

# ■ Rapport anual Ombudsmanul European

Европейски омбудсман	Evropský veřejný ochránce práv
El Defensor del Pueblo Europeo	Der Europäische Bürgerbeauftragte
Den Europæiske Ombudsmand	Euroopa ombudsman
O Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής	The European Ombudsman
Le Médiateur européen	An tOmbudsman Eorpach
Il Mediatore europeo	Eiropas ombuds
Europos ombudsmenas	Az Európai Ombudsman
L-Ombudsman Ewropew	De Europese Ombudsman
Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich	O Provedor de Justiça Europeu
Ombudsmanul European	
Európský ombudsman	Evropski varuh človekovih pravic
Euroopan oikeusasiamies	Europeiska ombudsmannen

■ Rapport anual

**Ombudsmanul  
European**

© Comunitățile Europene, 2009

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

ISBN 978-92-9212-197-6

ISSN 1830-7493

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

Setat în Cambria, Calibri și Etelka — Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg

Toate fotografiile Comunităților europene, dacă nu este indicat altfel.

*Printed in Luxembourg*

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

# OMBUDSMANUL EUROPEAN



---

P. NIKIFOROS DIAMANDOUROS

Prof. dr. Hans-Gert PÖTTERING  
Președinte  
Parlamentul European  
Rue Wiertz  
1047 Bruxelles  
BELGIA

Strasbourg, 21 aprilie 2009

Domnule Președinte,

În conformitate cu articolul 195 alineatul (1) din Tratatul de instituire a Comunității Europene și cu articolul 3 alineatul (8) din Decizia Parlamentului European privind statutul și condițiile generale de exercitare a atribuțiilor Ombudsmanului, prin prezenta vă înaintez Raportul pe anul 2008.

Cu deosebită considerație,

P. Nikiforos DIAMANDOUROS

# Modificările aduse Raportului anual al Ombudsmanului

**R**APORTUL anual al Ombudsmanului European este publicația cea mai importantă a acestuia. Pentru a se asigura că răspunde nevoilor numeroșilor săi cititori, Ombudsmanul ia în considerare în fiecare an noi modalități de îmbunătățire a acestei publicații. Principalele inovații recente includ introducerea unui rezumat, a unor sinteze ale unor cazuri și a unei analize tematice a cererilor. Toate aceste modificări au fost efectuate urmărindu-se permanent satisfacerea utilizatorului final. Ca rezultat, s-a publicat un raport mai scurt care a permis Ombudsmanului să utilizeze cât mai eficient resursele și să contribuie la dezvoltarea durabilă, cu respectarea celor mai înalte standarde de mediu.

Anul acesta se constată cea mai ambițioasă reformă de până acum a raportului Ombudsmanului.

Reforma a fost concepută având în vedere lansarea, în ianuarie 2009, a noului site web al Ombud-

**Noul Raport anual este o publicație mai potrivită, mai accesibilă, mai ecologică, și cu un aspect mai modern.**

smanului. În acest moment informațiile afișate pe site-ul web și cele din prezentul raport se completează reciproc. De asemenea, s-a realizat o nouă *Prezentare generală 2008* de șase pagini, care

înlocuiește vechea publicație *Rezumat și statistică* și care a fost publicată separat. Începând cu aprilie 2009, *Prezentarea generală 2008* va fi disponibilă, în douăzeci și trei de limbi, la adresa: <http://www.ombudsman.europa.eu/activities/annualreports.faces>

Noul Raport anual este o publicație mai potrivită, mai accesibilă, mai ecologică și cu un aspect mai modern. În cele ce urmează, sunt explicate principalele modificări aduse raportului și sunt prezentate trimiterile la secțiunile site-ului web al Ombudsmanului care vă vor ajuta să găsiți ceea ce s-a publicat anterior în raport.

## ■ Structura

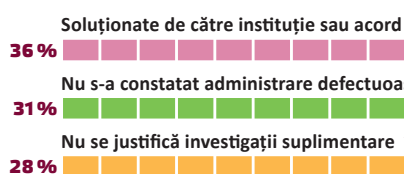
Structura noului raport este concepută să orienteze cititorul în mod logic, de la explicarea mandatului și procedurilor Ombudsmanului (capitolul 2), până la activitatea concretă de tratare a cazurilor în 2008 (capitolul 3), activitățile de informare (capitolul 4) și evoluția internă în ceea ce privește personalul și bugetul (capitolul 5). Raportul începe, ca și până acum, cu o introducere prezentată de Ombudsman, urmată de rezumat (capitolul 1).

## ■ Conținutul

Conținutul raportului a fost revizuit pentru a asigura valoare adăugată efectivă pentru cititor. În mod special, capitolul 3 conține o descriere completă și ilustrativă a principalelor activități ale Ombudsmanului de rezolvare a plângerilor în anul 2008. Deoarece acum rezumatele de caz sunt puse la dispoziție, în mod periodic, în toate cele douăzeci și trei de limbi oficiale ale Uniunii Europene, la adresa <http://www.ombudsman.europa.eu/cases/summaries.faces>, acestea au fost înlocuite în raport cu exemple mai scurte care ajută la prezentarea constatărilor Ombudsmanului. S-a preferat includerea graficelor și diagramelor în interiorul capitolului și nu într-o anexă statistică separată la sfârșitul raportului. Capitolul 3 cuprinde, de asemenea, o analiză tematică extinsă care oferă o descriere de profunzime și sintetică a cazurilor pe care le-a avut de rezolvat Ombudsman și rezultatele cercetărilor sale privind administrarea defectuoasă. În cele din urmă, lista completă a personalului și detaliile de contact au fost înlocuite în raport cu o prezentare generală a diferitelor departamente și unități inclusă în capitolul 5. Lista personalului, actualizată periodic, poate fi găsită pe site-ul web al Ombudsmanului, la adresa <http://www.ombudsman.europa.eu/atyourservice/team.faces>

## ■ Statistică

Discutând Raportul anual pe 2007, Comisia pentru petiții a Parlamentului European a încurajat îmbunătățirea prezentării datelor noastre statistice. Răspunzând acestei încurajări, am efectuat o



revizuire riguroasă a tipurilor de date statistice și a modului în care le obținem. În consecință prezentul raport conține date statistice mai clare (de exemplu, în ceea ce privește modificarea numărului de plângeri în timp). De asemenea, am adăugat informații noi (de exemplu, în ceea ce privește obiectul cererilor). În final, am verificat și, după caz, am îmbunătățit metodologia de calcul statistic.

