de asistență, Ombudsmanul a constatat că Frontex a realizat o anchetă adecvată asupra faptelor prezentate. De exemplu, Frontex a numit un responsabil cu ancheta internă, care oferea suficiente garanții de independență și experiență profesională și care a întocmit un raport complet pe baza declarațiilor și mărturiilor

colectate. În privința rapidității cu care a acționat Frontex, Ombudsmanul a luat notă că agenția a progresat în mod continuu și constant în soluționarea cazului reclamantului și l-a informat periodic asupra situației cererilor sale. Ombudsmanul a concluzionat că poziția Frontex de a nu considera că este necesar să ia măsuri de urgență este rezonabilă.

Caracterul nerezonabil

În cazul **1752/2011/RT**, în care Comisia refuza să ramburseze reclamantului cheltuielile de călătorie ale copiilor săi deoarece acesta hotărâse să părăsească Guineea înainte ca în această țară să fie declarată o situație de criză, Ombudsmanul a atras atenția asupra vârstei copiilor și a invitat Comisia să analizeze dacă poate găsi o soluție prin a se oferi să plătească cheltuielile de călătorie *ex gratia*. Comisia a acceptat.

Cazul **141/2011/RT** s-a referit la stabilirea locului de origine al reclamantului. În avizul său, Comisia a recunoscut că Autoritatea Europeană pentru Siguranța Alimentară (EFSA) a greșit când a stabilit locul de origine ca fiind la Bruxelles în loc de Marsilia. Totuși, pentru că reclamantul nu a contestat decizia respectivă în termenul prevăzut în Statutul funcționarilor, Comisia a trebuit să respecte decizia EFSA. Ombudsmanul a constatat incoerența Comisiei, constând în faptul că, pe de o parte recunoaște caracterul eronat al deciziei EFSA, iar pe de altă parte se bazează pe această decizie. Ca răspuns, Comisia a acceptat să reînregistreze, de data aceasta corect, locul de origine al reclamantului.

Probleme legate de promovări

În cazul **2744/2009/(MF)JF**, reclamantul a susținut că un membru al echipei Comitetului Economic și Social European (CESE) fusese promovat ca urmare



a unei presiuni politice. Ancheta Ombudsmanului a arătat că, într-adevăr, CESE a promovat funcționarul în cauză încălcând propriul regulament intern. În plus, Ombudsmanul a identificat dovezi de imixtiune nejustificată în exercițiul de promovare. CESE a recunoscut că a acționat în mod eronat și a anulat decizia respectivă de promovare. De asemenea, a luat măsuri adecvate de prevenire a unor situații similare în viitor. Totuși, Ombudsmanul a criticat faptul că CESE nu a reacționat corect la proiectul său de recomandare atunci când a dat declarații care contraziceau faptele ce reieșeau din documentele aflate la dosar. Având în vedere neregulile deosebit de grave descoperite și considerând că un astfel de comportament pune în pericol transparența și imaginea publică a instituțiilor UE, Ombudsmanul a înaintat decizia sa președintelui Parlamentului European, care poate hotărî să o trimită comisiei parlamentare competente, sub a cărei răspundere se află CESE.

De asemenea, cazul **683/2010/OV** s-a referit la un litigiu legat de o promovare, de data aceasta a reclamantului care a fost „detașat” de la Consiliu la Comisie în anul 2004. Din cauza unei erori informatice, Comisia l-a tratat ca pe un „funcționar transferat”. Comisia l-a promovat pe reclamant în 2008, însă când și-a dat seama că promovarea se baza pe punctele de promovare acumulate în calitate de funcționar „detașat”, nu „transferat”, decizia de promovare a fost anulată. În urma intervenției Ombudsmanului, Comisia a acceptat faptul că eroarea informatică reprezintă temeiul plângerii și că ar fi putut soluționa mai rapid cererea de transfer. Comisia a propus promovarea reclamantului.

Reclamanta în cazul **475/2012/KM** s-a adresat Ombudsmanului, acuzând Comisia că nu i-a plătit arieratele datorate ca rezultat al promovării sale cu efect retroactiv. Reclamanta a solicitat Comisiei să ia în considerare soluționarea problemei, întrucât o atitudine corectă ar părea să fie ca să fie plătită. La doar o lună de la deschiderea anchetei, reclamanta a informat Ombudsmanul că cererea i-a fost aprobată, fiind promovată începând cu 1 ianuarie 2010 și că i se vor plăti arieratele rezultate.

Gestionarea defectuoasă a unei plângeri

Reclamantul în cazul **862/2011/AN** a participat fără succes la o procedură de certificare și a depus o plângere, în conformitate cu articolul 90 alineatul (2) din Statutul funcționarilor. Comisia a transmis plângerea Oficiului European pentru Selecția Personalului (EPSO), ca organ competent în acest caz, dar EPSO a luat cunoștință de aceasta abia după cinci luni, când a considerat că, din cauza expirării termenului obligatoriu plângerea este respinsă în mod tacit. Ombudsmanul a considerat că spiritul articolului 90 alineatul (2) nu permite Oficiului să adopte această poziție. Ombudsmanul a elaborat un proiect de recomandare, în sensul că EPSO trebuie să considere că plângerea a fost depusă la data primirii efective. De asemenea, Ombudsmanul a solicitat EPSO să evalueze caracterul admisibil al plângerii ținând seama de respectarea termenelor, pe baza datei la care aceasta a fost depusă la organul care nu avea competența necesară. EPSO a acceptat cel de-al doilea proiect de recomandare al Ombudsmanului, nu însă și pe primul. EPSO a considerat că jurisprudența Curții de Justiție susține poziția sa. Nefiind convins de argumentele EPSO, Ombudsmanul a închis cazul cu observații critice.

Plângeri și anchete

Concursuri și proceduri de selecție

EPSO

Majoritatea anchetelor Ombudsmanului în legătură cu concursurile generale și alte proceduri de selecție privesc Oficiul European pentru Selecția Personalului (EPSO). De-a lungul timpului, EPSO a colaborat în mod constructiv cu Ombudsmanul pentru a soluționa plângerile în mod rapid și util. Pentru unele cazuri, această tendință a continuat și în 2012, după cum ilustrează exemplele de mai jos. Totuși, în alte cazuri, reacția EPSO la problemele ridicate în cursul anului a creat motive de îngrijorare.

Aspecte organizaționale

Cazul **989/2011/ER** s-a referit la politica EPSO de rezervare a datelor pentru testele pe calculator în cadrul concursurilor generale. În decizia sa, Ombudsmanul a reamintit constatările anchetei sale din proprie inițiativă **OI/9/2010/RT**, potrivit cărora noua procedură de rezervare a datei pentru testele pe calculator este o măsură proporțională și necesară pentru reducerea duratei procedurii de selecție în ansamblu. Ombudsmanul a considerat că EPSO a informat în mod corespunzător reclamanta despre consecințele nerespectării termenului de rezervare a datei testului ei pe calculator. De asemenea, reclamanta nu a menționat niciun motiv specific pentru care nu a putut accesa internetul în perioada de rezervare. În plus, EPSO a răspuns cu promptitudine solicitărilor ei. Ombudsmanul a sugerat însă că în viitor EPSO ar putea analiza în mod proactiv situația specifică a candidaților care declară că nu și-au putut rezerva date pentru testele pe calculator. De asemenea, EPSO ar putea lua în considerare posibilitatea menționării în Ghidul pentru

concursuri generale a consecințelor nerespectării termenului pentru rezervarea datei testelor pe calculator.

În cazul **521/2012/EIS**, care a fost soluționat în mai puțin de 30 de zile, printr-o procedură simplificată, EPSO (i) a acordat reclamantei o a doua șansă de susținere a testelor respective în țara ei de reședință și (ii) i-a rambursat cheltuielile de călătorie suplimentare. Reclamanta finalizase prima parte a testului și începuse să lucreze la a doua parte când sistemul informatic s-a defectat, iar ea nu și-a putut termina testele pe loc.

Informații neclare

Cazul **1370/2010/BEH** s-a referit la presupusa administrare defectuoasă în organizarea unui concurs general având ca scop întocmirea unei liste de rezervă pentru asistenți în sectorul de construcții. Deoarece a considerat că testul pe care l-a susținut în scris nu a fost conform cu Anunțul de concurs, reclamantul s-a adresat EPSO care i-a răspuns că testele au respectat anunțul. În urma examinării textului Anunțului de concurs, Ombudsmanul a considerat că acesta nu a fost suficient de clar și a formulat o observație critică.

Alte instituții, organe, oficii și agenții

Deși majoritatea plângerilor referitoare la recrutare sunt îndreptate împotriva EPSO, Ombudsmanul primește ocazional și plângeri împotriva altor instituții, foarte adesea oficii sau agenții înființate relativ recent.

Ca răspuns la ancheta din proprie inițiativă **OI/3/2012/CK**, Agenția Europeană pentru Securitatea Rețelelor Informatică și a Datelor (ENISA) și-a



anunțat noua politică privind procedurile de selecție și a prezentat o copie a orientărilor revizuite referitoare la recrutare. Potrivit politicii revizuite a ENISA, candidații sunt acum informați prin e-mail cu privire la fiecare etapă a procedurii. Ancheta a fost deschisă în legătură cu politica ENISA de a nu răspunde la cererile de informare a candidaților despre rezultatul procedurilor de selecție.

Cazul **1513/2010/VIK** s-a referit la eligibilitatea câștigătorilor procedurii CAST RELEX 2008 de selecție a agenților contractuali pentru a candida la posturile vacante din instituțiile și agențiile UE. Reclamanta din acest caz a răspuns la o Invitație de exprimare a interesului publicată de Agenția Executivă a Consiliului European pentru Cercetare (ERCEA). Agenția a respins candidatura reclamantei deoarece a considerat că numai candidații din „baza de date uzuală CAST” sunt eligibili să participe. Ombudsmanul a menționat că textul invitației nu sugera în niciun fel că cei care nu fuseseră incluși în baza de date CAST RELEX nu sunt candidați eligibili. Comisia a răspuns că, la începutul anului 2012, a decis să permită și altor instituții și agenții ale UE accesul la baza de date CAST RELEX 2008. De asemenea, valabilitatea listei de rezervă respective a fost prelungită până la 31 decembrie 2012.

