

# OMBUDSMANUL EUROPEAN



R A P O R T A N U A L 2 0 0 7

R E Z U M A T Ș I S T A T I S T I C Ă







# OMBUDSMANUL EUROPEAN

R A P O R T A N U A L 2 0 0 7

R E Z U M A T Ș I S T A T I S T I C Ă

© Comunitățile Europene, 2008

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

ISBN 978-92-9212-145-7

DOI 10.2869/60198

Fotografie copertă față: © iStockphoto.com/Silence

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

*Printed in Italy*

IMPRIMAT PE HÂRTIE ALBĂ FĂRĂ CLOR



## INTRODUCERE

Anul 2007 a fost un an important pentru dreptul cetățenilor europeni la o bună administrare. La 12 decembrie, Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene, proclamată inițial în luna decembrie 2000, a fost semnată și proclamată din nou de președinții celor trei instituții principale ale Uniunii Europene — Parlamentul, Comisia și Consiliul. Angajamentul față de o Cartă obligatorie din punct de vedere juridic, inclus în Tratatul de la Lisabona, reflectă o înțelegere din ce în ce mai mare a faptului că cetățenii trebuie plasați în centrul preocupărilor Europei. Din perspectiva Ombudsmanului, Carta reprezintă primul pas în recunoașterea, pentru prima dată, a dreptului la o bună administrare, ca drept fundamental al conceptului de cetățenie a Uniunii Europene (articolul 41).



### *O bună administrare*

De la preluarea postului, la 1 aprilie 2003, promovarea unei bune administrări a fost o prioritate absolută pentru Ombudsmanul European. Amintesc în permanență instituțiilor și organismelor UE că o bună administrare solicită din partea funcționarilor mult mai mult decât doar evitarea unui comportament ilegal. Oficialii trebuie să aibă un spirit de oferire a serviciilor și trebuie să se asigure că membrii publicului sunt tratați în mod corespunzător și se bucură pe deplin de drepturile lor.

Acest mesaj pare să dea rezultate concrete. Sunt bucuros să raportează că instituțiile și organismele UE au depus eforturi mari în anul 2007 pentru a soluționa plângerile, a remedia nedreptățile și a rectifica greșelile. În cursul anului, am constatat o dublare a numărului de cazuri soluționate de instituția în cauză — un procentaj fără precedent de 35% din anchetele noastre a fost clasat în urma acordului instituției în cauză de a soluționa problema. Nu trebuie să subestimăm importanța acestor realizări pentru reclamanți și pentru cetățeni, într-un sens mai general. Sunt convins că înregistrăm progrese semnificative în apropierea de o cultură reală a serviciilor.

Cele șapte cazuri de importanță deosebită subliniate în cadrul prezentului raport sunt mărturia acestei schimbări de atitudine. Nu mai puțin de patru dintre acestea vizează Comisia Europeană, care a acționat rapid și constructiv în vederea soluționării unei serii de plângeri. De asemenea, trebuie să menționez Agenția europeană de siguranță a aviației care, pentru al doilea an consecutiv, a produs un caz de importanță deosebită, demonstrându-și disponibilitatea de a colabora împreună cu Ombudsmanul în vederea soluționării problemelor. Consiliul a cerut scuze unui reclamant, după ce i-am adus la cunoștință o problemă legată de limbă și a confirmat angajamentul său pentru evitarea unor probleme similare în viitor. În sfârșit, Banca Centrală Europeană a furnizat un răspuns foarte util unei cetățene îngrijorate, subliniind că a acordat o importanță deosebită clarificării aspectelor pe care aceasta le-a ridicat și invitând-o să adreseze întrebările suplimentare experților săi. Intenția mea în sublinierea acestor cazuri este de a prezenta modele de bună administrare din care toate instituțiile și organismele UE să se poată inspira și cu care să-și poată compara propriile practici. În 2008, voi continua să încurajez dezvoltarea atentă a unei culturi a serviciilor în vederea îndeplinirii așteptărilor cetățenilor.

Unele rezultate care au fost obținute pentru cetățeni și care sunt documentate în cadrul prezentului raport au fost realizate fără a fi necesar un schimb formal de corespondență cu instituția în cauză. Am ajuns în acest moment într-o etapă în care relațiile noastre cu instituțiile sunt de așa natură



încât putem soluționa rapid un număr mare de cazuri, evitând necesitatea efectuării unei anchete de durată. Am început să utilizez mai mult proceduri cu caracter informal pentru a contribui la soluționarea problemelor într-un mod mai flexibil și voi continua să dezvolt această abordare în 2008. Pentru mine, acest fapt marchează un moment hotărâtor pentru instituția noastră, demonstrând măsura în care este respectat Ombudsmanul și instituțiile sunt dispuse să ajute cetățeanul.

Cu siguranță, probleme rămân. Încă o dată în 2007, 15% dintre cazuri au fost clasate cu o observație critică din cauză că instituția în cauză nu a reușit să se ridice la standardele de servicii pe care cetățenii au dreptul să le primească. În prezentul raport sunt incluse exemple de astfel de cazuri. Acestea variază de la o instituție care refuză să își schimbe procedurile de recrutare, în principal din motive care țin de propria comoditate administrativă, la altele care întârzie în mod excesiv o procedură privind încălcarea dreptului comunitar, fără a oferi explicații caracteristice în legătură cu motivul acestei întârzieri. În 2008, vom prezenta din nou un raport de urmărire la aceste observații critice, pentru a ne asigura că instituțiile învață din acestea. Intenționez, de asemenea, să explorez modalitățile de a face deciziile Ombudsmanului mai ușor de înțeles, astfel încât să se atingă o eficiență mai mare în oferirea de îndrumare, atât pentru cetățeni, cât și pentru oficiali, în legătură cu ceea ce reprezintă o bună administrare.

Este evident faptul că încă mai trebuie depuse eforturi pentru promovarea principiilor unei bune administrări în cadrul instituțiilor și organismelor UE. Pentru a contribui la dezvoltarea unor strategii utile în acest sens, am convocat un atelier de lucru la Bruxelles în luna noiembrie 2007, în cadrul căruia a avut loc un schimb activ de opinii referitoare la modalitatea în care Ombudsmanul European poate contribui la transformarea în realitate a dreptului la o bună administrare. Discuțiile au pus în lumină idei stimulatoare și inovatoare pentru anii următori. Aștept cu nerăbdare să le punem în practică în beneficiul cetățenilor de pe întreg teritoriul Europei.

### *O mai bună comunicare*

Mi-am încheiat introducerea la raportul anual pe anul 2006 subliniind obiectivul dublu pentru anul următor, și anume lucrul alături de instituții în vederea promovării unei bune administrări și concentrarea eforturilor mele de comunicare pentru ca toți cei care pot avea nevoie de serviciile Ombudsmanului European să fie informați în mod corespunzător asupra modului în care pot să apeleze la acestea.

În ceea ce privește cel de-al doilea obiectiv, 2007 a fost anul care a marcat o etapă capitală pentru acesta. Am reușit, în sfârșit, să ieșim din situația de criză în care ne aflam în ceea ce privește numărul plângerilor admisibile. Datorită unei campanii de informare ambițioase și cu obiective bine stabilite, numărul plângerilor admisibile a crescut, atât din punct de vedere absolut, cât și relativ, în comparație cu anul 2006. Ca urmare, în cursul anului, au fost deschise cu 17% mai multe anchete pe baza plângerilor primite. În același timp, în urma eforturilor depuse de ameliorare a calității informațiilor oferite cetățenilor în legătură cu ceea ce poate și ceea ce nu poate face Ombudsmanul European, s-a înregistrat cel mai mare număr de cetățeni care au fost ajutați să găsească modalitățile adecvate de reparație la nivel național, regional și local.

Un progres important în acest sens în anul 2007 l-a reprezentat adoptarea Declarației Rețelei europene a ombudsmanilor. Scopul declarației este de a face mai bine cunoscută dimensiunea UE a activității ombudsmanilor și de a clarifica serviciul pe care membrii rețelei îl asigură persoanelor care depun plângeri în legătură cu problemele care intră sub incidența dreptului comunitar. Declarația este disponibilă pe site-ul web al Ombudsmanului European în toate limbile oficiale ale Uniunii Europene și este reprodusă în totalitate în capitolul 5 al prezentului raport. Membrii rețelei vor depune eforturi proactive în vederea promovării cunoașterii declarației și a garantării că cetățenii înțeleg care este instituția cea mai în măsură să le soluționeze plângerile legate de dreptul comunitar.

O altă inițiativă foarte importantă în acest domeniu trebuie să se realizeze în anul 2008. În ultimul an, organismul pe care îl conduc a elaborat un ghid interactiv care va fi lansat anul viitor ca parte a noului site web al Ombudsmanului. Această caracteristică cheie va ajuta cetățenii să găsească cea mai bună cale de reparație pentru plângerile lor. Ghidul ar trebui să ofere posibilitatea unui





număr mai mare de reclamanți să se adreseze direct organismului cel mai în măsură să soluționeze plângerea înaintată de aceștia. Succesul ghidului va fi, să sperăm, demonstrat printr-o scădere a numărului de plângeri inadmisibile primite de instituția pe care o conduc.

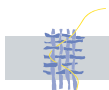
Identificarea celei mai adecvate căi de adresare a unei plângeri pentru prima dată este importantă din multe motive. Astfel se evită frustrarea pe care o resimt cetățenii cărora li se comunică faptul că organismul la care au apelat nu îi poate ajuta. Aceasta înseamnă și că plângerile sunt soluționate mai prompt și mai eficient, asigurându-se astfel faptul că cetățenii pot să se bucure pe deplin de drepturile care li se cuvin în baza dreptului comunitar. Un argument final important este acela că, prin reducerea numărului de plângeri inadmisibile pe care le primește, instituția pe care o conduc va putea să își îndeplinească mai bine rolul fundamental — acela de a ajuta cetățenii nemulțumiți de modul în care au fost tratați de instituțiile și organismele UE. Rezultatele pe care instituția pe care o conduc poate să le obțină pentru acești cetățeni reprezintă, fără îndoială, cel mai satisfăcător aspect al activității mele. În cadrul prezentului raport sunt subliniate multe exemple de succese înregistrate în 2007. Aștept cu nerăbdare să continui această activitate pentru cetățenii europeni în anul care urmează.