## ■ Așezarea în pagină

Așezarea în pagină a Raportului anual a fost complet reconsiderată, pentru a-l face cât se poate



de ușor de utilizat și accesibil. Noua formă a raportului cuprinde scurte fragmente de text care subliniază principalele puncte prezentate și au rolul de a atrage atenția asupra lor. Graficele și tabelele incluse în raport au fost concepute în așa fel încât să fie ușor de înțeles.

## ■ Tipărirea

Raportul anual este tipărit pe hârtie CyclusPrint, obținută exclusiv din fibre reciclate. Rezultatul este consumul redus de energie și apă. CyclusPrint corespunde celor mai exigente standarde de mediu, fiindu-i acordată eticheta ecologică a Uniunii Europene, Floarea, precum și certificatele europene de management al mediului EMAS și ISO 14001 EU.



# Cuprins

## Introducere 9

### 1 Rezumat 13

### 2 Mandatul și procedurile Ombudsmanului 25

#### 2.1 Dreptul de a adresa plângeri Ombudsmanului European 27

#### 2.2 Temeiul juridic al activității Ombudsmanului 27

#### 2.3 Mandatul Ombudsmanului 30

#### 2.4 Admisibilitatea și justificarea anchetelor 33

#### 2.5 Procedurile Ombudsmanului 34

### 3 Plângeri și anchete 39

#### 3.1 Prezentare generală a plângerilor examinate 41

#### 3.2 Analiza anchetelor deschise 46

#### 3.3 Constatările anchetelor Ombudsmanului 48

#### 3.4 Cazuri de referință în exemplificarea bunelor practici 56

#### 3.5 Analiza tematică a anchetelor clasate 57

#### 3.6 Transferuri și recomandări 72

### 4 Relațiile cu instituțiile, ombudsmanii și alte părți interesate 75

#### 4.1 Relațiile cu instituțiile și organismele europene 77

#### 4.2 Relațiile cu ombudsmanii și organismele similare 81

#### 4.3 Relațiile cu alte părți interesate 84

### 5 Resurse 91

#### 5.1 Personal 93

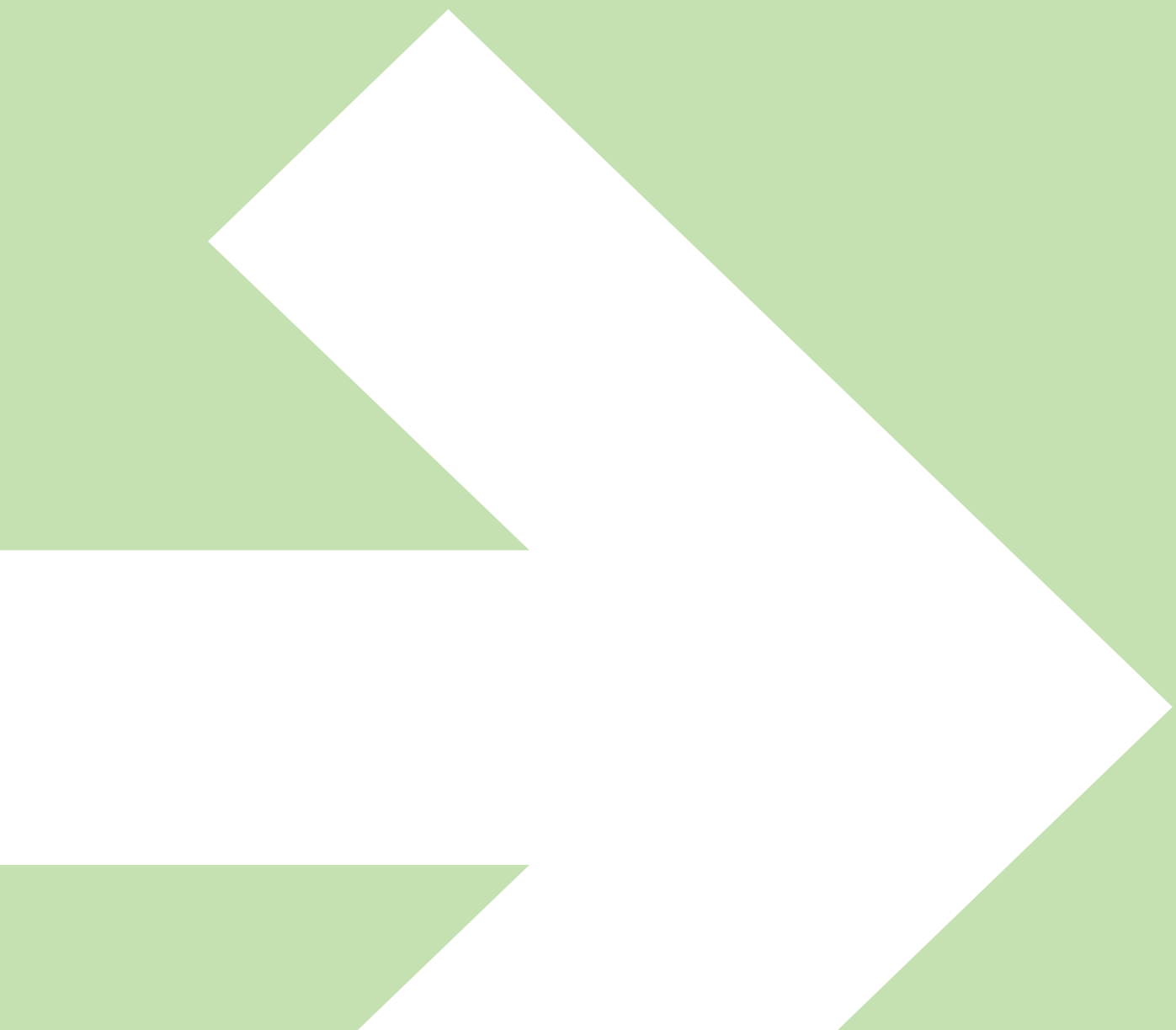
#### 5.2 Budget 99

## Modalități de contactare a Ombudsmanului European 101





# Introdúcere



**A**M DEOSEBITA plăcere de a vă prezenta noul Raport anual al Ombudsmanului European. După cum s-a arătat în paginile de început, am depus eforturi intense pentru a îmbunătăți ușurința utilizării raportului, astfel încât să puteți obține ușor o imagine clară și cuprinzătoare a activității Ombudsmanului în anul 2008. Aștept reacțiile dumneavoastră la modificările pe care le-am efectuat.

Ca întotdeauna, raportul anual înregistrează activitatea desfășurată în anul anterior de către Ombudsman în folosul cetățenilor, societăților comerciale și organizațiilor. Raportul subliniază cele mai importante evoluții în ceea ce privește cazurile tratate și rezultatele obținute în favoarea reclamanților și prezintă principalele aspecte politice relevante pentru instituție în cursul anului anterior.