Cazul **1017/2010/MMN** s-a referit la procedura de recrutare pentru Casa Istoriei Europene. Ca răspuns la acuzațiile reclamantului, Ombudsmanul a fost de acord cu faptul că Parlamentul s-a angajat să publice detaliile procedurii de selecție a agenților temporari și/sau contractuali pe site-ul EPSO sau, cel puțin, a lăsat această impresie. Nerespectarea (reală

sau aparentă) a acestui angajament în cazul de față a constituit o situație de administrare defectuoasă. De asemenea, Ombudsmanul a identificat aspecte ale procedurilor Parlamentului care ar putea fi îmbunătățite și a formulat trei observații suplimentare.

Reclamantul în cazul **328/2011/TN** a acuzat Centrul European de Prevenire și Control al Bolilor (ECDC) că nu a desfășurat procedura de selecție respectivă într-o manieră echitabilă și corectă. Ombudsmanul a identificat mai multe deficiențe ale procedurii. În primul rând, Comisia de selecție a decis în mod eronat să nu ia în considerare testul scris. În al doilea rând, condiția impusă candidaților de a obține un scor minim de 70 % nu a fost niciodată comunicată acestora. De asemenea, ECDC nu a informat în mod corespunzător candidații cu privire la rezultatul procedurii de recrutare. Ombudsmanul a salutat răspunsul pozitiv al ECDC la soluția amiabilă propusă.

Cazul **1167/2011/MMN** împotriva Autorității Europene pentru Valori Mobiliare și Piețe (ESMA) s-a referit la respingerea de către ESMA a unei candidaturi pentru ocuparea unei funcții. În răspunsul său la constatarea Ombudsmanului privind existența unei situații de administrare defectuoasă, ESMA s-a oferit să publice un nou anunț pentru ocuparea unui post vacant, anunț care a fost, în esență, identic cu cel care a determinat plângerea. Reclamantul a arătat că dorește să obțină despăgubiri. De asemenea, reclamantul a considerat că publicarea unui nou anunț pentru ocuparea unui post vacant nu constituie o reparație adecvată, din cauza diferențelor dintre noul text al anunțului și textul anunțului

Plângeri și anchete

inițial. Având în vedere acestea, ESMA a prezentat un proiect modificat de anunț, pe care însă reclamantul l-a respins. Ombudsmanul a închis cazul menționând că (i) reclamantul a arătat în mod clar că va accepta numai despăgubiri bănești; (ii) ESMA s-a oferit să ia măsuri adecvate pentru eliminarea situației de administrare defectuoasă și (iii) reclamantul nu a prezentat motive convingătoare care să demonstreze de ce preferă o despăgubire în bani.

Cazul **2017/2011/RT** s-a referit la omisiunea Comisiei de a prezenta o explicație adecvată pentru întârzierea în publicarea rezultatelor unui concurs. Ombudsmanul a considerat că timpul de care a avut nevoie Comisia pentru a publica rezultatele testelor de admitere a fost excesiv de lung. De asemenea, Comisia nu a furnizat suficiente motive pentru publicarea cu o întârziere de zece luni a rezultatelor. În fine, în această perioadă de zece luni, Comisia nu a considerat oportun să furnizeze candidaților o informare cu privire la data la care estimează că va publica rezultatele și la motivele întârzierii.

Cazul **1264/2012/VL** referitor Institutul pentru Studii Tehnologice Prospective al Comisiei (IPTs) a implicat o presupusă discriminare a unui candidat care a ales să nu ia avionul și care, în consecință, a constatat că interviul pentru ocuparea postului respectiv a fost anulat, iar cererea de decontare a biletului de tren i-a fost respinsă. La scurt timp după ce Ombudsmanul a solicitat Comisiei un aviz, reclamantul l-a informat că aceasta a decis să îi deconteze costul biletului de tren pe care îl cumpăraseră.

În cazul **278/2011/RT**, Ombudsmanul a constatat că Agenția Executivă pentru Rețeaua Transeuropeană de Transport (TEN-T EA) nu a explicat exact de ce scrisoarea de intenție a reclamantei a descalificat-o de la includerea pe lista restrânsă de candidați. Ombudsmanul a invitat TEN-T EA să explice în detaliu motivul pentru care scrisoarea reclamantei a fost mai puțin convingătoare decât scrisorile prezentate de candidații reușiți. În răspunsul său, TEN-T EA a prezentat o motivare detaliată.

Reclamantul în cazul **1425/2012/VIK** a participat la o procedură de selecție organizată de Fundația Europeană pentru Îmbunătățirea Condițiilor de Viață și de Muncă (Eurofound). Pentru a candida, reclamantul a trebuit să completeze un formular pe care l-a încărcat pe internet. El susținea că nu și-a putut trimite candidatura în forma cerută de Eurofound. Instituția nu a descoperit nicio incompatibilitate de software, așa cum a sugerat reclamantul, dar a decis, în mod excepțional, să accepte candidatura reclamantului după expirarea termenului de depunere. De asemenea, Eurofound a propus reclamantului să ia legătura cu un membru al personalului IT al instituției dacă va continua să întâmpine dificultăți cu trimiterea formularului respectiv.



Aspecte instituționale, aspecte legate de politici și alte activități

Această ultimă rubrică include o serie de plângeri formulate împotriva instituțiilor în legătură cu activitățile de elaborare a politicilor sau funcționarea generală a acestora.

Control la fața locului²⁷

Cazul **2676/2009/ANA** s-a referit la conduita OLAF în timpul unui control la fața locului. Potrivit reclamantului, OLAF nu a respectat normele aplicabile și principiile unei bune administrări, în consecință, a încălcat drepturile reclamantului. În urma anchetei care a inclus cererea de informații de la autoritățile elene prezente cu ocazia controlului efectuat la fața locului, Ombudsmanul a constatat că, în cadrul unui astfel de control, OLAF trebuie să se asigure că explică suficient de clar drepturile aplicabile și garanțiile procedurale ale celor implicați și că, în cazul de față, OLAF a omis să facă acest lucru. În plus, comportamentul agenților instituțiilor UE trebuie să respecte cele mai înalte standarde. În cazul în care un cetățean reclamă că un agent, prin comportamentul său, nu respectă aceste standarde, instituția în cauză trebuie să fie capabilă să prezinte o explicație satisfăcătoare pentru a respinge aceste acuzații.

Cazul **2450/2008/BEH** s-a referit la rolul de supraveghere al Comisiei în proiectul imobiliar din Tirana. Mai precis, reclamantul a acuzat delegația Comisiei în Albania că nu l-a sprijinit în mod corespunzător (i) în eforturile lui de a asigura ca lucrările proiectului să fie realizate în conformitate cu contractul

și (ii) în conflictele sale cu alte părți implicate în proiect. În urma examinării dosarului, Ombudsmanul a constatat că reclamantul, care era responsabilul principal al proiectului, a raportat Comisiei amenințările și intimidările suferite. Comisia a recunoscut gravitatea acestor situații, prezentate în cadrul a două ședințe. Totuși, această recunoaștere nu a fost proporțională cu gravitatea situației, în fața căreia ar fi fost de așteptat, în mod clar, o măsură decisivă din partea Comisiei. De asemenea, Ombudsmanul a constatat că instituția nu a făcut uz de puterile disponibile pentru a solicita o anchetă prin care să încerce să stabilească, în mod credibil, faptele unui accident mortal în care un lucrător și-a pierdut viața. În ceea ce privește acuzația reclamantului, conform căreia Comisia nu l-a sprijinit în eforturile lui de a asigura conformitatea cu contractul de lucrări, ancheta Ombudsmanului nu a constatat existența unei situații de administrare defectuoasă. Totuși, având în vedere expertiza specială și responsabilitatea Curții Europene de Conturi de a verifica modul de cheltuire a fondurilor UE, Ombudsmanul i-a solicitat să analizeze anumite aspecte ale cazului, pe care ancheta lui nu le-a inclus.

Cazul **814/2010/JF** s-a referit la omisiunea Comisiei de a răspunde la cererile de efectuare a unui audit extern independent al școlilor europene, în special pe probleme legate de eșecul școlar și de guvernarea acestora. Ombudsmanul a constatat că propunerea de răspuns a Comisiei pare să fie rezultatul unei propuneri a Parlamentului, potrivit căreia școlile europene încearcă să se inspire din cele mai bune sisteme de învățământ din lume, astfel cum se arată într-un studiu

²⁷. A se vedea, de asemenea, cazul **512/2012/BEH** referitor la presupusa nereușită a Comisiei de a lua măsuri adecvate pentru a preveni mortalitatea crescută a albinelor. Acest caz este prezentat în secțiunea 1.4 din prezentul raport.

Plângeri și anchete

realizat de Organizația pentru Cooperare și Dezvoltare Economică (OCDE). În opinia Ombudsmanului, participarea la acest studiu nu va satisface corespunzător cererea reclamantului privind efectuarea unui audit extern independent.

Ombudsmanul a deschis ancheta din proprie inițiativă **OI/14/2011/BEH**, pentru a promova cele mai bune practici în ceea ce privește modul în care cantinele puse la dispoziție de instituțiile și organele UE gestionează alimentele neconsumate. Pe baza anchetei sale, Ombudsmanul a concluzionat că analiza posibilităților de gestionare a alimentelor neconsumate într-un mod economic, care să țină seama și de aspectele etice, va constitui un indiciu concret al preocupării Uniunii față de persoanele nevoiașe. Ombudsmanul a salutat inițiativele puse deja în practică de instituții pentru a preveni risipa de alimente. Ombudsmanul a afirmat că ar trebui să se prefere, pe cât posibil, utilizarea eficientă a resurselor și, în special, utilizarea alimentelor neconsumate pentru consumul uman. Ombudsmanul a luat notă de faptul că, între timp, Parlamentul a preluat problema și a formulat o recomandare relevantă.