După cum am menționat adesea, Raportul anual este cea mai importantă publicație a Ombudsmanului. Acesta îi oferă posibilitatea de a furniza un raport al activității sale Parlamentului European, căruia îi este subordonat. Totodată, raportul este utilizat ca resursă pentru instituțiile și organismele UE, oferindu-le acestora ajutor în vederea ameliorării administrării lor. Acesta face activitatea Ombudsmanului accesibilă unei game mai variate de persoane care doresc să urmărească activitățile sale, inclusiv publicul general, media, instituțiile de învățământ, funcționarii și colegii din instituțiile ombudsmanilor din întreaga lume. În ultimii ani, au fost aduse modificări raportului în vederea ameliorării facilității sale de utilizare. Alte ameliorări sunt reprezentate de o caracteristică suplimentară a prezentului raport. Acestea pot fi observate cel mai bine în capitolele 5 și 6, unde am ales să furnizăm o prezentare generală și o analiză a activităților decât să prezentăm liste detaliate ale evenimentelor și reuniunilor organizate în trecut. Sperăm ca acestea să confere un caracter mai interesant lecturii raportului și să furnizeze o imagine reală a valorii adăugate a acestor inițiative importante. Așteptăm cu nerăbdare reacțiile dumneavoastră.

Strasbourg, 15 februarie 2008

P. Nikiforos DIAMANDOUROS





## REZUMAT

Cel de-al treisprezecelea Raport anual al Ombudsmanului European adresat Parlamentului European oferă o expunere a activităților Ombudsmanului desfășurate în anul 2007. Cel de-al cincilea raport anual va fi prezentat de domnul P. Nikiforos DIAMANDOUROS, care și-a început activitatea ca Ombudsman European la 1 aprilie 2003.

### STRUCTURA RAPORTULUI

Raportul este alcătuit din șase capitole și patru anexe. Acesta începe cu o introducere realizată personal de Ombudsman, în care se subliniază principalele succese înregistrate în anul trecut și sunt prezentate ideile avute în vedere pentru anul viitor. Acesta este urmat de prezentul rezumat, care reprezintă capitolul 1.

Capitolul 2 descrie procedurile Ombudsmanului de soluționare a plângerilor și de realizare a anchetelor. Capitolul oferă o privire de ansamblu asupra plângerilor soluționate pe parcursul anului, inclusiv analiza tematică a rezultatelor cazurilor clasate în urma anchetelor efectuate. Această analiză cuprinde cele mai semnificative constatări în drept și în fapt, care se găsesc în deciziile Ombudsmanului din anul 2007.

Capitolul 3 selectează rezumatele deciziilor Ombudsmanului din anul 2007, cuprinzând gama subiectelor și instituțiilor implicate în soluționarea plângerilor, precum și anchetele din proprie inițiativă. Rezumatele sunt organizate în primul rând pe baza tipului constatării sau a rezultatului și apoi pe baza instituției sau organismului implicate. Capitolul se încheie cu un rezumat al unei decizii luate în urma efectuării unei anchete din proprie inițiativă și un exemplu al chestionărilor înaintate de ombudsmanul național.

Capitolul 4 face referire la relația cu alte instituții și organisme ale Uniunii Europene. Capitolul începe prin a sublinia valoarea constructivă a relației de lucru a Ombudsman cu alte instituții și organisme, și continuă cu trecerea în revistă a diverselor reuniuni și evenimente care au avut loc în acest scop în anul 2007.

Capitolul 5 tratează relația Ombudsmanului European cu comunitatea ombudsmanilor naționali, regionali și locali din Europa și dinafara ei. Activitățile Rețelei europene a ombudsmenilor sunt descrise în detaliu, acoperindu-se, de asemenea, și participarea Ombudsmanului la seminariile, conferințele și reuniunile relevante.

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

Anexa A cuprinde statistica activităților Ombudsmanului European în anul 2007. Anexele B și C oferă detalii asupra bugetului Ombudsmanului și, respectiv, în legătură cu personalul acestuia. Anexa D prezintă un index al deciziilor din capitolul 3 pe baza numărului cazului, a tematicii și a tipului presupusei administrări defectuoase. Acesta trece, de asemenea, în revistă cazurile de importanță deosebită, precum și toate cazurile clasate cu observație critică în anul 2007.



## SINOPSIS

### Misiunea Ombudsmanului European

Funcția Ombudsmanului European a fost înființată prin Tratatul de la Maastricht ca parte a conceptului de cetățenie a Uniunii Europene. Ombudsmanul investighează plângerile depuse cu privire la administrarea defectuoasă în desfășurarea activităților instituțiilor și organismelor Comunității, cu excepția Curții de Justiție și a Tribunalului de Primă Instanță în exercitarea funcțiilor lor judiciare. Cu aprobarea Parlamentului European, Ombudsmanul a definit conceptul de „administrare defectuoasă” într-un mod care impune respectarea drepturilor omului, a statului de drept și a principiilor unei bune administrări.

Pe lângă soluționarea plângerilor depuse de persoane fizice, societăți și asociații, Ombudsmanul operează în mod proactiv, inițiind anchete din proprie inițiativă, întrunindu-se cu membri și oficiali ai instituțiilor și organismelor UE, și adresându-se cetățenilor pentru a-i informa în legătură cu drepturile lor și cu modul de exercitare a acestor drepturi.

### Plângeri și anchete în 2007

Pe parcursul anului 2007, Ombudsmanul a primit 3 211 plângeri noi, față de cele 3 830 de plângeri depuse în anul 2006. Pe de altă parte, numărul plângerilor admisibile a crescut atât din punct de vedere absolut, cât și relativ, de la 449 (12% din numărul total) în anul 2006 la 518 (16%) în 2007. Prin urmare, în cursul anului, au fost deschise cu 17% mai multe anchete pe baza plângerilor primite.

Un număr total de 58% din toate plângerile primite de Ombudsman în 2007 a fost depus prin intermediul poștei electronice, fie prin e-mail, fie prin utilizarea formularului de plângere de pe site-ul web al Ombudsmanului. În 3 056 de cazuri plângerile au fost depuse direct de către cetățeni în mod individual, în timp ce 155 au fost înaintate de asociații sau societăți.

În aproximativ 70% dintre cazuri, Ombudsmanul a reușit să ajute reclamantul prin deschiderea unei anchete asupra cazului, transferându-l la organismul competent sau oferind recomandări în legătură cu instituția căreia acesta trebuie să i se adreseze pentru soluționarea promptă și eficientă a problemei.

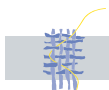
Pe parcursul anului, a fost deschis un număr total de 303 anchete noi în baza plângerilor depuse. De asemenea, Ombudsmanul a inițiat șase anchete din proprie inițiativă. În total, în anul 2007, Ombudsmanul European a desfășurat un număr total de 641 de anchete, dintre care 332 au fost continuate din anul 2006.

Ca și în anii anteriori, cele mai multe anchete au privit Comisia Europeană (413, sau 64% din total). Deoarece Comisia reprezintă principala instituție a Comunității care adoptă decizii cu impact direct asupra cetățenilor, este normal ca aceasta să fie principalul obiect al plângerilor cetățenilor. Au fost desfășurate 87 de anchete (14% din numărul total) cu privire la Oficiul Comunităților Europene pentru Selecția Personalului (EPSO), 59 (9%) referitoare la Parlamentul European, 22 (3%) privind Oficiul European de Luptă Antifraudă, și 8 (1%) în legătură cu Consiliul Uniunii Europene.

Principalele tipuri de presupusă administrare defectuoasă au fost lipsa transparenței, inclusiv refuzul de a furniza informații (în 28% dintre cazuri), inechitatea sau abuzul de putere (18%), procedurile nesatisfăcătoare (13%), întârzierile care puteau fi evitate (9%), discriminarea (8%), neglijența (8%), erorile juridice (4%) și neîndeplinirea obligațiilor, adică eșecul Comisiei Europene de a-și îndeplini rolul de „gardian al tratatului” în ceea ce privește statele membre (3%).

În anul 2007, contul principal de e-mail al Ombudsmanului a fost utilizat pentru a răspunde la un număr total de 7 273 e-mailuri care solicitau furnizarea de informații. Dintre acestea, 3 127 au fost e-mailuri colective trimise de cetățeni și plângerile în cauză primite deja de Ombudsmanul European, iar 4 146 au reprezentat cereri individuale de furnizare de informații.

Prin urmare, în cursul anului în cauză, Ombudsmanul a tratat un număr total de 10 484 plângeri și cereri de furnizare de informații depuse de cetățeni.



### Rezultatele anchetelor Ombudsmanului

În anul 2007, Ombudsmanul a clasat 348 de anchete. Acesta reprezintă o creștere cu 40% față de anul 2006. Dintre aceste anchete, 341 au fost întreprinse pe baza plângerilor, iar șapte au constituit inițiative proprii. Mai jos puteți găsi o prezentare generală.

#### *Nu există cazuri de administrare defectuoasă*

În 2007, 95 de cazuri au fost clasate cu constatarea că nu au fost identificate situații de administrare defectuoasă. Acest fapt nu reprezintă neapărat un rezultat negativ pentru reclamant, care cel puțin beneficiază de o explicație completă din partea instituției sau a organismului implicat în legătură cu ceea ce s-a soluționat, precum și de punctul de vedere al Ombudsmanului asupra cazului. Printre exemplele de cazuri în care nu a fost identificată o administrare defectuoasă în anul 2007 se numără următoarele:

- Ombudsmanul a primit o plângere care susținea că Comisia Europeană nu a luat măsuri împotriva Irlandei pentru o posibilă încălcare a directivei UE privind habitatele. Reclamantul a reclamat, de asemenea, decizia Comisiei de a nu lua măsuri suplimentare în legătură cu disputa privind posibila încălcare a directivei privind deșeurile. Ombudsmanul a constatat că a fost furnizată o explicație rezonabilă de către Comisie în legătură cu rolul său strategic în ceea ce privește punerea în aplicare a acestor directive. Acesta a menționat, de asemenea, că reclamantul a primit din partea Comisiei o recomandare utilă în acest caz. (3660/2004/PB)
- Un reclamant susține, printre altele, lipsa de transparență și întârzierea nejustificată cauzată de Agenția Europeană pentru Medicamente (EMA) în oferirea unui răspuns la problemele ridicate în legătură cu siguranța medicamentelor antidepresive și riscul de sinucidere. Soțul reclamantei s-a sinucis în urma administrării medicamentului respectiv, iar reclamanta a adresat agenției o serie de întrebări și solicitări de furnizare de informații. Pe parcursul anchetei, agenția a cerut scuze reclamantei pentru faptul că nu a oferit răspunsuri la anumite întrebări adresate și a furnizat răspunsuri la întrebările respective. Reclamanta a rămas nemulțumită, dar opinia Ombudsmanului a fost că acțiunea agenției a înlăturat nelămuririle identificate și că nu mai exista o situație de administrare defectuoasă. (2370/2005/OV)
- Greenpeace a depus o plângere la Ombudsman, afirmând că Comisia a făcut acuzații incorecte, înșelătoare și calomniatoare în legătură cu un studiu elaborat de ONG având ca obiect aspectul legat de „ușile rotative” dintre Comisie și lobby-ul industriei chimice. Ancheta Ombudsmanului a constatat că această afirmație nu era fondată. Deși nu a constatat un caz de administrare defectuoasă, acesta a subliniat importanța transparenței în ceea ce privește acțiunile de lobby de pe parcursul desfășurării procedurilor legislative. (2740/2006/TN)