### Apropierea Uniunii europene de cetățeni

Deseori am afirmat că modul în care o instituție reacționează la plângeri reprezintă un indicator esențial al gradului de orientare al acelei instituții către cetățeni. Mă bucur să pot afirma că, în 2008, instituțiile și organismele Uniunii Europene, au fost din nou, în cea mai mare parte, preocupate de rezolvarea problemelor pe care Ombudsmanul le-a supus atenției lor. În 129 din cazurile clasate în 2008 (reprezentând 36 % din totalul de cazuri), instituția în cauză a acceptat o soluție amiabilă sau a clasat problema. În alte 101 cazuri, problema a fost clarificată astfel încât nu au mai fost necesare anchete suplimentare în timp ce, în 110 cazuri, Ombudsmanul nu a constatat administrare defectuoasă

Opt cazuri clasate în 2008 exemplifică bunele practici în ceea ce privește modul în care instituțiile au răspuns la problemele aduse în discuție de către Ombudsman. Prin urmare, se justifică includerea acestora printre cazurile de referință subliniate în prezentul raport, pentru a servi ca model de conduită administrativă pentru toate instituțiile și organismele Uniunii Europene. Trei dintre cazurile de referință vizează Comisia Europeană, iar câte unul Consiliul, Curtea Europeană de Justiție, Oficiul European pentru Selecția Personalului (EPSO), Oficiul European de Luptă Antifraudă (OLAF) și, pentru al treilea an consecutiv, Agenția Europeană de Siguranță a Aviației.

Cu toate acestea, nu toate răspunsurile la anchetele Ombudsmanului au fost exemplare în aceeași măsură. Comisia a refuzat să își schimbe poziția într-un caz de discriminare pe criterii de vârstă. Acest

**Deseori am afirmat că modul în care o instituție reacționează la plângeri reprezintă un indicator esențial al gradului de orientare al acelei instituții către cetățeni.**

refuz m-a determinat să înaintez Parlamentului singurul raport special din 2008. Deși numărul de anchete în care am fost nevoit să adresez observații critice instituțiilor Uniunii Europene a scăzut la 44 (de la 55 în 2007), numărul este încă prea mare. Pentru a ajuta instituțiile și organismele să își îmbunătățească performanțele, am publicat pe site-ul web, în 2008, două studii referitoare la măsurile luate de instituțiile în cauză în urma observațiilor critice și suplimentare din 2006 și 2007. Aceste studii identifică și acele cazuri de referință care, din nou, ar trebui să servească drept exemplu de bună administrare. Voi publica un raport similar și în anul 2009.

### Activitatea în calitate de gardian al transparenței

Un număr record de anchete (355) au fost clasate în anul 2008, majoritatea în termen de mai puțin un an. În 2009, ne propunem să ne îmbunătățim performanța, prin reducerea în și mai mare măsură a timpului necesar clasării unui caz. De departe cea mai frecventă acuzație examinată în anchetele deschise în 2008 este lipsa transparenței (36 % din anchete). Refuzul de a oferi informații sau documente reprezintă o temă recurentă fie în cazul contractelor, fie în cazul cererilor de acces la documente, fie al plângerilor referitoare încălcări ale dreptului comunitar sau al celor referitoare la procedurile de selecție. În fiecare dintre aceste cazuri am solicitat instituțiilor și organismelor Uniunii Europene să asigure cele mai ridicate niveluri de deschidere în desfășurarea activității lor.

Anumite cazuri implică probleme de protecție a datelor, necesitând astfel o abordare echilibrată între confidențialitate și transparență. În mai multe dintre aceste cazuri am consultat Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor, ale cărei recomandări au fost de real folos.

În 2008, o importanță deosebită în ceea ce privește transparența a avut-o propunerea Comisiei de reformare a normelor comunitare privind accesul public la documente. Mi-am exprimat îngrijorarea în legătură cu anumite aspecte ale acestei propuneri, de altfel bună, și am încurajat Parlamentul să se folosească de rolul său de co-legislator în această chestiune, pentru a asigura cele mai bune rezultate pentru cetățeni. Ca parte a contribuției mele la această dezbatere, am realizat un studiu comparativ, printre colegii mei din Rețeaua europeană a ombudsmanilor, în ceea ce privește bunele practici ale statelor membre referitoare la accesul publicului la informațiile cuprinse în bazele de date. M-am inspirat din rezultatele acestui studiu pentru a formula propuneri concrete referitoare la reforma normelor comunitare privind accesul la documente. Voi urmări îndeaproape evoluțiile din cadrul acestei debateri în anul 2009.

### Promovarea unei culturi a serviciilor

În anul 2008, Ombudsmanul a înregistrat un număr total de 3 406 de plângeri. Ca întotdeauna, ne-am străduit să asigurăm condițiile necesare pentru ca toți cei care ar fi dorit să facă o plângere să fie infor-

**Ca întotdeauna, ne-am străduit să asigurăm condițiile necesare pentru ca toți cei care ar fi dorit să facă o plângere să aibă cunoștință de existența serviciilor Ombudsmanului.**

mați de existența serviciilor Ombudsmanului. De exemplu, în ceea ce privește societățile comerciale, ONG-urile și alte organizații care au utilizat relativ puțin serviciile Ombudsmanului în trecut, am făcut publică ancheta realizată din proprie inițiativă în legătură cu

respectarea de către Comisie a termenelor de plată, pentru a sublinia ce anume putem face, concret, pentru acestea.

În aproape 80 % din cazurile înregistrate, am putut ajuta reclamantul prin deschiderea unei anchete asupra cazului, transferându-l la un organism competent sau recomandându-i unde să se adreseze. De multe ori, se recomandă contactarea unui membru al Rețelei europene a ombudsmanilor. Ombudsmanii regionali din rețea s-au reunit la Berlin în luna noiembrie, pentru a discuta modalitățile prin care, împreună, pot îmbunătăți serviciile oferite cetățenilor. De asemenea, am continuat să mă adresez membrilor și oficialilor din instituțiile și organisme Uniunii Europene pentru a-i încuraja să adopte o cultură a serviciilor pentru cetățeni. În acest sens, cele mai importante evenimente au fost semnarea unui memorandum de înțelegere cu Președintele Băncii Europene de Investiții și acordul agențiilor Uniunii Europene de a adopta Codul european de bună conduită administrativă în relația cu cetățenii.