Presupusă discriminare

Cazul **2650/2008/MMN** s-a referit la un presupus refuz al Agenției Europene pentru Medicamente (EMA) de a permite o modificare a unei autorizații centralizate de introducere pe piață deținute de o companie farmaceutică. Ombudsmanul a constatat că din legislația aplicabilă se poate deduce că este obligația titularului autorizației de introducere pe piață să se asigure că produsele sale sunt

etichetate corespunzător atunci când le introduce pe piață. Opinia EMA, potrivit căreia metoda de etichetare propusă de reclamant nu este conformă cu legislația aplicabilă, părea a fi corectă. În ceea ce privește problema discriminării, de asemenea ridicată de către reclamant, Ombudsmanul a considerat că un titular al unei autorizații de comercializare și un importator paralel nu se află, în mod necesar, în aceeași situație. În plus, chiar dacă cineva ar presupune că ei se află într-o poziție comparabilă, faptul că EMA ar fi putut, în mod eronat, să autorizeze distribuitori paraleli care ulterior s-au implicat în practici ilegale de etichetare, nu ar îndreptăți reclamantul să obțină aprobarea EMA pentru aceleași practici.

În cazul **3419/2008/KM²⁸**, care s-a referit la omisiunea Agenției Europene de Siguranță a Aviației (EASA) de a traduce documentele de consultare (așa numitele „Notificări de propuneri de modificare”), Ombudsmanul a remarcat faptul că EASA ia măsuri utile în direcția corectă. Mai precis, aceasta a promis să explice clar, pe site-ul său, posibilitatea de solicitare a traducerilor rezumatelor notificărilor de propuneri de modificare, să publice orice traduceri deja efectuate și să prelungească termenul pentru consultări atunci când este necesar. Totuși, Ombudsmanul a susținut că este esențial ca documentele de consultare să fie disponibile în toate limbile oficiale și că recomandarea pe care a făcut-o în acest caz a ținut seama, în mod corespunzător, de faptul că fondurile publice trebuie cheltuite cu grijă. Ombudsmanul a criticat refuzul EASA de a traduce notificările de propuneri de modificare sau cel puțin rezumatele lor.

²⁸. A se vedea, de asemenea, cazul **640/2011/AN** privind politica lingvistică a Comisiei pentru consultările publice, prezentat în secțiunea 1.4 din prezentul raport.



1.7 Transferuri și recomandări

În peste 75 % din cazurile pe care le-a examinat în cursul anului 2012 (1 854), Ombudsmanul European a fost în măsură să îl ajute pe reclamant prin inițierea unei anchete asupra cazului, prin transferarea cazului către un organism competent sau prin recomandări privind instituția căreia reclamantul trebuie să i se adreseze.

Plângerile care nu sunt de competența Ombudsmanului se referă adesea la presupuse încălcări ale 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 este, de asemenea, membru cu drepturi depline al rețelei. Unul dintre obiectivele acestei rețele este de a facilita transferul rapid al plângerilor către un membru competent al rețelei, respectiv un ombudsman național sau regional competent, un organism similar sau Comisia pentru petiții a Parlamentului European.

către un membru al rețelei sau i-a recomandat reclamantului să contacteze un membru al rețelei. Astfel, 664 de plângeri, inclusiv cele două exemple prezentate mai jos, au fost transferate sau direcționate către un ombudsman național sau regional sau un organism similar, iar 63 au fost transferate sau direcționate către Comisia pentru petiții a Parlamentului European.

Plângere transferată către un ombudsman regional

O femeie cu handicap din Italia a solicitat autorităților publice ajutor financiar, pentru a putea beneficia de asistență permanentă care să îi permită să trăiască singură în casa ei, astfel cum prevede legislația italiană. Autoritățile locale respective au răspuns că îi pot oferi doar o sumă mică de bani. Nemulțumită de acest răspuns, reclamanta s-a adresat Ombudsmanului care, la rândul său, a transferat cazul (**255/2012/CMV**) către ombudsmanul regional al Lombardiei (Italia). Ombudsmanul regional a informat ulterior Ombudsmanul European că autoritățile locale respective au hotărât să acorde reclamantei întreaga sumă de bani pe care aceasta o solicitase.

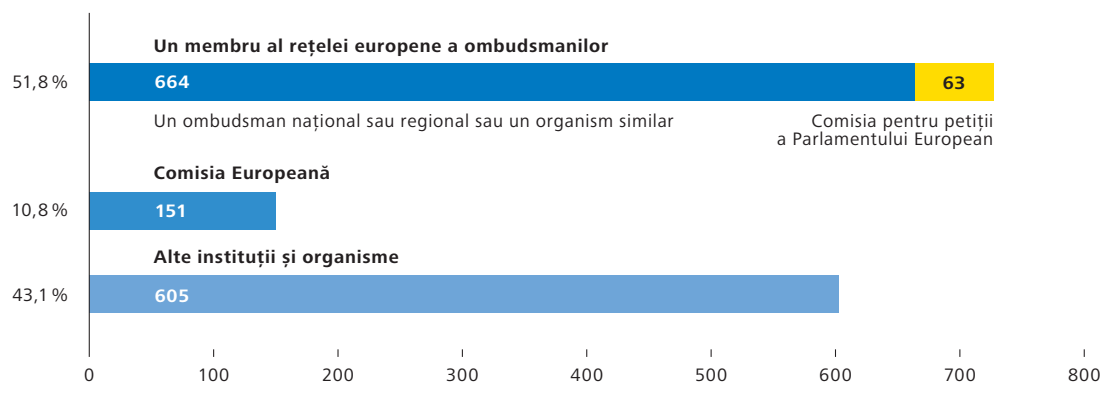
În total, 60 % (1 467) din plângerile examinate de Ombudsmanul European în cursul anului 2012 au fost de competența unui membru al Rețelei europene a ombudsmanilor.

În total, 60 % (1 467) din plângerile examinate de Ombudsmanul European în cursul anului 2012 au fost de competența unui membru al Rețelei europene a ombudsmanilor. Dintre aceste cazuri, 740 au fost de competența Ombudsmanului European. După cum se arată în figura 1.12, în 727 de cazuri, Ombudsmanul a transferat plângerea²⁹

²⁹. O plângere este transferată numai cu acordul prealabil al reclamantului.

Plângeri și anchete

**Figura 1.12: Plângeri transferate altor instituții și organisme
Reclamanți îndrumați către alte instituții și organisme**



Notă i: Cifrele de mai sus includ 95 de plângeri înregistrate spre sfârșitul anului 2011 și prelucrate în anul 2012. Cifrele nu includ 18 plângeri înregistrate spre sfârșitul anului 2012, care se aflau în curs de prelucrare la sfârșitul anului, în vederea stabilirii măsurii necesare.

Notă ii: Deoarece, în anumite cazuri, Ombudsmanul a făcut reclamantului mai multe tipuri de recomandări, procentele de mai sus totalizează mai mult de 100%.

Plângere transferată către un ombudsman național

O fată de origine română, în vârstă de 12 ani, care locuia în Franța, a declarat că tatăl său, resortisant român, este în închisoare în România, în timp ce ea locuiește în Franța împreună cu mama sa și cu două surori mai mici. Deoarece mama sa era foarte bolnavă, fata a solicitat Ombudsmanului să îi ajute tatăl astfel încât sentința acestuia să fie transferată în Franța, iar el să fie mai aproape de familie sau sentința să fie „redușă” și el să se întoarcă acasă. Ombudsmanul a transferat cazul (522/2012/AN) către Apărătorului drepturilor (ombudsmanul) din Franța, care a trimis cazul, spre soluționare, la departamentul biroului său care se ocupă cu probleme ce țin de domeniul drepturilor copilului.

În anumite cazuri, Ombudsmanul consideră adecvat ca plângerea să fie transferată către Comisia Europeană, către SOLVIT sau către serviciul Europa ta – consiliere. SOLVIT este o rețea înființată de Comisie pentru a sprijini cetățenii care întâmpină obstacole în exercitarea drepturilor lor pe piața internă a Uniunii. Serviciul Europa ta - consiliere este o altă rețea la nivelul Uniunii Europene, pe care Comisia a instituit-o pentru a sprijini și oferi asistență cetățenilor în probleme legate de viața, activitatea și deplasarea pe teritoriul UE. Înainte de a transfera o plângere sau de a face reclamantului o recomandare, serviciile Ombudsmanului depun toate eforturile posibile pentru a stabili ce altă instituție sau organism i-ar putea furniza cele mai potrivite recomandări.



În 2012, Ombudsmanul a direcționat 151 de reclamanți către Comisie³⁰ și 605 către alte instituții și organisme, între care SOLVIT și serviciul Europa ta - consiliere, precum și către ombudsmeni specializați sau organisme responsabile cu soluționarea plângerilor, din statele membre.

În total, astfel cum se arată în exemplele de mai jos, în peste 53 % din cazurile examinate de Ombudsman în 2012, acesta a făcut reclamantului recomandări sau a transferat cazul.

Reclamanți sfătuiți să contacteze Comisia Europeană

O resortisantă malteză a depus o plângere la Autoritatea malteză a serviciilor financiare (MFSA – membrul maltez al rețelei FIN-NET³¹) împotriva unei companii de servicii financiare din Malta. Nefiind satisfăcută de răspunsul MFSA, aceasta s-a adresat Ombudsmanului, solicitându-i în final să îi transfere plângerea (cazul **1231/2012/CMV**) către Comisie. Ombudsmanul a transferat plângerea către Direcția Generală Piața Internă și Servicii a Comisiei. În răspunsul către reclamantă, Comisia a explicat că nu poate soluționa cazul și a invitat-o să îl prezinte orice noi informații care ar putea demonstra că MFSA aplică incorect normele UE.