Chiar dacă Ombudsmanul nu constată cazuri de administrare defectuoasă, acesta poate identifica un prilej favorabil pentru ca instituția sau organismul implicat să-și amelioreze calitatea administrării activităților sale pe viitor. În astfel de cazuri, Ombudsmanul face o observație suplimentară, așa cum s-a întâmplat, de exemplu în următorul caz:

- Un ONG de protecție a mediului din Polonia a susținut că Banca Europeană de Investiții (BEI) a acționat contrar propriei „Declarații de mediu” atunci când a co-finanțat un proiect de modernizare a unei șosele în Polonia. Ombudsmanul nu a constatat un caz de administrare defectuoasă. Cu toate acestea, dat fiind faptul că reclamantul a depus în paralel o plângere la Ombudsmanul polonez, Ombudsmanul European a încurajat BEI să aibă în vedere stabilirea canalelor de comunicare cu organisme de control naționale și regionale relevante, cum ar fi ombudsmanii, și să solicite furnizarea de informații de către acestea. Aceste organisme ar putea reprezenta surse suplimentare de informații referitoare la conformitatea proiectelor finanțate de BEI cu legislația națională și europeană. (1779/2006/MHZ)

#### *Cazuri clasate de instituții și soluții amiabile*

De câte ori este posibil, Ombudsmanul încearcă să obțină soluționarea pozitivă care să satisfacă atât reclamantul, cât și instituția care constituie obiectul plângerii. Cooperarea dintre instituțiile și



organismele Comunității este esențială pentru obținerea unei soluționări de acest fel, care ajută la consolidarea relațiilor dintre instituții și cetățeni și poate evita litigii costisitoare și îndelungate.

În 2007, 129 de cazuri au fost clasate de însăși instituția sau organismul respectiv, ca urmare a unei plângeri adresate Ombudsmanului. Această cifră reprezintă dublul numărului de cazuri soluționate în anul 2006 și reflectă o disponibilitate tot mai mare din partea instituțiilor sau a organismelor de a considera plângerile depuse la Ombudsman o oportunitate de a îndrepta greșelile care s-au produs și de a coopera cu Ombudsmanul în beneficiul cetățenilor. Printre aceste cazuri soluționate în 2007 se numără și următoarele:

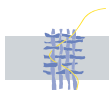
- În urma unei plângeri depuse de o universitate din Germania în legătură cu o dispută privind efectuarea unei plăți, pe care aceasta o avea cu Comisia în ceea ce privește un proiect desfășurat în baza Programului Erasmus, Ombudsmanul a contactat Comisia, care a soluționat cazul în două săptămâni. Eforturile universității de a convinge Comisia că s-a produs o eroare de calcul se dovediseră lipsite de succes. Comisia a admis greșeala și a restituit suma solicitată, de 5 400 EUR plus dobânda aferentă. Ombudsmanul a lăudat Direcția Generală Educație și Cultură pentru modul exemplar în care a tratat această plângere după ce aceasta i-a fost adusă la cunoștință. (3495/2005/GG)
- Comisia a restituit o sumă restantă de 88 000 EUR unei firme de consultanță din Franța, care a susținut că instituția nu a suportat toate costurile eligibile pentru participarea sa la programul Tehnologiile Societății Informațiilor desfășurat în colaborare cu China. Comisia a susținut că reclamantul a comis o greșeală în declarația de costuri. După intervenția Ombudsmanului în acest caz, Comisia a fost de acord să plătească suma restantă. (1471/2007/(CC)RT)

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

În cursul anului au fost clasate cinci cazuri prin soluționare pe cale amiabilă. La finalul anului 2007, 31 de propuneri de soluții amiabile se aflau încă în studiu. Printre cazurile soluționate pe cale amiabilă în 2007 se numără și următoarele:

- Comisia a acceptat propunerea Ombudsmanului de soluționare pe cale amiabilă și a redus suma care trebuia recuperată de la un contractant implicat într-un proiect desfășurat în Liban. Aceasta a fost în urma unei plângeri în care contractantul reclama executarea incorectă a contractului. Deși Ombudsmanul nu a considerat justificate toate afirmațiile reclamantului, acesta a ajuns la concluzia că decizia Comisiei de a recupera anumite sume reprezenta un caz de administrare defectuoasă. În scopul luării de măsuri în vederea soluționării problemei, Comisia a fost de acord să reevalueze dosarul. (2577/2004/OV)
- Agenția Europeană de Siguranță a Aviației (AESA) a anulat o decizie contestată în urma propunerii Ombudsmanului de soluționare pe cale amiabilă. Cazul viza o decizie a AESA referitoare la baza de certificare de tip a unei anumite aeronave. După analizarea dispozițiilor juridice relevante, Ombudsmanul nu a fost convins că decizia avea un temei juridic suficient. AESA a replicat, afirmând că în acel moment era în măsură să obțină informațiile necesare pentru emiterea unui certificat de tip și, prin urmare, a anulat decizia contestată. (1103/2006/BU)
- Fostul Centru European de Monitorizare a Rasismului și Xenofobiei (EUMC) a acceptat propunerea de soluționare pe cale amiabilă prin furnizarea unor informații suplimentare unui ofertant necâștigător în legătură cu modul în care oferta sa a fost comparată cu cea depusă de organizația câștigătoare. Reclamantul s-a adresat Ombudsmanului susținând că EUMC nu i-a oferit răspunsuri satisfăcătoare la întrebările adresate și nu a aplicat criterii transparente. În urma anchetei, reclamantul și-a exprimat recunoștința față de Ombudsman pentru activitatea întreprinsă și pentru că a oferit o garanție de încredere în ceea ce privește transparența în UE. (1858/2005/BB și 1859/2005/BB)





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

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

O observație critică se efectuează, în mod normal, în cazul în care (i) nu mai este posibil ca instituția implicată să elimine cazul de administrare defectuoasă, (ii) administrarea defectuoasă nu pare să aibă implicații generale, și (iii) nu pare a fi necesară luarea unei măsuri suplimentare de către Ombudsman. O observație critică este, de asemenea, adresată dacă Ombudsmanul consideră că un proiect de recomandare nu ar avea niciun scop util sau dacă depunerea unui raport special la Parlament nu pare să fie adecvată într-un caz în care instituția sau organismul implicat nu acceptă un proiect de recomandare.

O observație critică confirmă reclamantului faptul că plângerea sa este justificată și indică instituției sau organismului implicat că a acționat în mod eronat, în vederea evitării administrării defectuoase pe viitor. În 2007, Ombudsmanul a clasat 55 de anchete cu observații critice. De exemplu:

- Ombudsmanul a criticat Comisia pentru eșecul înregistrat de publicarea, în anul 2006, conform dispozițiilor legale, a raportului său anual pe 2005 referitor la accesul la documentele Parlamentului European, ale Consiliului și ale Comisiei. Această critică a fost adresată în urma plângerii depuse de ONG-ul Statewatch. Recunoscând că, în septembrie 2007, Comisia a publicat în sfârșit raportul în cauză, Ombudsmanul a subliniat în același timp faptul că publicarea la timp a rapoartelor reprezintă un mecanism cheie al responsabilității față de cetățenii europeni. (668/2007/MHZ)
- Ombudsmanul a emis două observații critice împotriva Oficiului European de Selecție a Personalului (EPSO) în două cazuri referitoare la utilizarea limbilor „noilor” state membre spre deosebire de cele ale „vechilor” state membre. Aceste observații au fost emise în urma unei plângeri depuse de o asociație din Polonia în legătură cu testele de recrutare. EPSO a informat Ombudsmanul că cerințele de limbă pentru concursuri au fost modificate între timp. (3114/2005/MHZ)
- Ombudsmanul a criticat Comisia pentru că nu a oferit motive întemeiate pentru neacordarea accesului la rapoartele contabile anuale pe care le primește de la statele membre în legătură cu subvențiile agricole. Comisia a susținut că rapoartele care conțin informațiile respective au fost încărcate într-o bază de date și nu mai există ca atare. Pentru furnizarea informațiilor solicitate de reclamant ar fi necesară o nouă programare complexă a bazei de date, afirmă aceasta. Deși a considerat că abordarea plângerii de către Comisie nu este satisfăcătoare, Ombudsmanul nu a continuat acțiunea deoarece aspectele juridice puteau fi examinate de legiuitorul comunitar, din punct de vedere general, în contextul reformei anunțate a Regulamentului 1049/2001 privind accesul la documente. (1693/2005/PB)

Este important ca instituțiile și organisme să respecte observațiile critice ale Ombudsmanului, prin luarea unor măsuri de soluționare a problemelor de importanță deosebită, evitându-se astfel administrarea defectuoasă pe viitor. În cursul anului 2007, Ombudsmanul a întreprins un studiu asupra tuturor măsurilor luate în 2006 de instituțiile implicate pe baza observațiilor critice realizate și a observațiilor suplimentare adresate în anul 2006. Studiul este disponibil pe site-ul web al Ombudsmanului (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Ombudsmanul are în vedere efectuarea unui studiu similar și informarea anuală a publicului în legătură cu constatările sale.

În cazurile în care pare necesară luarea de măsuri suplimentare de către Ombudsman, adică, în cazul în care instituția implicată poate elimina cazul de administrare defectuoasă, sau în cazurile în care administrarea defectuoasă este foarte gravă, sau are implicații generale, în mod normal, Ombudsmanul elaborează un proiect de recomandare adresat instituției sau organismului implicat.

În cursul anului 2007, au fost elaborate opt proiecte de recomandări. Pe lângă acestea, în 2007 au fost luate decizii în șapte proiecte de recomandări din 2006. Pe parcursul anului au fost clasate



trei cazuri, în legătură cu care instituția în cauză a acceptat un proiect de recomandare. Un caz a necesitat elaborarea unui raport special adresat Parlamentului European. Cinci cazuri au fost clasate din alte motive. La finalul anului 2007, opt proiecte de recomandare erau încă în lucru, inclusiv unul elaborat în anul 2004 și unul în anul 2006.