Încă o evoluție importantă în anul 2008 a privit revizuirea statutului Ombudsmanului. Modificările aduse asigură condițiile necesare pentru ca cetățenii să poată avea încredere deplină în capacitatea Ombudsmanului de a realiza o investigație temeinică a plângerilor, fără restricții. Aștept cu nerăbdare să-mi continui activitatea în beneficiul cetățenilor în anul 2009, în baza acestui mandat chiar mai puternic.

Strasbourg, 16 februarie 2009



P. Nikiforos DIAMANDOUROS



The image features a solid green background. On the left side, there is a large, white, abstract geometric shape that resembles a stylized letter 'L' or a corner of a page. The shape is composed of two main rectangular sections: a top section that is tilted slightly to the right and a bottom section that is perfectly vertical. The word "Rezumat" is written in a dark red, serif font on the right side of the image, positioned between the two main sections of the white shape.

# Rezumat



**C**EL de-al paisprezecelea Raport anual al Ombudsmanului European adresat Parlamentului European oferă o expunere a activităților Ombudsmanului desfășurate în anul 2008. Acesta este cel de-al șaselea raport anual prezentat de domnul P. Nikiforos DIAMANDOUROS, care și-a început activitatea ca Ombudsman European la 1 aprilie 2003.

## ■ Structura raportului

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

Capitolul 2 explică mandatul Ombudsmanului și descrie procedurile Ombudsmanului de tratare a plângerilor și de realizare a anchetelor, incluzând toate evoluțiile importante din cursul anului 2008.

Capitolul 3 oferă o imagine de ansamblu a plângerilor tratate în anul 2008, precum și un studiu aprofundat al anchetelor care au fost desfășurate. De asemenea, este inclusă o secțiune referitoare la cazurile de referință identificate de Ombudsman, precum și o analiză tematică privind cele mai semnificative constatări în drept și în fapt, care se regăsesc în deciziile Ombudsmanului din anul 2008. Capitolul se încheie cu o prezentare a cazurilor diferite de cele care fac obiectul mandatului Ombudsmanului și a modului în care acesta a dat curs acestor plângeri.

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

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

## ■ 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 referitoare la adminis-

**Ombudsmanul investighează plângerile referitoare la administrarea defectuoasă în activitatea instituțiilor și organismelor Comunității.**

trarea defectuoasă în activitatea 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 „adminis-

nistrare defectuoasă” într-un mod care impune respectarea drepturilor fundamentale, a statului de drept și a principiilor buneii administrări.

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



## ■ Plângeri și anchete

### Prezentare generală a plângerilor examinate

În 2008, Ombudsmanul a înregistrat<sup>1</sup> 3 406 de plângeri, față de 3 211 în anul 2007. Aproape 60 % din totalul plângerilor înregistrate de Ombudsman în 2008 au fost transmise pe cale electronică, fie prin e-mail, fie prin utilizarea formularului de plângere disponibil pe site-ul web al Ombudsmanului.

În 2008, au fost procesate<sup>2</sup> în total 3 346 de plângeri, comparativ cu 3 265 în anul 2007. Din totalul de plângeri procesate, 24 % (802 plângeri) s-au încadrat în mandatul Ombudsmanului European, iar 9 % au determinat deschiderea unei anchete. În aproape 80 % din cazuri, Ombudsmanul a putut ajuta reclamantul prin deschiderea unei anchete asupra cazului, transferându-l către un organism competent sau oferind recomandări în legătură cu instituția căreia reclamantul trebuie să i se adreseze pentru soluționarea promptă și eficientă a problemei.

În cursul anului 2008, contul principal de e-mail al Ombudsmanului a fost utilizat pentru a răspunde unui total de peste 4 300 de mesaje prin care se solicita informații. Aproximativ 3 300 din aceste mesaje au reprezentat cereri individuale, iar aproximativ 1 000 au fost e-mailuri colective. Prin urmare, Ombudsmanul a tratat un număr total de peste 7 700 de plângeri și cereri de informații primite de la cetățeni în anul 2008.

### Analiza anchetelor deschise

În baza plângerilor depuse, pe parcursul anului 2008 au fost deschise în total 293 de noi anchete. Dintre acestea, 26 % au fost depuse de către societăți și asociații, iar 74 % de către cetățeni persoane fizice.

De asemenea, Ombudsmanul a lansat trei anchete din proprie inițiativă. Două dintre acestea se referă la cazuri sesizate de o persoană neautorizată (respectiv, un reclamant care nu este cetățean sau rezident al Uniunii Europene sau persoană juridică având sediul social într-un stat membru). A treia anchetă a implicat exercitarea autorității Ombudsmanului de a lansa anchete din proprie inițiativă pentru a aborda o problemă aparent sistemică în legătură cu sistemul de avertizare rapidă al Comisiei Europene (OI/3/2008/FOR).

Așa cum se întâmplă în fiecare an, majoritatea anchetelor deschise de către Ombudsman în cursul anului 2008 au privit Comisia (195 anchete sau 66 % din total). Comisia fiind principala instituție a Comunității care adoptă decizii cu impact direct asupra cetățenilor, aceasta constituie, în mod normal, principalul obiect al plângerilor cetățenilor. S-au desfășurat 28 de anchete (10 %) cu privire la administrarea Parlamentului European, 20 de anchete (7 %) cu privire la Oficiul European pentru Selecția Personalului (EPSO), 10 anchete (3 %) cu privire la Consiliul Uniunii Europene, iar 7 anchete (2 %) au fost realizate în legătură cu Oficiul European de Luptă Antifraudă (OLAF). Alte douăzeci de instituții și organisme ale Uniunii Europene au făcut obiectul a 37 de anchete.

Principalele tipuri de presupusă administrare defectuoasă în cadrul anchetelor deschise în 2008 au fost lipsa transparenței, inclusiv refuzul de a furniza informații (107 cazuri reprezentând 36 % din numărul total de cazuri), incorectitudinea sau abuzul de putere (59 cazuri, 20 %), procedurile nesatisfăcătoare (27 cazuri, 9 %), neglijența (25 cazuri, 8 %), întârzieri ce puteau fi evitate (24 cazuri, 8 %), erorile juridice (21 cazuri, 7 %), discriminarea (14 cazuri, 5 %) și neîndeplinirea obligațiilor, respectiv neîndeplinirea de către Comisia Europeană a rolului de „gardian al tratatului” în relația sa cu statele membre (14 cazuri, 5 %).

Ombudsmanul a clasat 355 de anchete în cursul anului 2008 (comparativ cu 348 în anul 2007). Dintre acestea, 352 au fost întreprinse în baza plângerilor, iar trei au constituit anchete din proprie inițiativă.