După o a doua omisiune a Comisiei de a răspunde la plângerea depusă de un importator Italian de țigări cu privire la încălcarea dreptului UE, reclamantul s-a adresat Ombudsmanului. Ombudsmanul a contactat Comisia (cazul **1775/2012/ER**), iar aceasta a înregistrat plângerea reclamantului, a răspuns la scrisorile lui și i-a acceptat cererea de a avea o întrevvedere.

Cu ocazia întâlnirii, cât și prin schimburile ulterioare, importatorul de țigări a furnizat Comisiei informații suplimentare, argumente și documente justificative. Ulterior, Ombudsmanul a fost informat de către Comisie și de către reclamant că instituția se ocupă în mod activ de soluționarea plângerii acestuia privind încălcarea dreptului UE.

Reclamanți sfătuiți să contacteze SOLVIT

În cazul **644/2012/MF**, o resortisantă franceză a reclamat autoritățile publice germane în legătură cu nivelul pensiei sale. Reclamanta considera că pensia pe care o primea nu era proporțională cu numărul de ani lucrați și că autoritățile publice germane nu i-au calculat corect cuantumul pensiei. Ombudsmanul a transferat cazul către SOLVIT Franța, care ulterior l-a informat despre intenția de a deschide o anchetă și a contacta autoritățile germane competente în vederea soluționării problemei.

Într-un alt caz (**1944/2012/HK**), o resortisantă spaniolă a prezentat o plângere împotriva unei decizii a Oficiului pentru indemnizații de încadrare în muncă și sprijin din cadrul Departamentului pentru Muncă și Pensii (DWP) din Regatul Unit. Reclamanta se mutase din Spania în Regatul Unit și lucrase pe bază de fracțiune de normă timp de doi ani înainte de a fi diagnosticată cu cancer și tuberculoză. DWP a decis că reclamanta nu este considerată o persoană cu reședința obișnuită în Regatul Unit, prin urmare nu are dreptul la indemnizația pentru încadrare în muncă și sprijin. Ombudsmanul a transferat cazul către SOLVIT Spania.

³⁰. Această cifră include câteva cazuri în care plângerea împotriva Comisiei a fost declarată inadmisibilă din motivul că nu au fost făcute demersurile administrative corespunzătoare față de Comisie înainte ca plângerea să fie prezentată Ombudsmanului.

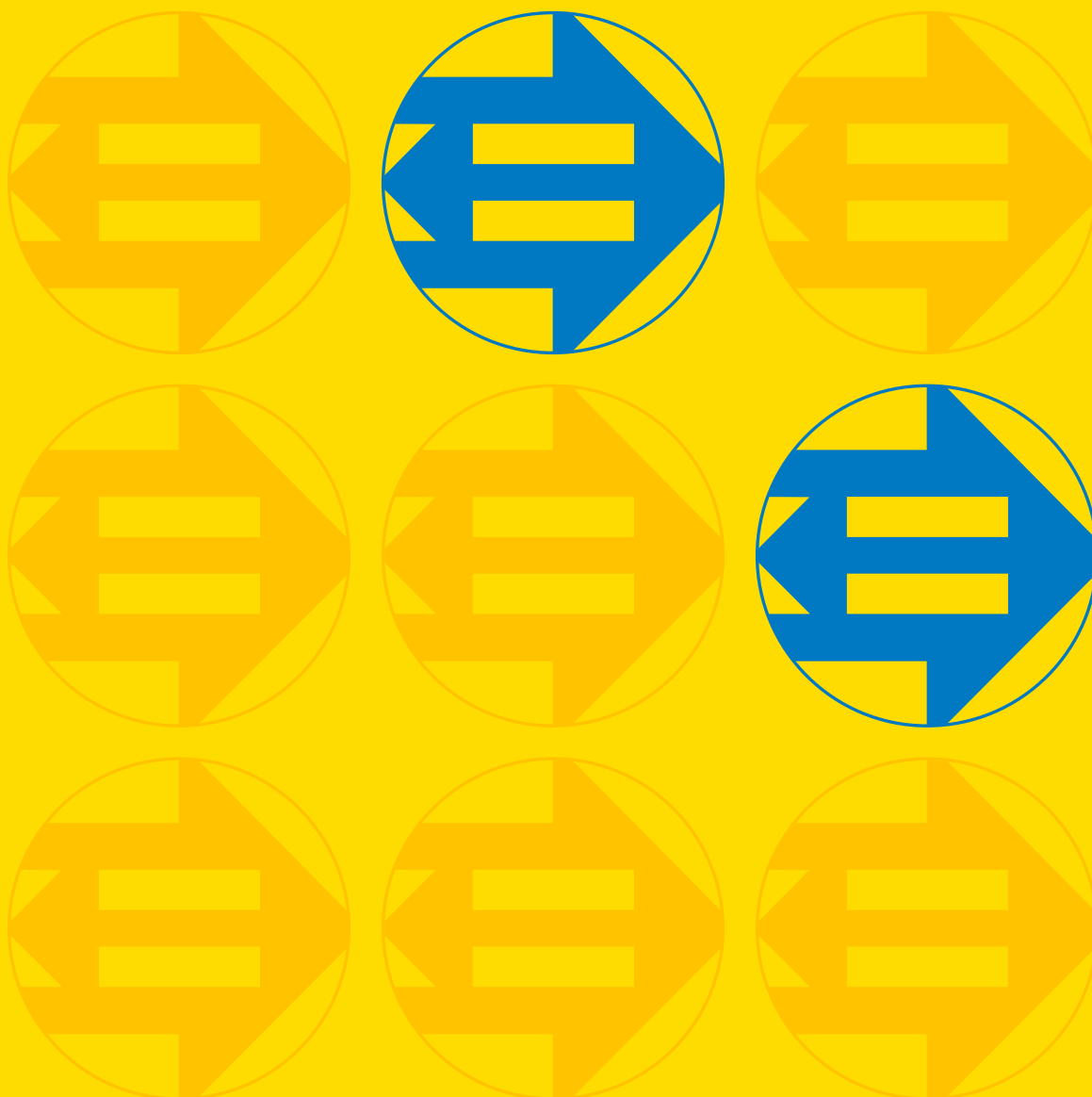
³¹. FIN-NET este o rețea extrajudiciară de soluționare a reclamațiilor privind serviciile financiare din Spațiul Economic European (statele membre plus Islanda, Liechtensteinul și Norvegia). Membrii FIN-NET asigură legătura între sistemele relevante și consumatorii aflați în litigii transfrontaliere cu furnizorii de servicii financiare, oferindu-le informațiile necesare. Comisia a lansat această rețea în 2001.

Plângeri și anchete

În epoca Tratatului de la Lisabona, este esențial ca instituțiile să creeze și să consolideze o cultură a serviciilor în folosul cetățenilor și a respectării drepturilor acestora. Scopul analizei tematice anterioare a fost de a surprinde amploarea și diversitatea anchetelor Ombudsmanului din cursul anului 2012 și de a face cunoscute diferite mijloace prin care Ombudsmanul a urmărit să promoveze principiile unei culturi a serviciilor și să contribuie la asigurarea respectării Cartei drepturilor fundamentale a Uniunii Europene. Persoanele care doresc să studieze mai amănunțit anchetele Ombudsmanului sunt invitate să viziteze site-ul Ombudsmanului, unde pot găsi rezumate mai ample ale deciziilor, precum și deciziile în integralitatea lor, proiectele de recomandări și rapoartele speciale.

2 Relațiile cu instituțiile, ombudsmanii și alte părți interesate

Prezentul capitol cuprinde o descriere a relațiilor Ombudsmanului European cu instituțiile UE, colegii săi ombudsmani și alte părți interesate, pe parcursul anului 2012. Capitolul prezintă succint reuniunile, seminariile la care a participat Ombudsmanul și alte activități desfășurate de acesta pentru a asigura soluționarea eficientă a plângerilor, schimbul de bune practici la scară cât mai mare, precum și sensibilizarea diferitelor părți interesate cu privire la rolul Ombudsmanului.



Relațiile cu instituțiile, ombudsmanii și alte părți interesate

2.1 Relațiile cu instituțiile, organele, oficiile și agențiile Uniunii Europene¹

Ombudsmanul European participă periodic la reuniuni cu membrii și funcționarii instituțiilor Uniunii Europene pentru a discuta despre mijloacele prin care poate fi îmbunătățită calitatea administrării, pentru a sublinia importanța tratării corespunzătoare a plângerilor și pentru a asigura luarea de măsuri adecvate în urma observațiilor, recomandărilor și rapoartelor sale.

Dat fiind că majoritatea anchetelor efectuate de Ombudsman în fiecare an vizează Comisia Europeană, se depun eforturi considerabile pentru a stabili legături sistematice cu membrii și funcționarii acesteia.

Comisia Europeană

Dat fiind că majoritatea anchetelor efectuate de Ombudsman în fiecare an vizează Comisia Europeană, se depun eforturi considerabile pentru a stabili legături sistematice cu membrii și funcționarii acesteia.

În cursul anului, Ombudsmanul European, dl Diamandouros, s-a întâlnit cu dl Maroš Šefčovič, vicepreședintele Comisiei Europene pentru relații interinstituționale și administrație.

La 22 martie, dl Diamandouros a avut un schimb de vederi cu directorii generali ai Comisiei Europene.

De asemenea, Ombudsmanul s-a întâlnit cu dl Rytis Martikonis, director general adjunct pentru traduceri, și cu dl Stephen Quest, directorul Oficiului de Administrare și Plată a Drepturilor Individuale (PMO) și a susținut o prezentare în fața echipei de conducere a PMO.