Printre proiectele de recomandare elaborate în anul 2007, unul avea ca obiect accesul public la detaliile plăților primite de membrii Parlamentului European. Acesta a fost elaborat ca urmare a unei plângeri adresate de un jurnalist maltez, a cărui solicitare de furnizare de informații în legătură cu anumite alocații ale deputaților în Parlamentul European a fost respinsă de Parlament pe motiv de protecție a datelor. Avizul detaliat al Parlamentului referitor la proiectul de recomandare al Ombudsmanului în acest caz (3643/2005/(GK)WP) trebuie înaintat până la sfârșitul lunii februarie 2008. În cadrul unui alt proiect de recomandare efectuat în anul 2007, Ombudsmanul a solicitat Comisiei să evite pe viitor orice restricții nejustificate în ceea ce privește limbile oficiale în care pot fi depuse ofertele pe baza unei invitații de depunere de oferte (259/2005/(PB)GG). Dat fiind faptul că această anchetă era încă deschisă la sfârșitul anului 2007, aceasta nu figurează în capitolul 3 al raportului.

Printre proiectele de recomandări acceptate în anul 2007 se numără și următoarele:

- Comisia a acceptat un proiect de recomandare în care Ombudsmanul a solicitat corectarea unei informații inexacte și eronate din cadrul unor broșuri, al unor afișe și al unei prezentări video referitoare la drepturile pasagerilor de aeronave. Două asociații aeriene s-au adresat Ombudsmanului criticând informațiile furnizate de Comisie în legătură cu drepturile călătorilor la compensație și asistență, în cazul refuzului de îmbarcare, al anulării zborurilor sau al întârzierilor prelungite. În urma intervenției Ombudsmanului, Comisia a înlocuit materialul informativ eronat. (1475/2005/(IP)GG și 1476/2005/(BB)GG)
- Comisia a acceptat un proiect de recomandare în care Ombudsmanul a solicitat să nu se recupereze plata pensiei efectuată din greșeală după decesul unui fost angajat. Acesta a fost elaborat în urma unei plângeri depuse de fiul decedatului. La mai mult de patru ani de la decesul tatălui său, Comisia i-a solicitat acestuia să restituie suma de 1747 EUR. Ulterior, aceasta a fost de acord să renunțe la cererea de rambursare. (1617/2005/(BB)JF)

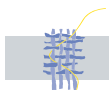
Dacă o instituție sau organism al Comunității nu răspunde în mod satisfăcător la un proiect de recomandare, Ombudsmanul poate adresa un raport special Parlamentului European. Acesta reprezintă arma de ultimă instanță a Ombudsmanului și ultima măsură concretă pe care o adoptă în soluționarea unui caz, deoarece adoptarea unei rezoluții și exercitarea autorității Parlamentului sunt chestiuni care țin de hotărârea la nivel politic a Parlamentului. Pentru a da un exemplu din 2007:

- Ombudsmanul a prezentat un raport special Parlamentului European, criticând Comisia pentru că nu a tratat o plângere referitoare la directiva europeană privind timpul de lucru. Cu mai bine de șase ani în urmă, un medic german a solicitat Comisiei să inițieze procedurile împotriva Germaniei, susținând că aceasta a încălcat dispozițiile directivei. În ciuda presiunii din partea Ombudsmanului, Comisia nu a luat măsuri în legătură cu această plângere, susținând că propunerile sale de modificare a Directivei sunt depuse la legiuitorul comunitar. Ombudsmanul a insistat asupra faptului că acest caz a ridicat o problemă importantă de principiu privind modalitatea în care Comisia tratează plângerile referitoare la cazurile de încălcare a dreptului comunitar depuse de cetățeni. Comisia trebuie să respingă plângerea, sau să deschidă procedurile privind încălcarea dreptului comunitar, a afirmat acesta. Neluarea niciunei măsuri nu este în conformitate cu principiile bunei administrări. (3453/2005/GG)

### **Anchete din proprie inițiativă**

Ombudsmanul face uz de autoritatea sa pentru a lansa anchete din proprie inițiativă în două situații principale. În primul rând, acesta poate să facă uz de autoritatea sa pentru a investiga un posibil caz de administrare defectuoasă atunci când o plângere a fost depusă de o persoană neautorizată (de exemplu, atunci când reclamantul nu este cetățean sau rezident al Uniunii sau persoană juridică





cu sediul social într-un stat membru). În 2007, au fost deschise două astfel de anchete din proprie inițiativă. De asemenea, Ombudsmanul poate să facă uz de autoritatea sa de inițiativă proprie pentru a aborda ceea ce pare a fi o problemă sistemică a instituțiilor. De exemplu:

- În decembrie 2007, Ombudsmanul a lansat o anchetă din proprie inițiativă în legătură cu subiectul respectării termenelor de plăți efectuate de Comisie. Acesta a solicitat Comisiei să furnizeze informații privind acțiunile întreprinse în vederea evitării întârzierilor de plată, date statistice privind cazurile de întârzieri de plată, precum și informații referitoare la politica aplicată de Comisie pentru plata de dobânzi. Această anchetă a fost întreprinsă în urma plângerilor depuse de persoane individuale, societăți și organizații implicate în proiectele și contractele finanțate din fondurile UE. (OI/5/2007/GG)

Printre anchetele din proprie inițiativă deschise în anul 2007 se numără și ancheta privind testele organizate de EPSO pe computer (OI/4/2007/ID) și cea având ca obiect managementul resurselor umane la Centrul Comun de Cercetare al Comisiei (OI/6/2007/MHZ).

Următoarea anchetă din proprie inițiativă a fost clasată în cursul anului:

- Ombudsmanul a finalizat o anchetă din proprie inițiativă în legătură cu măsurile adoptate de Comisie în vederea asigurării faptului că persoanele cu handicap nu sunt supuse discriminării în relațiile pe care acestea le au cu instituția. Printre măsurile pozitive pe care le-a identificat s-au aflat și cele de a asigura un acces mai facil la informație prin intermediul site-ului web al Comisiei și de a ameliora condițiile de recrutare și promovare. Dar, Ombudsmanul a subliniat faptul că trebuie depuse mai multe eforturi pentru sensibilizarea personalului din cadrul Comisiei față de nevoile persoanelor cu handicap. Acesta a criticat, de asemenea, situația din Școlile Europene pentru elevii cu handicap ca fiind inadecvată. (OI/3/2003/JMA)

### Cazuri de referință în exemplificarea bunelor practici

O serie de cazuri menționate mai sus reprezintă exemple ilustrative de cele mai bune practici care garantează includerea lor în „cazurile de referință” din 2007. Acestea servesc drept model pentru instituțiile și organisme UE, în ceea ce privește cea mai bună modalitate de a reacționa la problemele ridicate de Ombudsman. **Comisia**, în special, a reacționat în mod constructiv și rapid pentru a soluționa o serie de plângeri. În cazul **3495/2006/GG**, aceasta a soluționat, în termen de două săptămâni, o dispută privind efectuarea unei plăți pe care aceasta o avea cu o universitate din Germania, în urma aducerii problemei la cunoștința sa de către Ombudsman. În mod similar, în cazul **2577/2004/OV**, acesta a acceptat o propunere de soluționare pe cale amiabilă și a redus suma care trebuia recuperată de la un contractant implicat într-un proiect desfășurat în Liban. În cadrul unei alte dispute privind efectuarea unei plăți, aceasta a acceptat un proiect de recomandare în care Ombudsmanul a solicitat nerecuperarea plății pensiei efectuate din greșală după decesul unui fost angajat (**1617/2005/(BB)JF**). Comisia și-a demonstrat disponibilitatea de a colabora în mod constructiv cu Ombudsmanul în acceptarea unui proiect de recomandare în vederea corectării unei informații inexacte și eronate din cadrul unor pliante, al unor afișe și al unei prezentări video referitoare la drepturile pasagerilor de aeronave. (**1476/2005/(BB)GG**).

Alte exemple de bune practici includ cazul **2580/2006/TN** în care **Consiliul** a cerut scuze reclamantului și a confirmat angajamentul său pentru evitarea unor probleme similare în viitor, după ce Ombudsmanul i-a adus la cunoștință o problemă privind limba irlandeză. **Banca Centrală Europeană** (BCE) a dat un răspuns foarte util unei cetățene îngrijorate, subliniind că a acordat o importanță deosebită clarificării aspectelor pe care aceasta le-a ridicat și invitând-o să adreseze întrebările suplimentare experților săi (**630/2007/WP**). Un ultim exemplu de răspuns pozitiv din partea instituțiilor și organismelor în anul 2007 este oferit în cazul **1103/2006/BU**, în care **Agenția Europeană de Siguranță a Aviației** (AESA) a anulat o decizie contestată în urma propunerii Ombudsmanului de soluționare pe cale amiabilă. Acesta este al doilea an consecutiv în care cazurile EASA figurează printre cazurile de referință prezentate în cadrul prezentului raport, ceea ce reprezintă o dovadă a disponibilității sale de a colabora constructiv cu Ombudsmanul.



### Alte analize

Secțiunea finală a capitolului 2 a Raportului anual cuprinde prezentări ale acestora și ale altor cazuri din perspectiva următoarelor categorii tematice: (i) transparență, inclusiv accesul la documente și informații, precum și protecția datelor; (ii) Comisia în calitate de „gardian” al tratatului; (iii) licitații, contracte și subvenții; și (iv) probleme de personal, inclusiv recrutare.

Capitolul 3 al raportului cuprinde rezumatele a 50 din totalul de 348 de decizii de clasare a cazurilor în anul 2007. Rezumatele reflectă diversitatea gamei de subiecte și instituții care au făcut obiectul anchetelor Ombudsmanului și diferitele tipuri de constatări.

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

### Relația cu instituțiile și organismele UE

Ombudsmanul European alocă un timp considerabil întrevederilor cu membrii și oficialii instituțiilor și organismelor UE, în vederea promovării culturii serviciilor în cadrul administrației UE. Aceste întâlniri oferă Ombudsmanului posibilitatea de a explica gândirea care se află în spatele activității sale și de a-i sensibiliza pe membri și oficiali față de nevoia de a răspunde în mod constructiv la plângerile primite.

Printre cele mai importante întrevederi care au avut loc în 2007 se numără trei evenimente organizate cu funcționarii de la toate nivelurile din cadrul Comisiei Europene. Deoarece Comisia este instituția care reprezintă cea mai mare parte a anchetelor desfășurate de către Ombudsman, este foarte important ca aceasta să aibă rolul principal în dezvoltarea unei culturi a serviciilor oferite cetățenilor și a respectării drepturilor acestora. Răspunsurile primite de Ombudsman în cadrul acestor trei întâlniri au fost foarte încurajatoare. Cheia pentru facilitarea acestor trei reuniuni a fost vicepreședinta Comisiei, doamna Margot WALLSTRÖM, responsabilă, printre altele, de relațiile cu Ombudsmanul, și Secretarul General al Comisiei, doamna Catherine DAY.