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

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

Majoritatea anchetelor au fost clasate în termen de un an (52 %). Peste o treime (36 %) au fost clasate după trei luni. În medie, clasarea unui caz a durat treisprezece luni.

### Constatările anchetelor efectuate de Ombudsman

Ori de câte ori este posibil în cadrul anchetelor, Ombudsmanul încearcă să obțină un rezultat pozitiv care să satisfacă atât reclamantul, cât și instituția împotriva căreia este depusă plângerea. Cooperarea dintre instituțiile și organismele Comunității este esențială pentru obținerea unei astfel de soluționări, ceea ce ajută la consolidarea relațiilor dintre instituții și cetățeni și poate evita necesitatea unor litigii costisitoare și îndelungate. În anul 2008, în 129 de cazuri (36 % din numărul total), a fost obținută prompt o soluționare pozitivă pentru reclamant. Aceste cazuri fie au fost rezolvate de instituția în cauză, fie a fost acceptată o soluție amiabilă (a se compara cu cele 134 cazuri rezolvate în anul 2007, ceea ce deja reprezenta de două ori numărul cazurilor rezolvate în anul 2006).

În 31 % din cazuri (110), nu au fost constatate situații de administrare defectuoasă. Acest fapt nu înseamnă neapărat un rezultat negativ pentru reclamant care, cel puțin, beneficiază de o explicație

**Ori de câte ori este posibil în cadrul anchetelor Ombudsmanul încearcă să obțină un rezultat pozitiv care să satisfacă atât reclamantul, cât și instituția împotriva căreia este depusă plângerea.**

completă din partea instituției sau organismului implicat în legătură cu măsurile pe care le-a luat, precum și de punctul de vedere al Ombudsmanului asupra cazului.

În 15 % din cazuri (53) Ombudsmanul a constatat că există situații de administrare defectuoasă însă, cu toate acestea, a putut obține un rezultat pozitiv pentru reclamant în opt dintre aceste cazuri, prin faptul că propunerile de recomandare pe care le-a înaintat instituțiilor în cauză au fost acceptate. Într-un singur caz, în care Comisia Europeană nu a acceptat un proiect de recomandare privind discriminarea pe criterii de vârstă (**185/2005/ELB**), Ombudsmanul a înaintat un raport special Parlamentului European. Acest raport special constituie instrumentul de ultimă instanță al Ombudsmanului și ultima măsură concretă pe care o adoptă în soluționarea unui caz. În 44 de cazuri, ancheta a fost clasată cu o observație critică adresată instituției sau organismului în cauză. O observație critică îi confirmă reclamantului faptul că plângerea sa este justificată și indică instituției sau organismului implicat că a acționat în mod eronat, în vederea evitării administrării defectuoase pe viitor.

În mod similar, în vederea îmbunătățirii performanțelor instituțiilor UE în viitor, Ombudsmanul utilizează din ce în ce mai mult observațiile suplimentare atunci când identifică oportunități de sporire a calității administrării. Ombudsmanul a adresat observații suplimentare într-un număr total de 41 de cazuri în cursul anului 2008.

Este important ca instituțiile și organismele să respecte observațiile critice și suplimentare adresate de către Ombudsman și să ia măsuri în scopul soluționării problemelor rămase încă nerezolvate. Ținând

**Este important ca instituțiile și organismele să respecte observațiile critice și suplimentare adresate de către Ombudsman și să ia măsuri în scopul soluționării problemelor rămase încă nerezolvate.**

seama de acest aspect, în anul 2008 Ombudsmanul a publicat pe site-ul său web două studii privind măsurile adoptate de instituțiile în cauză, pe baza observațiilor critice și suplimentare emise în anii 2006 și 2007. Ombudsmanul are în vedere informarea anuală a publicului în legătură cu constatările sale privind reacția instituțiilor la observațiile critice și suplimentare.

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

În cursul anului 2008, au fost clasate opt cazuri care constituie exemple ilustrative de bune practici. Aceste aservesc drept model pentru toate instituțiile și organismele Uniunii Europene în ceea ce privește cea mai bună modalitate de a reacționa la problemele ridicate de Ombudsman.

**Oficiul European pentru Selecția Personalului (EPSO)** a acceptat să dezvăluie candidaților, la cererea acestora, criteriile de evaluare în cadrul procedurilor de selecție, precum și o defalcare a punctajelor individuale. Acest fapt a urmat unei anchete din proprie inițiativă a Ombudsmanului, care a elogiat (EPSO) pentru o astfel de abordare transparentă (**OI/5/2005/PB**). **Oficiul European de Luptă Antifraudă (OLAF)** a reacționat constructiv la o cerere de acces la documente. Prin faptul că a eliberat două variante ale raportului în cauză, prima cu datele personale ale reclamantului și cea de-a doua fără aceste date, Oficiul European de Luptă Antifraudă a respectat normele UE privind accesul la documente, demonstrând în același timp o abordare orientată în favoarea cetățeanului

(754/2007/BU). Tot în legătură cu accesul la documente și informații, un cetățean austriac a depus o plângere la Ombudsman cu privire la informațiile nesatisfăcătoare pe care le-a primit de la **Grefa Curții Europene de Justiție**. După intervenția Ombudsmanului, Grefa a trimis reclamantei o scrisoare cuprinzând informații mai detaliate și a confirmat Ombudsmanului că a inclus respectivele indicații suplimentare în modelul de scrisoare pentru cazuri similare (2448/2008/WP).

Ombudsmanul a salutat abordarea constructivă a **Comisiei** în două cazuri contractuale. Într-un caz legat de o dispută cu o societate italiană privind efectuarea unei plăți în cadrul unui proiect UE de alimentare cu apă pentru persoanele strămutate din Liberia, Comisia fost foarte atentă și a avut o atitudine constructivă pe toată durata procedurii, acceptând chiar și efectuarea plăților suplimentare respective, identificate de propriile sale servicii și de către reclamant. În consecință, societatea italiană a primit peste 100 000 EUR (3490/2005/(ID)PB). În alt caz privind un institut austriac implicat într-un contract de cercetare și dezvoltare din domeniul ingineriei chimice, Comisia a acceptat să plătească 54 000 EUR în urma solicitării Ombudsmanului de a reconsidera refuzul privind plata unei sume restante deoarece nu primise la timp declarația finală de costuri (3784/2006/FOR). În cazul 2672/2008/VL, Ombudsmanul a utilizat o procedură de anchetă simplificată și a observat cu satisfacție cum Comisia a răspuns pozitiv, rezolvând, în mod rapid și exemplar, a unei dispute legate de un e-mail care a stârnit o polemică între un cercetător universitar și un oficial al Comisiei.