Parlamentul European

La data de 22 mai, Ombudsmanul și-a prezentat *Raportul anual 2011* în fața dlui Martin Schulz, deputat european și președinte al Parlamentului European, iar la data de 19 iunie în fața Comisiei pentru petiții a Parlamentului. Parlamentul a dezbătut raportul în ședința sa plenară din 25 octombrie, raportor fiind Erminia Mazzoni, deputat european și președintele Comisiei pentru petiții.

În plus, la data de 19 iunie, dl Diamandouros și-a prezentat raportul special (cazul 2591/2010/GG) în fața Comisiei pentru petiții. În cursul anului 2012, Ombudsmanul European a avut,

Ombudsmanul și-a prezentat *Raportul anual 2011* în fața dlui Martin Schulz, deputat european și președintele Parlamentului European, la data de 22 mai.



1. Din rațiuni de concizie, în prezentul raport, termenul „instituții” se utilizează cu referire la toate instituțiile, organele, oficiile și agențiile UE.



de asemenea, întâlniri cu directorul general pentru infrastructură și logistică, dl Constantin Stratigakis, și cu dna Maria Panagiotou, copreședinte al Comitetului asistenților.

Alte instituții

În cursul anului 2012, dl Diamandouros s-a întâlnit cu dl Mario Draghi, președintele Băncii Centrale Europene (BCE), cu dl Werner Hoyer, președintele Băncii Europene de Investiții (BEI), cu dl David Bearfield, șeful Oficiului European pentru Selecția Personalului (EPSO) și cu dna Laraine Laudati, responsabil cu protecția datelor la Oficiul European de Luptă Antifraudă (OLAF).

În plus, Ombudsmanul a susținut o prezentare în fața participanților la programul Erasmus pentru administrație publică, organizat de Școala Europeană de Administrație.

Agenții

În anul 2012, dl Diamandouros a luat legătura cu diferite agenții ale Uniunii Europene, pentru a sublinia importanța unei bune administrări, a instrumentării corespunzătoare a plângerilor și a culturii serviciului.

Ombudsmanul a vizitat sau s-a întâlnit cu directori și comitete ale personalului de la FRA, Cedefop, Eurofound, Europol, Eurojust, ESRB, ENISA, Frontex și ECHA.

Pentru mai multe informații despre programul de vizite al Ombudsmanului la agențiile Uniunii Europene în anul 2012, care a avut ca scop promovarea bunei administrări și schimbul de bune practici între agenții, a se vedea subsecțiunea intitulată „Plângeri și anchete din proprie inițiativă” din secțiunea 1.1 a prezentului raport.

2.2 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 îndeaproape cu 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 99 de oficii, în 35 de țări, și include ombudsmanii naționali și regionali și organismele similare din statele membre ale Uniunii Europene, din țările candidate la Uniunea Europeană și din alte țări din Spațiul Economic European și/sau Spațiul Schengen, precum și Ombudsmanul European și Comisia pentru petiții a Parlamentului European.

Unul dintre scopurile principale ale rețelei este de a facilita transferul rapid al plângerilor către ombudsmanul competent sau organismul similar. În 2012, în 727 de cazuri, Ombudsmanul a transferat plângerea către un membru al rețelei sau i-a recomandat reclamantului să contacteze un membru al rețelei. În capitolul 1 sunt prezentate mai multe detalii cu privire la această cooperare.

De asemenea, o relevanță directă pentru tratarea plângerilor o are procedura specială prin care ombudsmanii naționali sau regionali pot solicita Ombudsmanului European 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 2012, Ombudsmanul a primit trei astfel de întrebări. Ombudsmanul din Irlanda a adresat una dintre întrebări, referitoare

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

Relațiile cu instituțiile, ombudsmanii și alte părți interesate

la măsurile de dezvoltare rurală, iar ombudsmanii regionali din Marche (Italia) și Veneto (Italia) au adresat întrebări referitoare la libertatea de circulație a lucrătorilor și, respectiv, la asigurările de sănătate.

În vederea sprijinirii colegilor ombudsmani naționali sau regionali în rezolvarea problemelor ridicate în toate aceste cazuri, Ombudsmanul European fie a adresat un răspuns direct, fie a invitat Comisia Europeană să răspundă.

Rețeaua servește drept mecanism util pentru schimbul de informații privind dreptul UE și bunele practici, activitate care se realizează prin seminarii, buletinul informativ bianual și un serviciu electronic de Extranet pentru discuții și partajarea documentelor.

Printre aspectele discutate în 2012 prin intermediul serviciului de Extranet, s-au numărat rolul ombudsmanilor în protejarea și promovarea drepturilor omului și a drepturilor fundamentale, competența ombudsmanilor de a iniția acțiuni în justiție în legătură cu acte administrative, sistemele de gestionare a cazurilor utilizate de către ombudsmani, utilizarea platformelor sociale de către ombudsmani, pentru a interacționa cu cetățenii, reținerea persoanelor aflate

sub influența alcoolului în spații publice, controalele de securitate din aeroporturi, drepturile de acces ale pacienților la dosarele lor medicale și demolarea clădirilor construite fără autorizație de construcție.

Rețeaua desfășoară, din doi în doi ani, seminarii pentru ombudsmanii naționali și regionali, organizate de Ombudsmanul European împreună cu un omolog național sau regional.

Ombudsmanul European și trei ombudsmani regionali din Belgia au organizat împreună cel de-al optulea Seminar Regional al Rețelei europene a ombudsmanilor. Seminarul a avut loc la Bruxelles, în perioada 14-16 octombrie 2012. La seminar au participat ombudsmani și membri ai personalului de la oficiile ombudsmanilor și de la alte organisme similare din cele șase state membre ale UE în care există astfel de instituții regionale, precum și din Elveția. De asemenea, au participat și reprezentanți ai Comisiei pentru petiții a Parlamentului European.

În cadrul seminarului au fost dezbătute diverse teme, printre care: implicațiile pentru ombudsmani ale dezvoltării mecanismelor interne de soluționare a litigiilor; comunicarea cu cetățenii;



Ombudsmanul European și cei trei ombudsmani regionali din Belgia au organizat împreună cel de-al optulea Seminar Regional al Rețelei europene a ombudsmanilor, care a avut loc la Bruxelles, în perioada 14-16 octombrie.



Cel de-al optulea Seminar de legătură al Rețelei europene a ombudsmanilor a avut loc la Strasbourg, în perioada 24-26 iunie.



comunicarea cu administrațiile și modul în care oficiile ombudsmanilor își pot îmbunătăți serviciile în folosul cetățenilor. Participanții la seminar au fost onorați de prezența următoarelor persoane care au luat cuvântul: dl Rainer Wieland, vicepreședintele Parlamentului European, dl Koen Lenaerts, vicepreședintele Curții de Justiție a Uniunii Europene, și dl Luc Van den Brande, fostul președinte al Comitetului Regiunilor al UE.

Cel de-al optulea Seminar de legătură ai Rețelei europene a ombudsmanilor a avut loc la Strasbourg, în perioada 24-26 iunie 2012. Au participat reprezentanți din rândul membrilor personalului oficiilor ombudsmanilor din 26 de țări, precum și ai Parlamentului European, Comisiei Europene și Agenției pentru drepturi fundamentale a UE. În cadrul celor șase sesiuni ale seminarului au fost discutate teme precum Inițiativa cetățenească europeană (ICE), dreptul la petiție, dezvoltarea procedurilor de soluționare a cazurilor, restructurarea oficiilor ombudsmanilor, îmbunătățirea vizibilității rețelei și a membrilor acesteia, rolul ombudsmanilor în protecția drepturilor fundamentale și rolul ombudsmanilor în protecția persoanelor aflate în detenție.

2.3 Relațiile cu alte părți interesate

Ombudsmanul European este hotărât să se asigure că orice persoană sau organizație care ar putea avea o problemă cu instituțiile 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 serviciului în cadrul administrației UE.

Dialogul cu părțile interesate constituie, într-adevăr, o prioritate principală a strategiei Ombudsmanului pentru mandatul 2009-2014. La 24 aprilie, Ombudsmanul a organizat, la Bruxelles, un seminar interactiv intitulat „Europa în criză: provocarea de a câștiga încrederea cetățenilor”. Evenimentul din primăvara anului 2012, organizat pentru cetățeni, asociații, ONG-uri, întreprinderi, societatea civilă, jurnaliști, reprezentanți regionali și naționali, reprezentanți ai instituțiilor UE și alte persoane interesate, a atras peste 300 de participanți. Discuțiile din cadrul evenimentului s-au axat pe măsurile concrete pe care instituțiile europene și naționale le pot adopta

Relațiile cu instituțiile, ombudsmanii și alte părți interesate



Principalul eveniment al anului 2012 în materie de comunicare a fost, pentru Ombudsmanul European, un seminar intitulat „Europa în criză: provocarea de a câștiga încrederea cetățenilor”. Dl Martin Schulz, președintele Parlamentului European, și dna Helle Thorning-Schmidt, Prim-ministrul Danemarcei și la momentul respectiv președintele Consiliului UE, s-au numărat printre principalii vorbitori în cadrul seminarului.

pentru a câștiga încrederea cetățenilor, iar principalii vorbitori au fost: Martin Schulz, președintele Parlamentului European, dna Helle Thorning-Schmidt, prim-ministrul Danemarcei și la momentul respectiv președintele Consiliului Uniunii Europene, și dl José Manuel Barroso, președintele Comisiei Europene. Corespondentul BBC pentru Uniunea Europeană, dna Shirin Wheeler, a prezidat evenimentul.