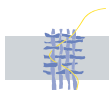
Reuniunile cu membrii și oficialii Parlamentului European sunt, de asemenea, de o importanță deosebită, din punct de vedere al relației privilegiate a Ombudsmanului cu Parlamentul. Parlamentul European alege Ombudsmanul, care este responsabil față de acesta. Capitolul 4 al Raportului anual conține o prezentare completă a acestor reuniuni. Acesta prezintă participarea Ombudsmanului la reuniunile Comisiei pentru petiții în vederea prezentării raportului său anual și a rapoartelor speciale, prezentarea sa în fața Comisiei pentru afaceri constituționale în legătură cu modificările propuse în cadrul statutului său, și discursul acestuia în fața Comisiei pentru libertățile civile, justiție și afaceri interne pe tema reformei Regulamentului 1049/2001 privind accesul la documente.

Pe parcursul anului 2007, Ombudsmanul a continuat să se adreseze și altor instituții și organisme, având întrevederi cu reprezentanți cheie ai Curții Europene de Justiție, ai Comitetului Economic și Social European, ai Băncii Europene de Investiții și ai Băncii Centrale Europene.

Pentru ca personalul său să fie ținut la curent cu evoluțiile din cadrul altor instituții și organisme ale UE, Ombudsmanul organizează cu regularitate ședințe de personal pe care le convoacă la Strasbourg pentru a invita oratori din afara organizației. Președintele Tribunalului Funcției Publice al Uniunii Europene, domnul Paul J. MAHONEY, și Controlorul European al Protecției Datelor, domnul Peter HUSTINX, s-au deplasat la Strasbourg în anul 2007 pentru a-și prezenta activitatea întreprinsă personalului Ombudsmanului.

### Relația cu alți ombudsmani și alte organisme similare

Mulți reclamanți se adresează Ombudsmanului European în cazul în care întâmpină probleme cu administrația națională, regională sau locală. Ombudsmanul European cooperează cu strâns cu omologii săi din statele membre pentru a se asigura că plângerile cetățenilor cu privire la legislația UE sunt soluționate prompt și eficient. Această cooperare are loc în mare parte sub egida Rețelei



europene a ombudsmanilor. Rețeaua cuprinde în prezent aproximativ 90 de oficii în 31 de țări, acoperind nivelurile naționale și regionale din cadrul Uniunii, precum și nivelurile naționale din țările candidate la Uniunea Europeană, și din Norvegia și Islanda.

Unul dintre scopurile rețelei este de a facilita transferul rapid al plângerilor către ombudsmanul competent sau către organismul similar. Când este posibil, Ombudsmanul European transferă direct cazurile sau furnizează reclamantului recomandările necesare. În cursul anului 2007, Ombudsmanul a furnizat recomandări de a se adresa ombudsmanilor naționali sau regionali unui număr de 816 reclamanți și a transferat direct 51 de plângeri ombudsmanului competent.

Capitolul 5 al Raportului anual al Ombudsmanului prezintă detaliat activitățile rețelei în anul 2007, care au avut ca punct culminant cel de-al șaselea seminar al ombudsmanilor naționali ai statelor membre ale Uniunii Europene și ai țărilor candidate, desfășurat la Strasbourg în luna octombrie. Seminarul a fost organizat în comun de Ombudsmanul European și Ombudsmanul național al Franței, domnul Jean-Paul DELEVOYE. În cadrul acestei reuniuni au fost reprezentate toate cele 27 state membre ale Uniunii Europene, două dintre cele trei țări candidate, precum și Norvegia și Islanda. În conformitate cu anunțul făcut de Ombudsmanul European în cadrul celui de-al cincilea seminar, au fost, de asemenea, invitați să participe pentru prima dată reprezentanții ombudsmanilor regionali din statele UE, acolo unde aceștia există, adică Belgia, Germania, Spania, Italia, Austria și Regatul Unit<sup>1</sup>. Tema seminarului din 2007 a fost „Regândirea bunei administrări în Uniunea Europeană”.

În cadrul seminarului, ombudsmanii au adoptat o declarație al cărei scop este informarea cetățenilor și a altor utilizatori ai serviciilor ombudsmanului în ceea ce privește beneficiile la care aceștia trebuie să se aștepte să le fie acordate atunci când se adresează unui membru al rețelei în legătură cu o problemă care intră în sfera dreptului comunitar. Declarația este reprodusă în întregime în capitolul 5, care conține, de asemenea, și un raport detaliat al discuțiilor purtate în cadrul seminarului.

Capitolul 5 descrie diverse alte instrumente utilizate de Rețea în vederea schimbului de experiență și de bune practici. *Ombudsmanii europeni — Buletin informativ* a fost utilizat ca un instrument deosebit de valoros în schimbul de informații în 2007. Cele două ediții, publicate în lunile aprilie și octombrie, au inclus articole referitoare la întâietatea dreptului comunitar asupra dreptului național, la discriminare și obstacole în calea mișcării libere, probleme în domeniul legislației mediului, protecția drepturilor copiilor și drepturile persoanelor în vârstă, probleme în sectorul asistenței medicale, și probleme privind confidențialitatea și protecția datelor. Forumurile Ombudsmanului pentru discuții pe internet și furnizare de documente au continuat să se dezvolte în cursul anului, oferind posibilitatea birourilor să facă schimb de informații prin postarea de întrebări și răspunsuri. O serie de discuții majore au fost, de asemenea, inițiate pe teme foarte variate, precum discriminarea pe baza vârstei, cadrul juridic pentru spitalizarea psihiatrică involuntară, calitatea serviciului public, statutul experților juridici din birourile ombudsmanilor, și inițiativele Comisiei Europene de ameliorare a plângerilor privind încălcarea dreptului comunitar. În plus, serviciul electronic de știri al Ombudsmanului, *Ombudsman Daily News*, a fost publicat în fiecare zi lucrătoare, și a inclus articole, declarații de presă și anunțuri din partea birourilor din întreaga rețea.

Pe lângă schimburile informale de informații care au loc periodic prin intermediul rețelei, există o procedură specială prin care ombudsmanii naționali sau regionali pot solicita răspunsuri în scris la întrebările care au legătură cu dreptul comunitar și interpretarea acestuia, inclusiv întrebări care apar în tratarea anumitor cazuri de către aceștia. Ombudsmanul European furnizează răspunsul direct, sau, dacă este mai adecvat, redirecționează întrebarea către o altă instituție sau organism al UE pentru oferirea unui răspuns. În 2007, au fost primite trei astfel de întrebări (fiecare de la un ombudsman național, regional și local) și au fost clasate trei (inclusiv una înaintată în anul 2005 și una în anul 2006). Un exemplu de întrebare este furnizat la finalul Capitolului 3.

<sup>1</sup> Țările sunt indicate în ordinea de protocol al Uniunii Europene.



Vizitele de informare la ombudsmanii din statele membre și țările candidate s-au dovedit a fi extrem de eficiente din punctul de vedere al dezvoltării rețelei și reprezintă un excelent mijloc de conștientizare a gamei instrumentelor de comunicare puse la dispoziție. În cursul anului 2007, Ombudsmanul European și-a vizitat colegii ombudsmeni din Germania (martie), Suedia (mai), și Belgia (noiembrie).

Eforturile Ombudsmanului de a colabora cu omologii săi au depășit activitățile Rețelei Europene a Ombudsmenilor. În vederea promovării funcției Ombudsmanului, a dezbaterii relațiilor interinstituționale și a schimbului de bune practici în anul 2007, domnul DIAMANDOUROS a participat la o serie de evenimente organizate de ombudsmeni și s-a întâlnit cu colegii săi din cadrul UE și din afara hotarelor acesteia. Capitolul 5 se încheie cu o prezentare generală a acestor activități.

### Activități de comunicare

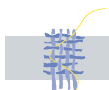
Ombudsmanul European este pe deplin conștient de importanța asigurării faptului că toate persoanele care pot întâmpina probleme cu administrația UE își cunosc dreptul de a depune o plângere. În fiecare an se depun eforturi intense pentru abordarea cetățenilor, a societăților, a ONG-urilor și a altor entități relevante în vederea informării acestora în legătură cu serviciile Ombudsmanului. În anul 2007, Ombudsmanul și personalul acestuia au efectuat peste 130 prezentări în cadrul conferințelor, al seminariilor și al reuniunilor. Vizitele de informare menționate anterior întreprinse în Germania, Suedia și Belgia i-au oferit Ombudsmanului ocazia de a promova conștientizarea rolului său în aceste țări.

Un eveniment special al acestui an a fost participarea Ombudsmanului la evenimentele organizate pentru sărbătorirea celei de-a cincizecea aniversare a Tratatului de la Roma. Zilele porților deschise organizate la Berlin, Budapesta și Varșovia au fost un eveniment special cu sute de mii de persoane care i-au trecut pragurile pentru a învăța despre activitățile Uniunii. De asemenea, Oficiul a participat, și participă în fiecare an, la Zilele porților deschise organizate de Parlamentul European la Strasbourg și Bruxelles. Materiale care prezintă activitatea Ombudsmanului au fost distribuite vizitatorilor în 26 de limbi, împreună cu o serie de articole promoționale. Membrii personalului au fost prezenți la toate aceste evenimente pentru a răspunde întrebărilor referitoare la activitatea Ombudsmanului.

Activitățile media au fost intensificate în 2007, prin organizarea de către Ombudsman a șase conferințe de presă și acordarea a peste 40 de interviuri jurnaliștilor din presa scrisă, audiovizual și mijloacele de informare pe cale electronică. Au fost elaborate șaptesprezece comunicate de presă care au fost distribuite jurnaliștilor și părților interesate din întreaga Europă. Printre subiectele acoperite s-au numărat ancheta Ombudsmanului în legătură cu întârzierea plăților, problemele din domeniul accesului la documente și informații, plângerea referitoare la directiva privind timpul de lucru și problemele legate de materialul informativ furnizat de Comisie în legătură cu drepturile pasagerilor de aeronave.

În 2007 o serie de publicații au fost emise și distribuite cu scopul informării participanților cheie și a publicului larg în legătură cu serviciul pe care Ombudsmanul îl poate oferi cetățenilor și rezidenților Uniunii Europene. Un interes deosebit a fost acordat în 2007 noului buletin de informare pentru întreprinderi și organizații, care explică succint ceea ce poate face Ombudsmanul pentru aceste entități. Buletinul de informare a fost distribuit, împreună cu alte materiale relevante, în cadrul campaniei de publicitate prin poștă destinată potențialilor reclamanți. Camerele de comerț și firmele de avocatură de pe teritoriul Uniunii Europene au fost vizate în mod deosebit în cadrul campaniei, cu peste 5 000 de corespondențe personalizate expediate. Această campanie s-a dovedit a fi un mare succes, în cursul anului 2007, în care au fost cerute multe mii de exemplare suplimentare ale publicațiilor Ombudsmanului.