Alte exemple de bune practici includ cazul 1162/2007/FOR, în care **Consiliul** a acceptat să efectueze o plată *ex gratia* de 1 000 EUR, drept compensații pentru neplăcerile și stresul pe care le-a suferit reclamantul. Consiliul oferise inițial reclamantului un contract de un an, însă a modificat ulterior termenii ofertei când a constatat că reclamantul împlinea vârsta de șaiszeci și cinci de ani în perioada respectivă. În cele din urmă, pentru al treilea an consecutiv, trebuie salutată reacția **Agenciei Europene de Siguranță a Aviației** (AESA) la plângerile aduse în atenția sa. În cazul 893/2006/BU, AESA nu numai că și-a prezentat scuzele pentru o greșeală făcută într-o procedură de selecție, dar a acceptat și să furnizeze reclamantului informațiile solicitate, angajându-se să procedeze în mod similar în procedurile viitoare.

## Analiza tematică a anchetelor clasate

Deciziile prin care sunt clasate cazurile sunt, în mod normal, publicate pe site-ul web al Ombudsmanului (<http://www.ombudsman.europa.eu>) în limba engleză și, respectiv, în limba reclamantului, dacă

Deciziile prin care sunt clasate cazurile sunt, în mod normal, publicate pe site-ul web al Ombudsmanului (<http://www.ombudsman.europa.eu>) în limba engleză și, respectiv, în limba reclamantului, dacă aceasta din urmă este alta decât limba engleză.

aceasta din urmă este alta decât limba engleză. În cursul anului 2008, Ombudsmanul a adoptat un nou format și o nouă structură pentru deciziile sale, format care, deși păstrează faptele esențiale și analiza, presupune texte mai scurte, mai ușor de citit și deci mai accesibile.

O selecție de cazuri este disponibilă pe site-ul web al Ombudsmanului, sub formă de rezumate, în toate cele douăzeci și trei de limbi

oficiale ale Uniunii Europene. Rezumatele reflectă gama de subiecte și de instituții și organisme comunitare la care se referă cele 355 de decizii prin care au fost clasate cazurile în anul 2008, precum și diferitele motivele de clasare.

Secțiunea 3.5 din prezentul raport analizează cele mai importante constatări în fapt și în drept conținute în deciziile Ombudsmanului din anul 2008. Această secțiune este organizată după o clasificare tematică a principalelor obiecte ale anchetelor, în șapte categorii de bază<sup>3</sup>:

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

3. În baza anchetelor deschise în anul 2008, defalcarea în funcție de obiectul anchetelor este următoarea: transparență (26 %), chestiuni instituționale și de politică (17 %), Comisia în calitate de gardian al tratatului (17 %), concursuri și proceduri de selecție (14 %), administrație și statutul personalului (10 %), executarea contractelor (8 %), atribuirea contractelor prin licitații sau acordarea subvențiilor (8 %).

Prima secțiune a analizei tematice trece în revistă deciziile Ombudsmanului din anul 2008 în legătură cu plângerile având ca obiect (i) accesul public la documente, (ii) accesul public la informații și (iii) protecția datelor cu caracter personal și dreptul persoanelor vizate de a avea acces la dosarele proprii. Aspectele examinate variază de la întârzieri în acordarea accesului la documente, până la interpretări discordante ale excepțiilor stipulate în Regulamentul (CE) nr. 1049/2001 privind accesul public la documente<sup>4</sup>. De asemenea, sunt analizate cazurile în care Ombudsmanul a consultat Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor (AEPD) în legătură cu aspecte de protecție a datelor în problemele de transparență.

A doua categorie de cazuri privește plângerile împotriva Comisiei în calitate de gardian al tratatului. Ombudsmanul poate aborda atât aspectele procedurale, cât și cele materiale ale modului în care Comisia tratează aceste cazuri. În ceea ce privește aspectele materiale, analiza Ombudsmanului are ca scop să verifice dacă sunt rezonabile concluziile Comisiei și dacă aceste concluzii sunt bine argumentate și minuțios explicate reclamantilor. În ceea ce privește aspectele procedurale, principalul punct de referință în anchetele Ombudsmanului îl reprezintă Comunicarea Comisiei privind relațiile cu reclamantul în legătură cu cazurile de încălcare a dreptului comunitar<sup>5</sup>. Printre acuzațiile examinate în legătură cu astfel de cazuri în anul 2008 se numără întârzierile, furnizarea de informații inadecvate reclamantului și neînregistrarea plângerilor.

A treia secțiune a analizei tematice se referă la plângerile privind atribuirea sau neatribuirea contractelor și subvențiilor. Analiza Ombudsmanului în astfel de cazuri se limitează la a verifica dacă sunt respectate normele care guvernează procedura, dacă datele sunt corecte și dacă nu apar erori evidente de evaluare sau exercitarea incorectă a atribuțiilor. De asemenea, Ombudsmanul poate să analizeze dacă instituțiile respectă obligația de motivare a atribuirii contractelor sau subvențiilor și dacă motivele sunt coerente și rezonabile. În anul 2008, Ombudsmanul a examinat chestiuni legate de conducerea neadecvată a procedurilor de licitație, de informarea necorespunzătoare și de acuzațiile nefondate.

Cea de-a patra categorie de cazuri se referă la acele cazuri în care reclamantii contestă nerespectarea obligațiilor contractuale ale instituțiilor. În ceea ce privește disputele contractuale, Ombudsmanul consideră justificat să își limiteze ancheta la a examina dacă instituția sau organismul comunitar i-a furnizat o prezentare coerentă și rezonabilă a temeiului legal al acțiunilor desfășurate și la a expune motivele pentru care consideră că opinia sa cu privire la poziția contractuală este justificată. În anul 2008, Ombudsmanul a examinat chestiuni legate de plăți întârziate, tratament incorect și probleme privind subcontractanții.

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

Cea de-a șasea secțiune a analizei tematice examinează plângerile legate de concursurile deschise și alte proceduri de selecție. Cea mai mare parte din aceste cazuri privesc Oficiul European pentru Selecția Personalului (EPSO) și se referă la lipsa transparenței, problemele materiale întâmpinate în legătură cu testele și acuzația de tratament incorect.

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

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

5. Comunicarea Comisiei către Parlamentul European și Ombudsmanul European privind relațiile cu reclamantul în legătură cu cazurile de încălcare a dreptului comunitar, JO 2002 C 244, p. 5.