Un alt eveniment important al anului, înscris pe agenda de evenimente tematice a Ombudsmanului, a fost Ziua internațională a dreptului de a ști, care a avut loc la 28 septembrie. În 2012, în colaborare cu Mecanismul BEI de tratare a plângerilor, Ombudsmanul a găzduit, încă o dată, la Bruxelles, un seminar intitulat „Ziua internațională a dreptului de a ști – transparența și responsabilitatea băncilor internaționale pentru dezvoltare”. La eveniment au participat peste 100 de reprezentanți ai asociațiilor, ONG-urilor, întreprinderilor, societății civile, jurnaliști, reprezentanți regionali și naționali și reprezentanți ai altor instituții ale UE.

Cu ocazia vizitei efectuate în Cipru în perioada 17-19 septembrie, Ombudsmanul s-a întâlnit cu președintele Demetris Christofias, dar și cu reprezentanți ai societății civile, cu care a discutat despre punerea în aplicare a legislației UE și despre programele finanțate cu fonduri europene, precum și despre problemele întâmpinate cu instituțiile UE. La o masă rotundă cu jurnaliștii, dl Diamandouros, împreună cu ombudsmanul cipriot, dna Eliza Savvidou, au discutat subiecte precum bună guvernare, statul de drept, transparență și democrație. Dl Diamandouros a vorbit despre relațiile Ombudsmanului European cu ombudsmanii naționali. Aceste întâlniri au fost găzduite de Biroul de informare al Parlamentului European din Cipru. De asemenea, Ombudsmanul a susținut un discurs la Universitatea din Cipru, intitulată „Buna administrare, responsabilitatea și statul de drept: rolul ombudsmanului”.

În contextul procesului de înființare în Turcia a unei instituții parlamentare independente a ombudsmanului, Ombudsmanul European a participat



În cursul vizitei efectuate în Cipru în luna septembrie, Ombudsmanul European s-a întâlnit cu președintele Republicii, dl Demetris Christofias.



la un atelier organizat de Ministerul Justiției din Turcia, care a avut loc la Istanbul în perioada 26-27 ianuarie. De asemenea, Ombudsmanul s-a întâlnit cu dl Volkan Vural, fost ambasador al Turciei și în prezent membru al Consiliului de administrație al Asociației industriașilor și oamenilor de afaceri din Turcia, TÜSİAD, responsabil pentru afaceri externe și conformitate cu legislația UE, și cu prof. Dr. Hasan Yaşar, adjunct al Ministrului afacerilor europene. În cadrul ambelor întâlniri, la care dl Diamandouros a prezentat rolul Ombudsmanului European, s-a discutat despre proiectul de lege privind înființarea unei instituții a ombudsmanului în Turcia. Ombudsmanul s-a numărat printre persoanele care au luat cuvântul în cadrul acestui atelier.

În luna martie, la Bruxelles, Ombudsmanul a organizat, împreună cu Comitetul director al ReNEUAL², o conferință intitulată „Către un drept procedural administrativ al Uniunii Europene?”, pentru a dezbate argumentele pro și contra unui drept procedural administrativ la nivelul Uniunii. Conferința a atras peste

100 de participanți. Printre vorbitori s-au numărat Ombudsmanul, mai mulți profesori din Comitetul de direcție al ReNEUAL și reprezentanți ai instituțiilor UE.

Pentru a stimula, în continuare, sinergiile cu organismele din domeniul drepturilor omului, Secretarul General al Ombudsmanului European, Ian Harden, a reprezentat instituția la o întâlnire organizată de FRA în luna octombrie, la Viena. Participanții au discutat despre modalitățile posibile pentru a „transpune în realitate Carta drepturilor fundamentale a UE”. Desemnarea anului 2013 drept Anul European al Cetățenilor și lansarea, în luna mai, a primei Inițiative cetățenești europene (ICE) au oferit cadrul adecvat pentru măsuri destinate consolidării naturii și conținutului cetățeniei Uniunii. În acest context, Serviciul European de Acțiune pentru Cetățean (ECAS), o organizație neguvernamentală, a organizat la Bruxelles, în luna noiembrie, o conferință intitulată „Dezvoltarea pilonului pentru cetățenia Uniunii Europene”, la care oficiul Ombudsmanului European a fost reprezentat de directorul João Sant’Anna.

². Rețeaua de cercetare în domeniul dreptului administrativ al UE. Rețeaua răspunde nevoii potențiale și reale de a crea un drept administrativ simplificat al UE.

Relațiile cu instituțiile, ombudsmanii și alte părți interesate



La 28 septembrie 2012, la Bruxelles, Ombudsmanul, în cooperare cu Mecanismul BEI de tratare a plângerilor, a găzduit un seminar intitulat „Ziua internațională a dreptului de a ști – transparența și responsabilitatea băncilor internaționale pentru dezvoltare”.

În aceeași lună, directorul Gerhard Grill a reprezentat oficiul Ombudsmanului la un atelier organizat de EMA la Londra, care a avut ca temă accesul la datele obținute din testele clinice și transparența.

În general, în cursul anului 2012, Ombudsmanul și cadrele superioare ale personalului său au prezentat activitatea instituției în cadrul a peste 50 de evenimente și întâlniri bilaterale cu principalele părți interesate, precum membri ai comunității juridice, ai asociațiilor de afaceri, ai grupurilor de reflecție, ai ONG-urilor, reprezentanți ai administrațiilor regionale și locale, persoane care desfășoară activități de lobby și grupuri de interese, cadre universitare, reprezentanți politici la nivel înalt și funcționari publici. Aceste conferințe, seminarii și întâlniri au fost organizate la Bruxelles și în statele membre.

În cursul anului 2012, echipa Ombudsmanului European a susținut 94 de prezentări în fața a 2 408 cetățeni din Uniunea Europeană și din afara acesteia. Aproximativ 55 % din vizitatori au provenit doar din Germania, urmași de cei din Franța, Belgia și Danemarca. Aproape 20 % din vizitatori au provenit

din instituțiile Uniunii, iar alții din Canada, China și Etiopia. Deși constrângerile în materie de resurse limitează numărul prezentărilor care pot fi susținute în fiecare an, Ombudsmanul încearcă, pe cât posibil, să accepte invitațiile și cererile părților interesate.

În anul 2012, principalele activități ale Ombudsmanului în legătură cu mass-media au inclus conferința de presă privind *Raportul anual 2011*, organizată la Bruxelles în luna mai. De asemenea, dl Diamandouros și cadrele superioare ale instituției Ombudsmanului European au acordat peste 30 de interviuri jurnaliștilor din presa scrisă, audiovizuală și electronică. Biroul Ombudsmanului a publicat 18 comunicate de presă, abordând, printre altele, subiecte precum cazurile importante privind transparența, în care a fost implicată Agenția Europeană pentru Medicamente; politica lingvistică restrictivă a Comisiei în consultările publice; sistemul de avertizare timpurie al Comisiei și măsurile de combatere a gradului ridicat de mortalitate în rândul albinelor. În plus, în presa scrisă și cea electronică au apărut 1 700 de articole privind activitatea Ombudsmanului European.



În cursul anului 2012, dl Diamandouros și cadrele superioare de personal ale instituției Ombudsmanului European au acordat jurnaliștilor peste 30 de interviuri.



Site-ul Ombudsmanului a fost actualizat cu regularitate pe tot parcursul anului, cu decizii, rezumate ale cazurilor, comunicate de presă, detalii privind evenimentele care urmează să aibă loc, conținut audiovizual, publicații și alte documente. La partea „Resurse” a site-ului a fost adăugată o secțiune intitulată „Strategia” care prezintă, între altele, strategia Ombudsmanului pentru mandatul în curs, planurile anuale de management și rapoartele de activitate anuale. De asemenea, a fost creată o secțiune dedicată unei noi publicații intitulate *Ghidul Ombudsmanului European privind plângerile – o publicație adresată personalului din instituțiile, organele, oficiile și agențiile UE.*

În toamna anului 2012, Ombudsmanul a lansat un mecanism de feedback anonim care invită toate persoanele care prezintă plângeri pe site să răspundă la o serie de întrebări după ce cazurile lor au fost închise. Rezultatele sondajului vor permite îmbunătățirea continuă a serviciilor pe care Ombudsmanul le oferă în sprijinul reclamantilor.

În perioada 1 ianuarie - 31 decembrie 2012, site-ul Ombudsmanului a avut peste 310 000 de vizitatori unici care, împreună, au vizualizat peste 6,2 milioane de pagini. Cel mai mare număr de vizitatori au provenit din Luxemburg, urmați de cei din Spania, Belgia, Polonia, Țările de Jos și Franța. De cea mai mare popularitate pe site-ului Ombudsmanului s-a bucurat, din nou, ghidul interactiv. Acest instrument important este destinat sprijinirii persoanelor în ceea ce privește identificarea celui mai adecvat organism către care trebuie să se îndrepte pentru soluționarea plângerilor pe care le formulează. În 2012, peste 19 000 de persoane au solicitat și au primit recomandări de la Ombudsman prin intermediul ghidului interactiv.

În 2012, Ombudsmanul a decis să extindă aplicabilitatea și obiectivul activităților sale de comunicare prin intensificarea utilizării platformelor sociale de comunicare. La evenimentul din primăvară, organizat la 24 aprilie, platformele sociale de comunicare au constituit, pentru prima dată, parte integrantă dintr-o activitate

În perioada
1 ianuarie -
31 decembrie
2012, site-ul
Ombudsmanului
a avut peste
310 000 de
vizitatori unici
care, împreună,
au vizualizat peste
6,2 milioane de
pagini.

Relațiile cu instituțiile, ombudsmanii și alte părți interesate

a Ombudsmanului: discuțiile au avut loc online în trei limbi, iar în sală au putut fi urmărite pe Twitter comentarii culese din rândul publicului. Conectivitatea WiFi a fost disponibilă pentru a facilita interacțiunea dintre participanții din sală și cei din exterior. Întrebările și comentariile venite online din partea publicului au fost aduse în discuție, în mod activ, în sală și toți vorbitorii au răspuns la întrebările și comentariile primite pe Twitter.