Site-ul web al Ombudsmanului a fost actualizat cu regularitate cu deciziile, comunicatele de presă, și detaliile privind activitățile sale de comunicare. A fost creată o secțiune nouă a site-ului web în vederea oferirii unei imagini mai exacte asupra anchetelor din proprie inițiativă ale Ombudsmanului.



De la 1 ianuarie până la 31 decembrie 2007, site-ul web al Ombudsmanului a înregistrat un număr de 449 418 vizitatori unici. Paginile în limba engleză ale site-ului au fost consultate cel mai frecvent, urmate de paginile în limbile franceză, spaniolă, germană și italiană. Din punctul de vedere al originii geografice a vizitatorilor, cel mai mare număr de vizitatori a provenit din Italia, urmat de Spania, Suedia, Regatul Unit al Marii Britanii și Germania. Secțiunea de legături a site-ului web al Ombudsmanului include trimiteri la site-urile web ale ombudsmanilor naționali și regionali din întreaga Europă. În anul 2007, paginile cu legături au fost vizitate de mai mult de 82 000 ori, demonstrând în mod clar valoarea adăugată pentru cetățeni a serviciilor furnizate prin intermediul Rețelei europene a ombudsmanilor.

### **Evoluții interne**

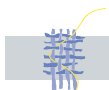
În 2007, Ombudsmanul și-a continuat eforturile de a se asigura că instituția dispune de instrumentele necesare pentru soluționarea plângerilor cetățenilor din cele 27 de state membre în 23 de limbi din tratat.

La 1 iulie 2007, Ombudsmanul a desemnat un nou șef al Departamentului juridic, în urma unei proceduri de recrutare deschise. În vederea ameliorării controlului calității și a îmbunătățirii productivității, Departamentul Juridic a fost divizat în patru echipe, fiecare condusă de un supervisor juridic principal. O nouă aplicație informatică a fost introdusă în vederea facilitării managementului cazurilor. Toate aceste dezvoltări s-au dovedit a fi de neprețuit în contribuția la creșterea productivității pe parcursul anului. Creșterea cu 40% a numărului de cazuri finalizate în 2007 confirmă faptul că ameliorările efectuate în structura și funcționarea Departamentului Juridic al Ombudsmanului în ultimii ani încep să aibă un efect real. Ombudsmanul se va baza în continuare pe acestea în anul 2008.

De asemenea, din punct de vedere organizatoric, în anul 2007 s-a înregistrat o ușoară modificare în cadrul secretariatului Ombudsmanului pentru tratarea plângerilor, care acum este supervizat direct de Asistentul Șefului Departamentului Juridic. Acest fapt reflectă mai îndeaproape funcțiile respectivului secretariat care au legătură directă cu activitatea Departamentului Juridic.

În anul 2007, schema de personal a Ombudsmanului a indicat un număr total de 57 de posturi, la fel ca și în 2006. Nu este prevăzută nici o creștere a numărului de posturi pentru 2008. Suma totală alocată pentru 2008 este de 8 505 770 EUR (față de 8 152 800 EUR pentru anul 2007).

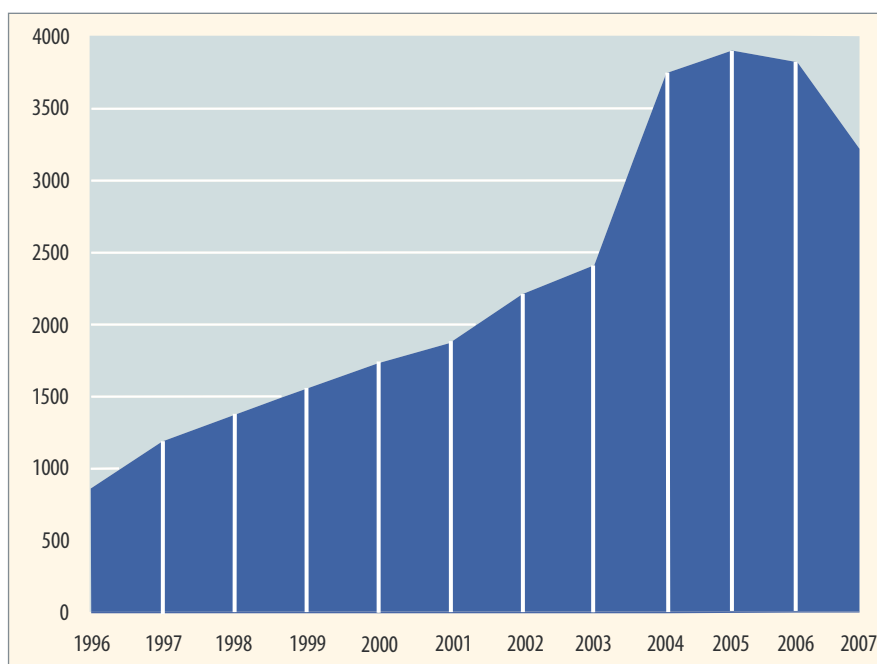




## STATISTICĂ

**1 CAZURI TRATATE ÎN CURSUL ANULUI 2007**

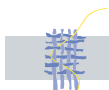
<b>1.1</b>	<b>TOTAL NUMĂR DE CAZURI ÎN 2007 .....</b>	<b>3 760</b>
	– Anchete nefinalizate la 31.12.2006 .....	332 <sup>1</sup>
	– Plângeri în așteptarea deciziei privind admisibilitatea la 31.12.2006.....	211
	– Plângeri primite în 2007 .....	3 211
	– Inițiative proprii ale Ombudsmanului European .....	6

**Numărul de plângeri primite în perioada 1996-2007**

<b>1.2</b>	<b>EXAMINĂRI FINALIZATE PRIVIND ADMISIBILITATEA / INADMISIBILITATEA PLÂNGERILOR.....</b>	<b>95 %</b>
------------	--	-------------

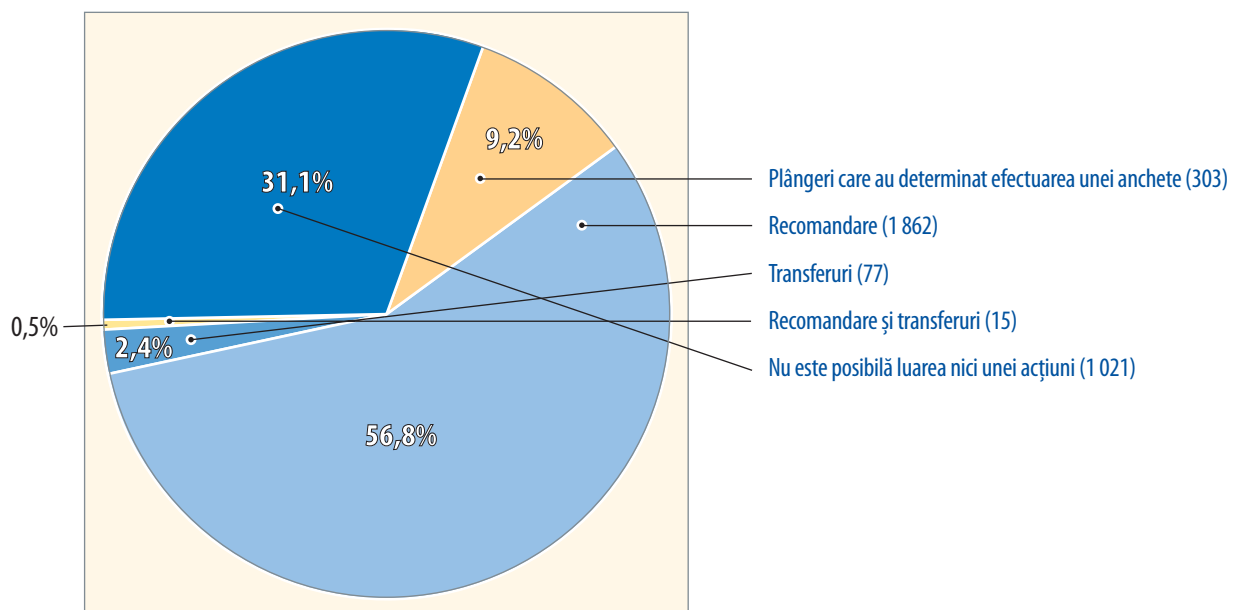
<sup>1</sup> Dintre care nouă sunt anchete inițiate din propria inițiativă a Ombudsmanului European și 323 anchete efectuate pe baza plângerilor primite.