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

### Relațiile cu instituțiile și organismele Uniunii Europene

Relațiile constructive cu instituțiile și organismele Uniunii Europene sunt extrem de importante pentru Ombudsmanul European, deoarece acestea sprijină obținerea celor mai bune rezultate posibile pentru reclamanți.

**Relațiile constructive cu instituțiile și organismele Uniunii Europene sunt extrem de importante pentru Ombudsmanul European, deoarece acestea sprijină obținerea celor mai bune rezultate posibile pentru reclamanți.**

Ombudsmanul a continuat să se întâlnească periodic cu membrii și oficialii instituțiilor în cursul anului 2008, pentru a discuta modalitățile de îmbunătățire a calității administrației Uniunii Europene.

În anul 2008, o importanță deosebită au avut-o întâlnirile cu reprezentanți ai Parlamentului, ai Consiliului și ai Comisiei, în legătură cu revizuirea statutului Ombudsmanului. Ca urmare a unui aviz favorabil al Comisiei și a acordului Consiliului, Parlamentul a adoptat, la 18 iunie, o decizie<sup>6</sup> de revizuire a statutului. Reforma continuă a Regulamentului (CE) nr. 1049/2001 privind accesul public la documente<sup>7</sup> a figurat, de asemenea, pe agenda inter-instituțională a Ombudsmanului în anul 2008.

**Ombudsmanul European se întâlnește periodic cu membrii și funcționarii instituțiilor și organismele UE. În fotografie, dl DIAMANDOUROS alături de dl Hans-Gert PÖTTERING, Președintele Parlamentului European. Strasbourg, 12 martie 2008.**



Printre celelalte evenimente importante ale anului trecut se numără semnarea unui memorandum de înțelegere<sup>8</sup> cu Președintele Băncii Europene de Investiții și acordul tuturor agențiilor Uniunii Europene prin care acestea acceptă Codul european de bună conduită administrativă. De asemenea, Ombudsmanul s-a întâlnit periodic cu reprezentanți ai Oficiului European pentru Selecția Personalului pentru a sprijini promovarea celor mai înalte standarde referitoare la serviciile în folosul cetățenilor, în procedurile de selecție.

Ombudsmanul a continuat să comunice cu alte instituții și organisme în cursul anului 2008, având întrevederi cu reprezentanți importanți ai Curții Europene de Justiție, ai Tribunalului de Primă Instanță, ai Tribunalului Funcției Publice și ai Agenției pentru Drepturi Fundamentale a Uniunii Europene. În luna noiembrie, Ombudsmanul și-a prezentat activitatea în fața membrilor rețelei SOLVIT și a prezentat, în luna decembrie, relațiile cu Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor, în cadrul unui eveniment care a marcat aniversarea a cinci ani de existență ai acestei instituții. La începutul anului trecut, Ombudsmanul a avut o întrevedere cu Președinții Comitetelor de Personal din cadrul instituțiilor Uniunii Europene pentru a explica rolul său în îmbunătățirea calității administrației UE.

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

7. 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.

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



## Relațiile cu alți ombudsmanii și organisme similare

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

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

săi din statele membre pentru a se asigura că plângerile cetățenilor legate de dreptul comunitar sunt soluționate cu promptitudine și eficiență. În mare parte, această cooperare are loc 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. Comisia pentru petiții a Parlamentului European este, de asemenea, membru cu drepturi depline al acestei rețele.

Unul dintre scopurile rețelei este de a facilita transferul rapid al plângerilor către ombudsmanul competent sau către organismul similar. În cursul anului 2008, în 1 079 de cazuri plângerea a fost transferată la un membru al Rețelei europene a ombudsmanilor sau reclamantul a fost sfătuit să contacteze un membru al rețelei.

Secțiunea 4.2 din prezentul raport prezintă detalii cu privire la activitățile rețelei desfășurate în anul 2008, al căror punct culminant a fost reprezentat de cel de-al șaselea seminar al ombudsmanilor regionali din statele membre ale Uniunii Europene, organizat în luna noiembrie la Berlin. Seminarul a fost organizat de Ombudsmanul European împreună cu Președintele Comisiei pentru petiții a Parlamentului regional din Berlin, domnul Ralf HILLENBERG. La seminar au participat aproape nouăzeci de persoane, principala temă discutată fiind plângerile și petițiile depuse de persoane vulnerabile. De asemenea, în anul 2008, la Strasbourg, a avut loc întrunirea ofițerilor de legătură din cadrul Rețelei europene a ombudsmanilor.

Vizitele de informare organizate în comun cu ombudsmanii din statele membre și din țările candidate s-au dovedit extrem de eficiente în ceea ce privește dezvoltarea rețelei. În cursul anului 2008, Ombudsmanul European și-a vizitat colegii ombudsmani din Cipru (în luna martie), Grecia (luna mai), Letonia (în septembrie) și Lituania (în octombrie).

**Ombudsmanul European colaborează îndeaproape cu omologii săi din statele membre prin intermediul Rețelei europene a ombudsmanilor. Ofițerii de legătură din cadrul birourilor ombudsmanilor naționali reprezintă primul punct de contact pentru membri rețelei. Aceștia au organizat cel de-al șaselea seminar bianual în perioada 1-3 iunie 2008, la Strasbourg.**



Rețeaua servește drept mecanism util pentru schimbul de informații privind dreptul comunitar și bune practici, realizat prin seminarele menționate anterior, prin buletinul informativ bianual, prin forumul electronic de discuții și un serviciu electronic de presă zilnică. Pe lângă aceste schimburi informale de informații, care au loc periodic prin intermediul rețelei, există o procedură specială prin care ombudsmanii naționali sau regionali pot solicita răspunsuri în scris la întrebări legate de legislația Uniunii Europene și de interpretarea acesteia, inclusiv întrebări care apar în tratarea anumitor cazuri de către aceștia. În cursul anului 2008, au fost primite opt noi întrebări.

## Relațiile cu alte părți interesate

Ombudsmanul European și-a luat angajamentul să se asigure că orice persoană sau organizație care ar putea întâmpina probleme cu instituțiile și organismele Uniunii Europene își cunoaște

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

dreptul de a depune plângeri la biroul său în legătură cu administrarea defectuoasă. Secțiunea 4.3 din prezentul raport oferă o privire de ansamblu asupra nenumăratelor modalități prin care, în cursul anului 2008, Ombudsmanul a urmărit să ridice gradul de conștientizare a dreptului la plângere. Ombudsmanul și personalul acestuia au efectuat aproximativ 135 de prezentări în fața grupurilor interesate de activitatea sa. Principalele activități

media ale Ombudsmanului în anul 2008 au inclus conferințe de presă la Bruxelles, Budapesta și Strasbourg, precum și la Atena, Nicosia, Riga și Vilnius, ca parte a vizitelor de informare menționate anterior. În cursul anului, șaptesprezece comunicate de presă au fost elaborate și distribuite jurnaliștilor și părților interesate din întreaga Europă. Printre subiectele abordate au fost transparența în domeniul alocațiilor pentru membrii Parlamentului european, revizuirea statutului Ombudsmanului și reforma normelor UE privind accesul public la documente.