În luna iulie, un responsabil cu platformele sociale s-a alăturat echipei Ombudsmanului și pe tot parcursul verii Ombudsmanul a avut la dispoziție o pagină pe site-ul LinkedIn al instituției. La 10 septembrie, a fost lansat canalul YouTube al Ombudsmanului, iar clipul intitulat „Încurcături cu administrația UE?” a fost publicat în 23 de limbi. De asemenea, a fost demarată o activitate al cărei obiectiv este să asigure cea mai largă distribuție posibilă a acestui clip prin intermediul diferitelor canale de comunicare online. Până la sfârșitul anului 2012, clipul a fost vizualizat de peste 19 900 de ori pe portalul audiovizual al Comisiei Europene și pe canalul YouTube al Ombudsmanului. La data de 11 octombrie, instituția Ombudsmanului și-a deschis un cont oficial de Twitter.

2.4 Drepturile persoanelor cu handicap³

Convenția Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap (CRPD) a intrat în vigoare pentru Uniunea Europeană la 22 ianuarie 2011. CRPD creează pentru Ombudsman două domenii principale de acțiune, după cum urmează:

Punerea în aplicare a CRPD la nivel intern

Fiecare instituție, organ, oficiu și agenție a UE, inclusiv instituția Ombudsmanului, trebuie să aplice CRPD în exercitarea funcțiilor sale. În acest scop, Ombudsmanul:

- îmbunătățește gradul de accesibilitate al site-ului și al publicațiilor sale, precum și al noului său birou din Bruxelles;
- ridică nivelul de sensibilizare în rândul echipei sale, de exemplu, prin intermediul articolelor publicate în buletinul informativ intern și
- participă în cadrul comitetului interinstituțional relevant al UE (*Comité de préparation pour les affaires sociales*) care are sarcina de a analiza posibilitatea armonizării punerii în aplicare a CRPD în administrația UE.

Participarea la cadrul prevăzut la articolul 33 alineatul (2) din CRPD

Articolul 33 alineatul (2) din CRPD prevede crearea unui Cadru format din unul sau mai multe mecanisme independente, responsabile cu promovarea, protejarea și monitorizarea

3. Ombudsmanul va utiliza, de acum înainte, raportul anual pentru a informa cetățenii cu privire la activitățile sale în domeniul drepturilor persoanelor cu handicap.



punerii în aplicare a CRPD. La 29 octombrie 2012, Consiliul UE a aprobat propunerea Comisiei referitoare la un Cadru al UE care include Ombudsmanul, împreună cu Comisia pentru petiții a Parlamentului, Agenția pentru Drepturi Fundamentale, Comisia și Forumul european al persoanelor cu handicap. Reuniunea de constituire a Cadrului a avut loc la 23 ianuarie 2013, la Bruxelles.

Acțiunile care urmează să se desfășoare prin intermediul Cadrului prezintă trei dimensiuni distincte:

Protecția

Ombudsmanul European responsabilizează instituțiile UE, prin investigațiile efectuate în legătură cu plângerile și prin anchetele din proprie inițiativă. Obligația Ombudsmanului de a ancheta și raporta cu privire la plângeri va avea un rol esențial în cadrul eforturilor UE de protecție a drepturilor în temeiul CRPD, rol prin care asigură îndeplinirea de către instituții a obligației de a respecta aceste drepturi. Persoanele care consideră că o instituție a UE nu acționează în conformitate cu CRPD au dreptul de a se adresa Ombudsmanului pentru a solicita reparații.

Cu titlu de exemplu, în februarie 2012, Ombudsmanul a deschis o anchetă (cazul **2455/2011/JF**) în urma unei plângeri în care se susținea că: (i) site-ul EPSO este greu de utilizat de către nevăzători și (ii) EPSO nu are o politică clară și coerentă în ceea ce privește candidații nevăzători. În notificarea de inițiere a anchetei, adresată EPSO, Ombudsmanul a scos în evidență CRPD și a solicitat EPSO ca, în răspunsul său, să țină seama de prevederile convenției. Ancheta Ombudsmanului este în curs de desfășurare.

Plângerile adresate Ombudsmanului se pot referi nu doar la punerea în aplicare a convenției la nivelul instituțiilor UE, ci și la modul în care Comisia își îndeplinește rolul de aplicare a legislației UE relevante în statele membre.

Promovarea

Pentru a promova punerea în aplicare a CRPD, Ombudsmanul va continua să acționeze în mod proactiv, în scopul informării cetățenilor și a funcționarilor UE despre drepturile și, respectiv, obligațiile lor, precum și al identificării și evidențierii bunelor practici administrative. În 2012, Ombudsmanul și echipa sa au participat la o serie de reuniuni pe tema drepturilor persoanelor cu handicap. De asemenea, prezenta secțiune dedicată persoanelor cu handicap a fost adăugată în *Raportul anual 2012*.

Monitorizarea

Prin intermediul anchetelor din proprie inițiativă, Ombudsmanul se poate implica în monitorizarea proactivă a activităților administrației UE. Deși monitorizarea sistematică a activității legislative nu se numără printre sarcinile de serviciu ale Ombudsmanului, în februarie 2012 acesta a adresat o scrisoare președintelui Parlamentului, referitoare la revizuirea în curs a Statutului funcționarilor UE. Ombudsmanul și-a exprimat opinia că procedura legislativă de revizuire a Statutului funcționarilor oferă o oportunitate valoroasă de a asigura ca administrația UE să își cunoască responsabilitățile în ceea ce privește drepturile persoanelor cu handicap.

Astfel cum se arată în secțiunea 2.2 din prezentul raport, Rețeaua europeană a ombudsmanilor sprijină Ombudsmanul European pentru a colabora strâns cu

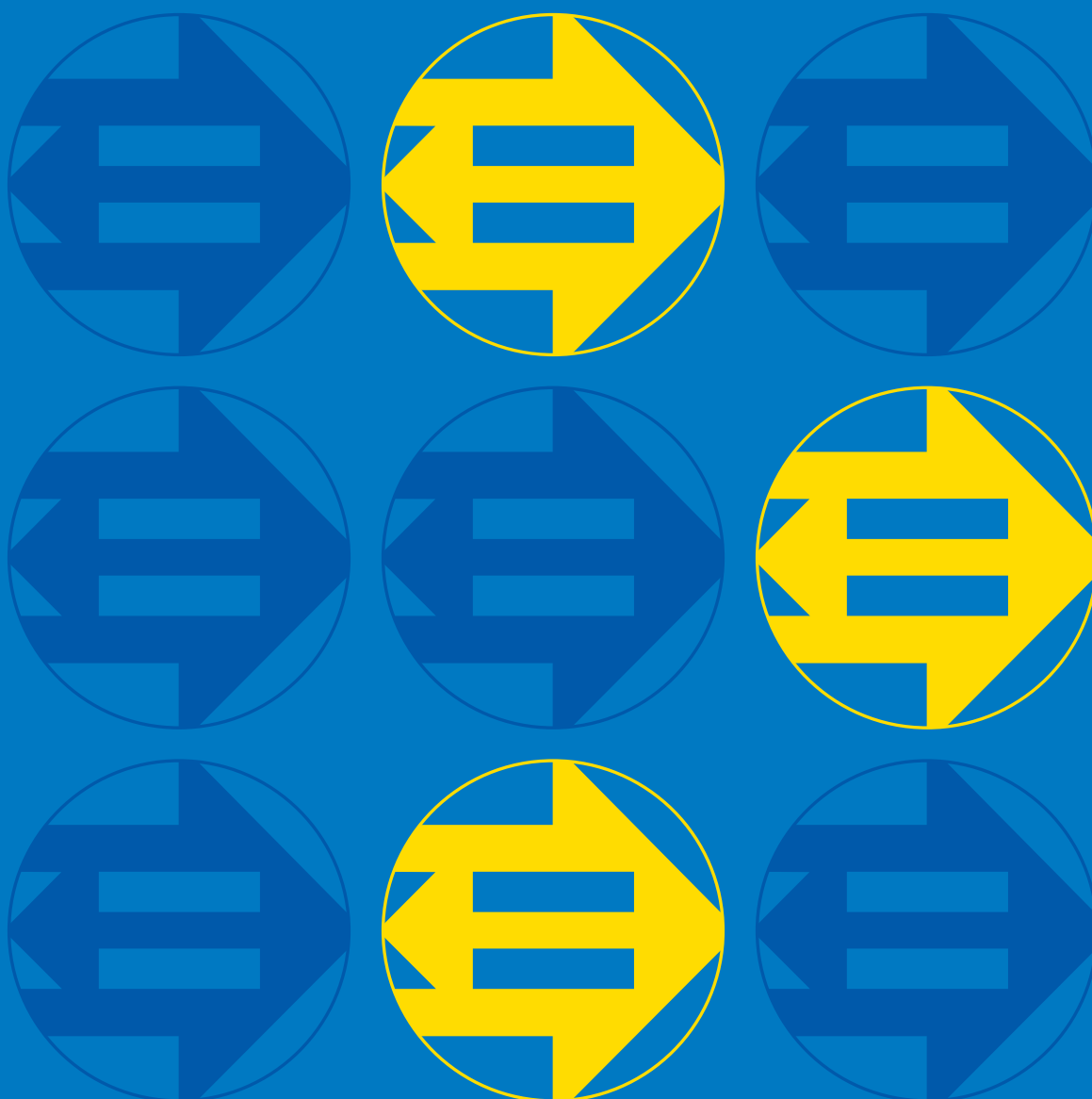
Relațiile cu instituțiile, ombudsmanii și alte părți interesate

ombudsmanii naționali și regionali din statele membre. În scopul identificării și partajării bunelor practici în domeniul drepturilor persoanelor cu handicap, Ombudsmanul European va utiliza toate instrumentele de comunicare ale rețelei pentru a lansa un schimb de informații cu ombudsmanii naționali și regionali despre aspectele de mai sus, legate de punerea în aplicare a CRPD.