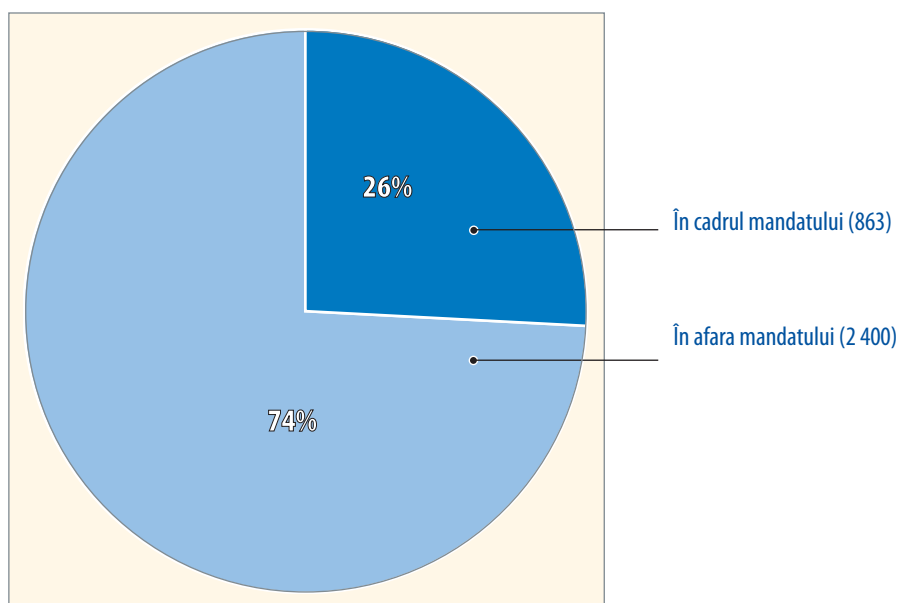


### 1.3 CLASIFICAREA PLÂNGERILOR

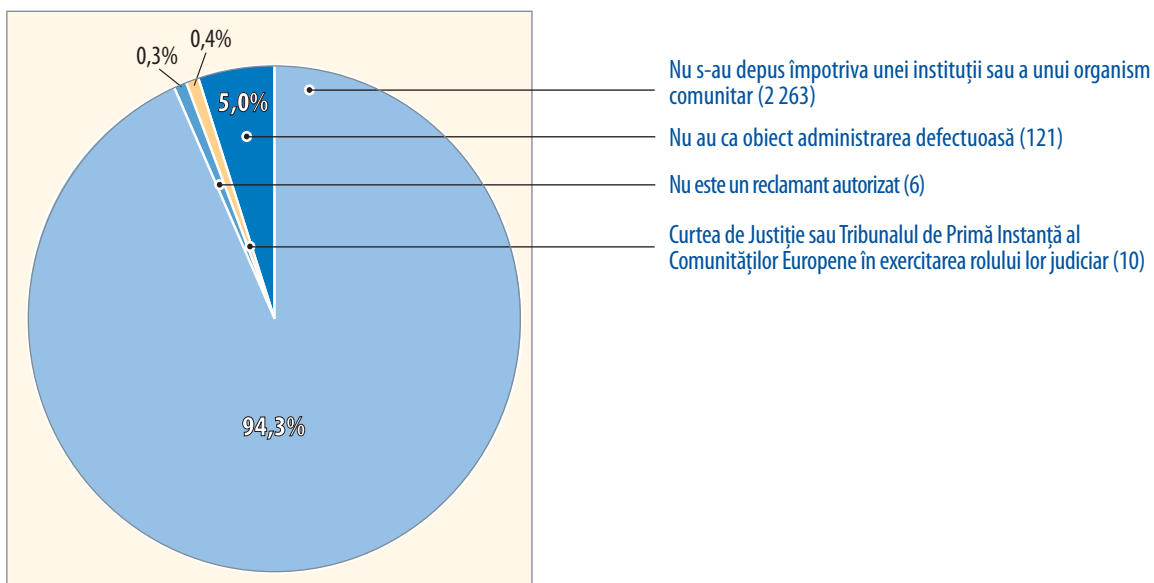
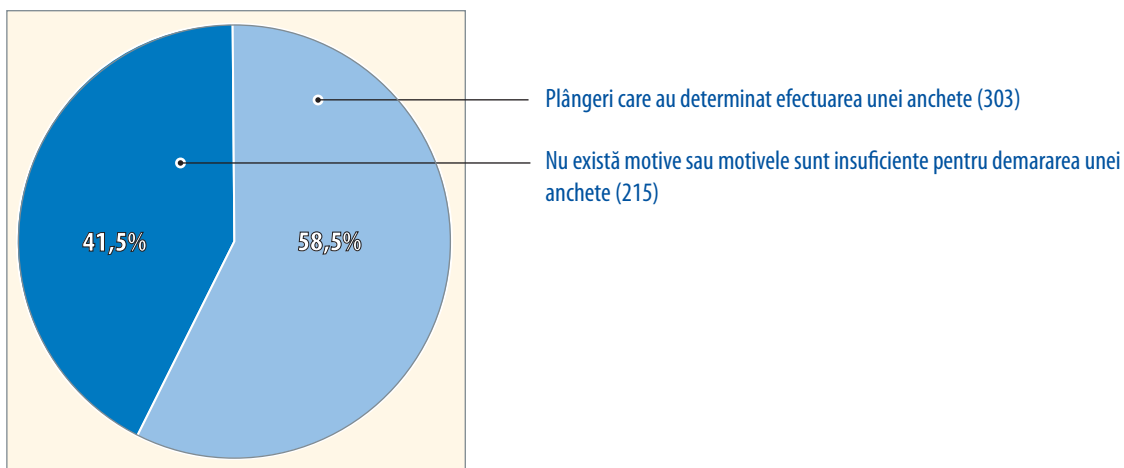
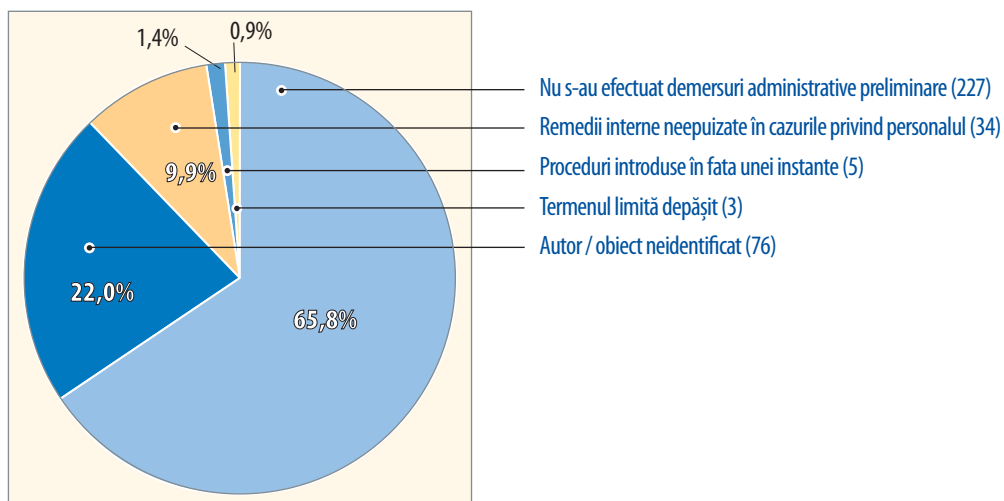
În funcție de tipul de acțiune aplicată de Ombudsmanul European în beneficiul reclamantilor



În funcție de mandatul Ombudsmanului European



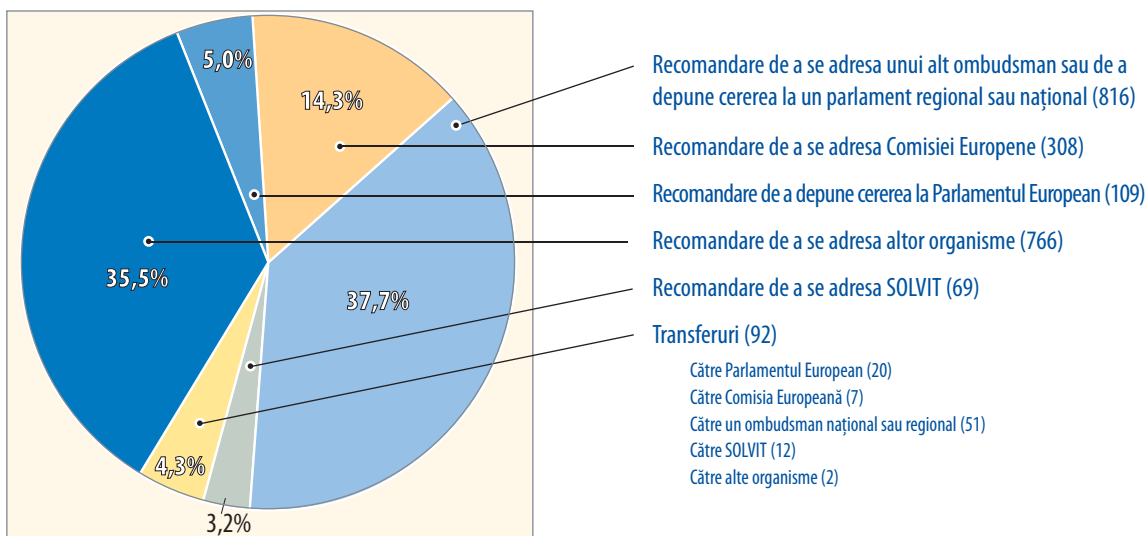


**În afara mandatului****În cadrul mandatului****Plângeri admisibile****Plângeri inadmisibile**



## 2 TRANSFERURI ȘI RECOMANDĂRI

(În anumite cazuri au fost furnizate mai multe recomandări)

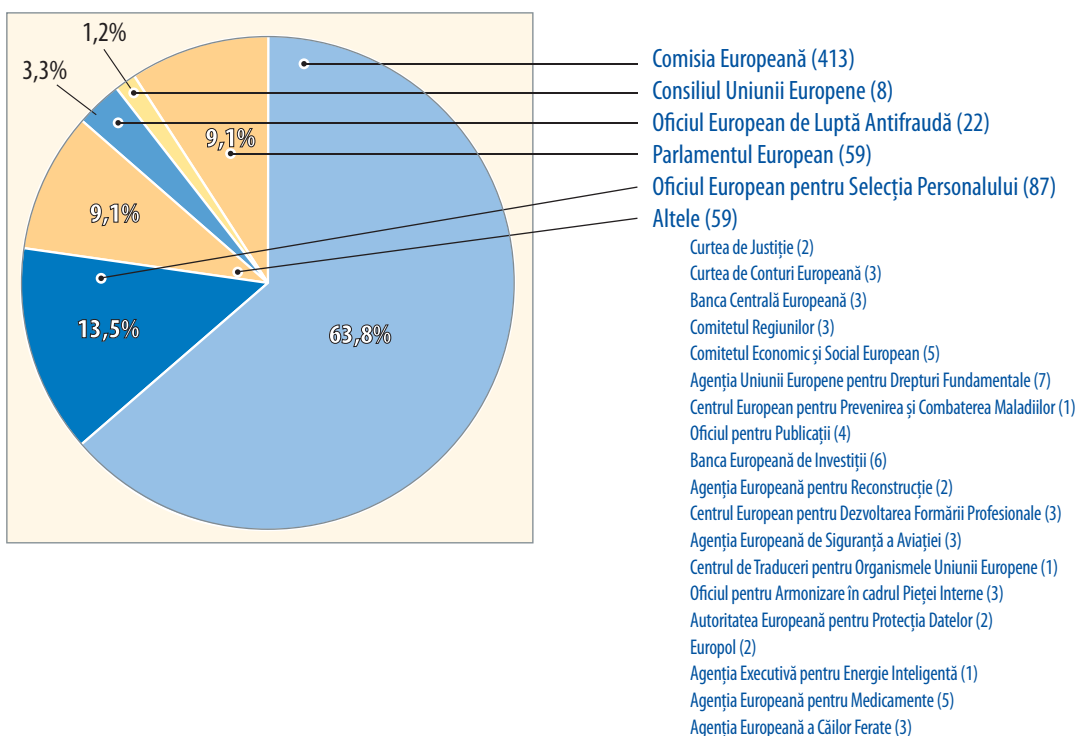


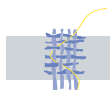
## 3 ANCHETE TRATATE ÎN 2007 ..... 641

În 2007, Ombudsmanul European a tratat un număr de 641 anchete, dintre care 309 au fost inițiate în 2007 (dintre care șase din propria inițiativă) și 332 anchete nu au fost clasate la 31.12.2006 (dintre care nouă din propria inițiativă).