De asemenea, în cursul anului 2013, Ombudsmanul European intenționează să se consulte și cu alți membri ai Cadrului european prevăzut la articolul 33 alineatul (2) din CRPD, în vederea elaborării unui program de lucru multianual, bazat pe o analiză a necesităților și a resurselor disponibile, care să definească rolul Ombudsmanului în promovarea și monitorizarea punerii în aplicare a acestei convenții la nivelul instituțiilor UE.

3 Resurse

Acest capitol oferă o prezentare generală a resurselor pe care instituția Ombudsmanului le-a avut la dispoziție în 2012. Capitolul prezintă structura instituției și descrie eforturile depuse pentru a asigura buna circulație a informațiilor în rândul personalului și pentru a promova oportunitățile de dezvoltare profesională. Cea de-a doua parte a capitolului este dedicată bugetului Ombudsmanului, iar partea finală se referă la utilizarea resurselor instituției.



Resurse

3.1 Personalul

Instituția dispune de un personal bine calificat și multilingv, ceea ce asigură îndeplinirea în mod adecvat a sarcinilor care îi revin conform Tratatului privind funcționarea Uniunii Europene, de tratare a plângerilor privind administrarea defectuoasă în cele 23 de limbi ale tratatului și de sensibilizare cu privire la activitatea Ombudsmanului. Reuniunile periodice ale personalului, împreună cu reuniunea de lucru anuală, contribuie la informarea întregii echipe cu privire la evoluțiile în ceea ce privește personalul și îi încurajează pe angajați să reflecteze asupra modului în care activitatea lor contribuie la realizarea obiectivelor din declarația de misiune.

Întâlnirea anuală de lucru și reuniunile periodice ale personalului

Întâlnirile de lucru ale personalului Ombudsmanului European fac parte integrantă din planificarea strategică a Ombudsmanului, servind drept forum care oferă inspirație și orientări utile pentru elaborarea politicilor. Aceste întâlniri se înscriu într-un ciclu anual de evenimente care oferă personalului și stagiatorilor posibilitatea de a reflecta și a-și comunica reciproc opiniile cu privire la anumite teme selectate și legate în mod direct de activitățile instituției. Obiectivul este contribuția la consolidarea și creșterea capacității de reflecție a personalului pentru a înțelege mai bine și a adera la valorile și misiunea instituției și a ajuta la aplicarea eficientă a acestora.

Pentru al doilea an consecutiv, întâlnirea anuală a personalului a avut loc la Bad Herrenalb, în Germania, în perioada 28-30 martie 2012. La una dintre sesiuni, Ombudsmanul a invitat formatori de la

Școala Europeană de Administrație, care au organizat activități de consolidare a spiritului de echipă pentru angajați, cu scopul de a explora potențiale sinergii pentru o activitate eficientă realizată în echipă.

De asemenea, Ombudsmanul convoacă reuniuni periodice ale personalului pentru a asigura buna circulație a informațiilor între membrii echipei. În plus, angajații participă la sesiuni de formare externe și interne, pentru a-și continua dezvoltarea profesională. În ceea ce privește formarea internă, personalul a participat, printre altele, la o sesiune privind etica și buna conduită și la o alta referitoare la limba engleză curentă.

Ombudsmanul și echipa sa

În 2012, schema de personal a Ombudsmanului cuprindea 66 de posturi. La sfârșitul anului, structura oficiului Ombudsmanului era următoarea:

Ombudsman European: **P. Nikiforos Diamandouros**

Cabinetul Ombudsmanului

Șef de cabinet:

Zina Assimakopoulou

Secretariatul general

Secretar general:

Ian Harden

Unitatea pentru comunicare

Șef de unitate:

Ben Hagard

Direcția A

Director:

João Sant'Anna

Unitatea 1 Plângeri și anchete

Șef de unitate:

Marta Hirsch-Ziembińska

La una dintre sesiuni, Ombudsmanul a invitat formatori de la Școala Europeană de Administrație, care au organizat activități de consolidare a spiritului de echipă pentru angajați, cu scopul de a explora potențiale sinergii pentru o activitate eficientă realizată în echipă.



Ombudsmanul European convoacă reuniuni periodice ale personalului, în scopul asigurării unei bune circulații a informațiilor în cadrul echipei și al consolidării oportunităților de dezvoltare profesională. Personalul Ombudsmanului s-a reunit la Strasbourg în iulie și în decembrie pentru a afla cele mai recente evoluții administrative, juridice și politice care au loc la nivelul instituției.

Unitatea 2 Plângeri și anchete

Șef de unitate:

Fergal Ó Regan

Registratura

Șef de unitate:

Peter Bonnor

Direcția B

Director:

Gerhard Grill

Unitatea 3 Plângeri și anchete

Șef de unitate:

Lambros Papadias

Unitatea 4 Plângeri și anchete

Șef de unitate interimar:

Bernhard Hofstötter

Unitatea administrativă, bugetară și de personal

Șef de unitate:

Loïc Julien

Responsabilul cu protecția datelor

Rosita Agnew

Pe site-ul Ombudsmanului (<http://www.ombudsman.europa.eu>) este disponibilă lista completă și actualizată periodic a personalului, în cele 23 de limbi oficiale ale Uniunii Europene, incluzând informații detaliate privind structura oficiului Ombudsmanului și sarcinile fiecărei secții. Dacă doriți să primiți un exemplar tipărit al listei, vă rugăm să contactați oficiul Ombudsmanului.

Resurse

3.2 Bugetul

Bugetul pe 2012

Începând de la 1 ianuarie 2000, bugetul Ombudsmanului constituie o secțiune independentă a bugetului Uniunii Europene (în prezent secțiunea VIII)¹. Bugetul este împărțit în trei titluri. Titlul 1 conține salariile, indemnizațiile și alte cheltuieli legate de personal. Titlul 2 cuprinde imobilele, mobilierul, echipamentele și diverse cheltuieli de exploatare. Titlul 3 conține cheltuielile rezultate din funcțiile generale exercitate de instituție.

Creditele bugetare din 2012 s-au ridicat la valoarea de 9 516 500 EUR.

Controlul bugetar

Pentru a asigura gestionarea cu eficacitate a resurselor, auditorul intern al Ombudsmanului, dl Robert Galvin, verifică periodic sistemele de control intern ale instituției și operațiunile financiare efectuate de către oficiu.

Ca și alte instituții ale Uniunii Europene, instituția Ombudsmanului este auditată și de Curtea de Conturi Europeană.

Cooperarea interinstituțională

Pentru a asigura o utilizare judicioasă a resurselor și pentru a evita creșterea inutilă a numărului de angajați, Ombudsmanul cooperează cu alte instituții ale UE, acolo unde este posibil. Pentru serviciile astfel furnizate, Ombudsmanul European achită facturile corespunzătoare. Această cooperare a permis economii considerabile la nivelul bugetului UE. Ombudsmanul cooperează în special cu:

- Parlamentul European, în ceea ce privește auditul intern și contabilitatea, precum și serviciile tehnice, inclusiv imobilele, tehnologia informației, comunicațiile, serviciile medicale, formarea profesională, traducerile și interpretariatul;
- Oficiul pentru Publicații al Uniunii Europene, cu privire la diferite aspecte legate de publicații;
- Oficiul de Administrare și Plată a Drepturilor Individuale (PMO) al Uniunii Europene, în ceea ce privește pensiile și alte aspecte legate de încetarea activității funcționarilor și agenților; și
- Centrul de Traduceri pentru Organismele Uniunii Europene, care furnizează multe dintre traducerile de care Ombudsmanul are nevoie în activitatea sa în folosul cetățenilor.

¹. Regulamentul (CE, CECA, 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.



3.3 Utilizarea resurselor

În fiecare an, Ombudsmanul adoptă un plan anual de management (PAM), în care se stabilesc măsurile concrete pe care instituția trebuie să le adopte pentru punerea în aplicare a priorităților instituției. Planul anual de management conține indicatorii cheie de performanță (ICP) pentru măsurarea progreselor înregistrate în direcția atingerii acestor obiective. De asemenea, Ombudsmanul adoptă în fiecare an un raport anual de activitate (RAA). Raportul anual de activitate prezintă rezultatele activităților întreprinse, comparativ cu obiectivele stabilite în planul anual de management, riscurile asociate activităților, modul în care au fost utilizate resursele aflate la dispoziția Ombudsmanului și eficiența și eficacitatea sistemului de control intern al instituției.

La începutul anului 2012, Ombudsmanul a publicat pe site-ul său planul anual de management, raportul anual de activitate, precum și graficul anual al rezultatelor obținute în anul 2011, în raport cu indicatorii cheie de performanță.



Cum poate fi contactat Ombudsmanul European

Prin poștă
Ombudsmanul European
1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 67001 Strasbourg Cedex

Prin telefon
+33 (0)3 88 17 23 13

Prin fax
+33 (0)3 88 17 90 62

Prin e-mail
eo@ombudsman.europa.eu

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

Prezentul *Raport annual* este publicat pe pagina web:
<http://www.ombudsman.europa.eu>



Oficiul pentru Publicații

© Uniunea Europeană, 2013

Toate fotografiile © Uniunea Europeană, dacă nu se indică altfel.
Reproducerea în scopuri educative și necomerciale este permisă numai cu precizarea sursei.

Concepție și punere în pagină realizată de Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Danemarca, și EntenEller A/S, Valby, Danemarca.
Tipărit cu FrutigerNext și Palatino.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-494-6 . ISSN 1830-7493 . doi:10.2869/17374 . QK-AA-13-001-RO-C

În cazul în care aveți nevoie de o versiune cu caractere mai mari a acestei publicații, vă rugăm să contactați oficiul Ombudsmanului European. De asemenea, vom încerca să vă oferim, la cerere, o versiune audio.