### 3.1 INSTITUȚII ȘI ORGANISME CARE AU FĂCUT OBIECTUL ANCHETELOR

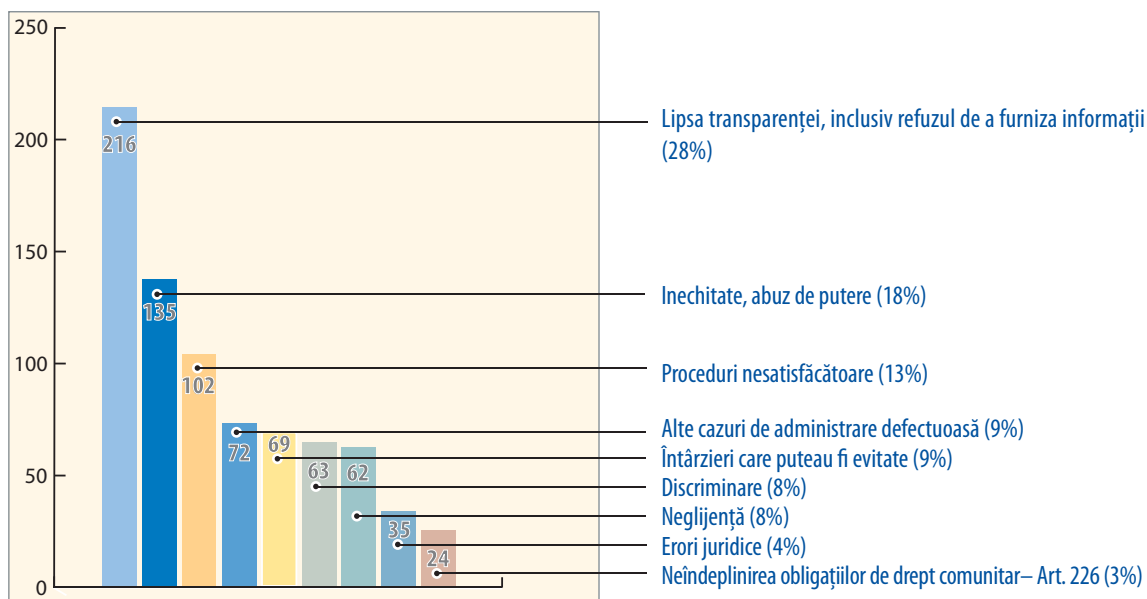
(În unele cazuri, ancheta a vizat două sau mai multe instituții sau organisme)





### 3.2 TIPURI DE ADMINISTRARE DEFECTUOASĂ INVOCATE

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

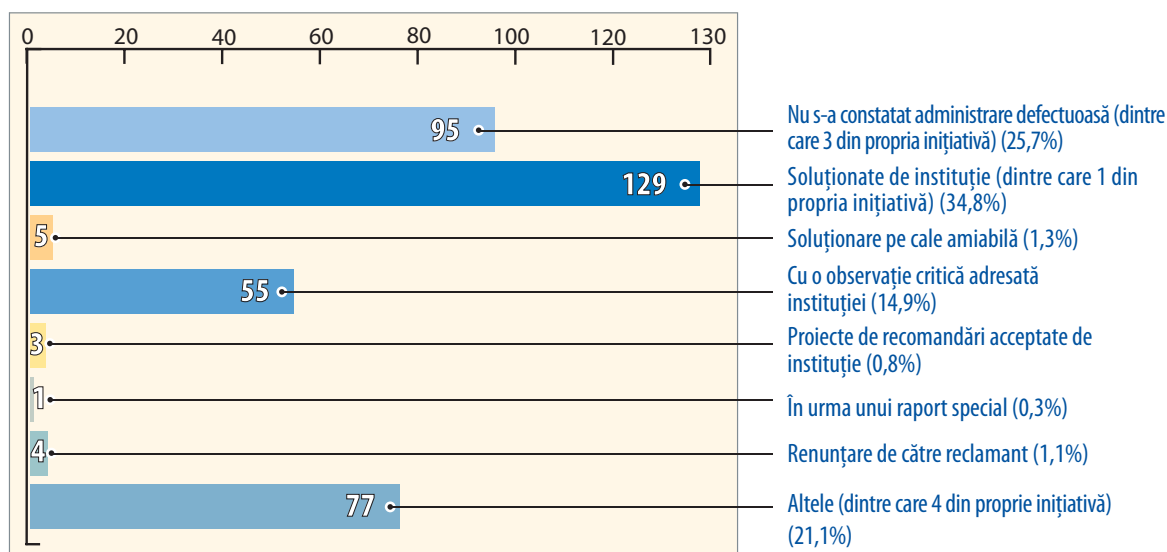


### 3.3 PROPUNERI PENTRU SOLUȚII AMIABILE, PROIECTE DE RECOMANDĂRI ȘI RAPOARTE SPECIALE ÎNTOCMITE ÎN ANUL 2007

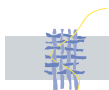
– Propuneri pentru soluții amiabile .....	30
– Proiecte de recomandări .....	8
– Rapoarte speciale .....	1

### 3.4 ANCHETE CLASATE..... 348<sup>2</sup>

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



<sup>2</sup> Dintre care șapte din propria inițiativă a Ombudsmanului.



## 4 PROVENIENȚA PLÂNGERILOR ÎNREGISTRATE ÎN ANUL 2007

### 4.1 CINE DEPUNE PLÂNGERI

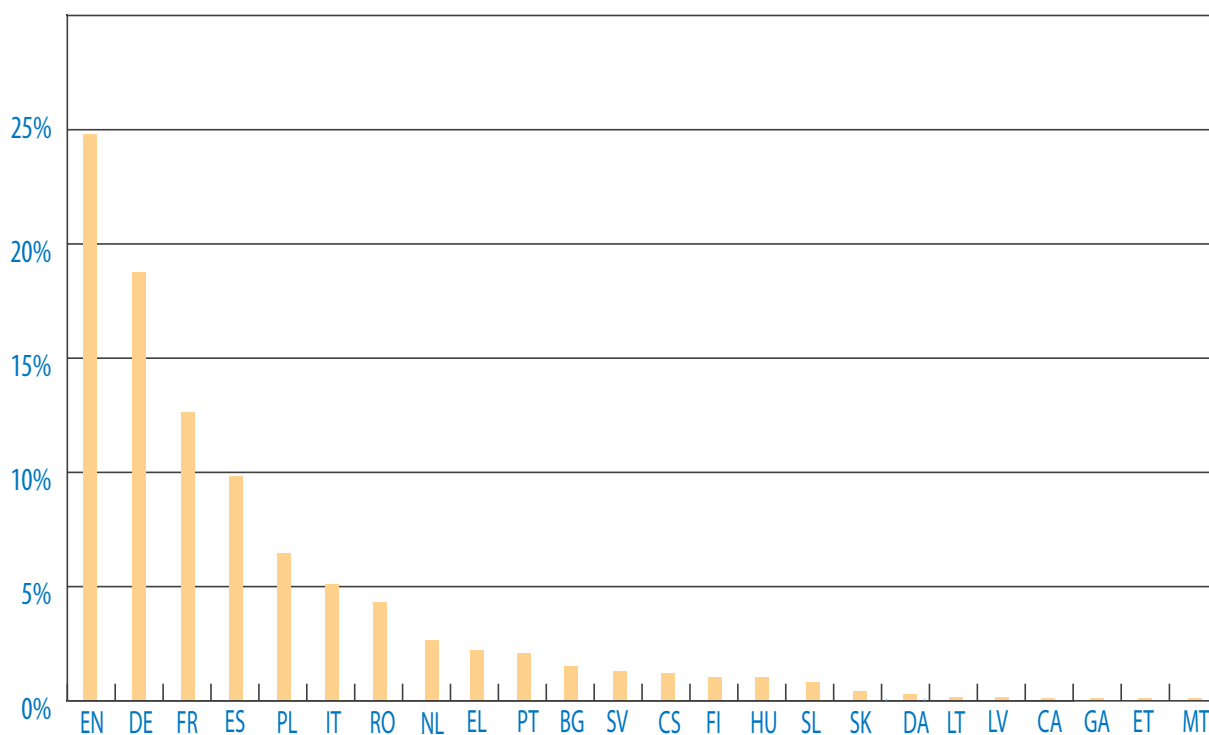


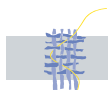
Societăți și asociații  
4,8% (155)



Persoane particulare  
95,2% (3 056)

### 4.2 DISTRIBUȚIA PE LIMBI A PLÂNGERILOR





## 4.3

## PROVENIENȚA GEOGRAFICĂ A PLÂNGERILOR

Țara	Numărul de plângeri	% din plângeri	% din populația UE	Proporție <sup>1</sup>
Luxemburg	44	1,4	0,1	13,6
Malta	26	0,8	0,1	10,0
Cipru	46	1,4	0,2	8,9
Slovenia	39	1,2	0,4	3,0
Belgia	182	5,7	2,1	2,6
Bulgaria	91	2,8	1,6	1,8
Finlanda	62	1,9	1,1	1,8
Irlanda	43	1,3	0,9	1,5
Grecia	106	3,3	2,3	1,5
Austria	75	2,3	1,7	1,4
Portugalia	91	2,8	2,1	1,3
Spania	351	10,9	9,0	1,2
România	162	5,0	4,4	1,2
Suedia	61	1,9	1,8	1,0
Ungaria	67	2,1	2,0	1,0
Germania	507	15,8	16,6	1,0
Republica Cehă	59	1,8	2,1	0,9
Polonia	214	6,7	7,7	0,9
Slovacia	27	0,8	1,1	0,8
Țările de Jos	74	2,3	3,3	0,7
Franța	251	7,8	12,8	0,6
Lituania	12	0,4	0,7	0,5
Letonia	8	0,2	0,5	0,5
Danemarca	18	0,6	1,1	0,5
Italia	182	5,7	11,9	0,5
Estonia	4	0,1	0,3	0,5
Regatul Unit	156	4,9	12,3	0,4
<b>Alte țări</b>	200	6,2		
<b>Origine necunoscută</b>	53	1,7		

<sup>1</sup> Aceste cifre au fost calculate prin împărțirea procentajului de plângeri la procentajul populației. În cazul în care coeficientul este mai mare de 1, acesta indică faptul că țara respectivă a înaintat la Ombudsman mai multe plângeri decât s-ar fi preconizat, dată fiind mărimea populației. Toate procentajele din tabelul de mai sus au fost rotunjite la o zecimală.

## CUM POATE FI CONTACTAT OMBUDSMANUL EUROPEAN

### PRIN POȘTĂ

Ombudsmanul European  
1, avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
F - 67001 Strasbourg Cedex  
Franța

### PRIN TELEFON

+33 3 88 17 23 13

### PRIN FAX

+33 3 88 17 90 62

### PRIN E-MAIL

eo@ombudsman.europa.eu

### SITE WEB

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













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



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