De interes deosebit în cadrul publicațiilor din anul 2008 a fost noul ghid al activității Ombudsmanului, realizat în cele 23 de limbi oficiale ale Uniunii Europene. Site-ul web al Ombudsmanului a fost actualizat periodic cu deciziile, comunicatele de presă și detaliile activităților de comunicare ale acestuia. De la 1 ianuarie până la 31 decembrie 2008, site-ul web a înregistrat un număr aproximativ de 440 000 de vizitatori unici, majoritatea din Regatul Unit, pe locurile următoare situându-se vizitatorii din Germania, Franța, Spania și Italia.

**Ombudsmanul European efectuează cu regularitate vizite de informare în statele membre ale UE și în țările candidate pentru a intensifica relațiile cu ombudsmanii și pentru a-și face cunoscută activitatea. În timpul vizitei sale în Lituania din perioada 1-3 octombrie 2008, dl DIAMANDOUROS a susținut o conferință publică în fața funcționarilor publici și a studenților și s-a întâlnit cu reprezentanții mediului de afaceri din Lituania, precum și cu cei ai organizațiilor neguvernamentale. În fotografie apar participanții la reuniunea cu Asociația Baroului din Lituania, Camerele de Comerț, Industrie și Artizanat, precum și Confederația angajatorilor din domeniul afacerilor.**



## Resurse

Secțiunea 5.1 din prezentul raport prezintă o privire de ansamblu asupra structurii oficiului Ombudsmanului și furnizează unele informații biografice cu privire la Ombudsman și la personalul

**În anul 2008, în oficiul Ombudsmanului s-a desfășurat un program ambițios de restructurare internă.**

acestuia.

În anul 2008, în oficiul Ombudsmanului s-a desfășurat un program ambițios de restructurare internă. Programul a fost aplicat de la 1 iulie și a implicat crearea a patru unități în cadrul fiecărui departament existent: departamentul juridic și departamentul administrației și finanțelor. Această restructurare are ca scop instituirea unei structuri de conducere în care cei doi șefi de departament ai oficiului, funcție corespunzătoare celei de director, care raportează secretarului general, sunt fiecare sprijiniți de patru șefi de unitate cu prerogative manageriale sporite.

De asemenea, secțiunea 5.1 conține informații referitoare la reuniunile de lucru și întâlnirile cu personalul. Reuniunile de lucru ale personalului sunt parte integrantă a planului strategic al

Ombudsmanului, în special prin stabilirea unor orientări utile pentru elaborarea politicii și pregătirea planului anual de management (PAM). Aceste reuniuni sunt cuprinse într-un ciclu anual de evenimente care oferă personalului și cursanților ocazia de a-și împărtăși punctele de vedere asupra subiectelor legate direct de activitatea Ombudsmanului. Instituția a organizat cea de-a doua reuniune între 27 și 29 februarie 2008. Reacția imediată din partea personalului sugerează în mod clar că această a doua reuniune a fost privită ca o experiență foarte pozitivă, iar temele și subiectele discutate au fost considerate ca fiind extrem de importante.

În anul 2008, schema de personal a Ombudsmanului prezenta un număr total de 57 de posturi, la fel ca în 2006 și 2007. Bugetul alocat pentru 2008 s-a ridicat la 8 505 770 EUR.





The background features a solid light green color with several white, angular, paper-like shapes layered on top. One large white shape is at the top right, and another is at the bottom right, creating a sense of depth and movement.

# Mandatul și procedurile Ombudsmanului



**A**CEST capitol conține o explicație amănunțită a rolului Ombudsmanului European, acoperind temeiul legal al activității și descrierea mandatului acestuia și informații privind admisibilitatea și justificarea deschiderii anchetelor. Capitolul include exemple de cazuri soluționate în 2008 pentru a ilustra aceste elemente și subliniază evoluțiile specifice, cum ar fi revizuirea statutului Ombudsmanului, și se încheie cu o privire de ansamblu asupra procedurilor Ombudsmanului de tratare a plângerilor și de efectuare a anchetelor, inclusiv utilizarea mai intensă a procedurilor informale pentru soluționarea promptă a plângerilor.

## 2.1 Dreptul de a adresa plângeri Ombudsmanului European

Dreptul de a adresa plângeri Ombudsmanului European reprezintă unul dintre drepturile atașate cetățeniei Uniunii Europene (articolul 21 din Tratatul CE) și este inclus în Carta drepturilor funda-

**Dreptul de a adresa plângeri Ombudsmanului European reprezintă unul dintre drepturile atașate cetățeniei Uniunii Europene.**

mentale a Uniunii Europene<sup>1</sup> (articolul 43). Cazurile de posibilă administrare defectuoasă ajung în atenția Ombudsmanului în special prin intermediul plângerilor, a căror soluționare reprezintă aspectul cel mai important al rolului reactiv al Ombudsmanului. De asemenea, Ombudsmanul desfășoară anchete din proprie inițiativă, asumându-și astfel un rol proactiv în combaterea administrării defectuoase (a se vedea secțiunea următoare).

## 2.2 Temeiul juridic al activității Ombudsmanului

Activitatea Ombudsmanului este reglementată de articolul 195 din Tratatul CE, de Statutul Ombudsmanului și de dispozițiile de aplicare adoptate de Ombudsman în conformitate cu articolul 14 din statut.

### Revizuirea statutului Ombudsmanului

Parlamentul European a adoptat statutul în anul 1994<sup>2</sup>. După o analiză atentă, în 2006 Ombudsmanul a ajuns la concluzia că acest statut continuă să ofere un cadru bun de desfășurare pentru activitățile sale, însă anumite modificări limitate ar putea spori capacitatea Ombudsmanului de a acționa mai eficient în beneficiul cetățenilor europeni. În iunie 2008, în urma unui raport al Comisiei pentru afaceri constituționale (raportor doamna Anneli JÄÄTTENMÄKI membru al Parlamentului European), Parlamentul European a adoptat o decizie<sup>3</sup> de revizuire a statutului, cu intrare în vigoare de la 31 iulie 2008.

Două dintre cele mai importante modificări sporesc capacitățile de investigare ale Ombudsmanului. În primul rând, Ombudsmanul are acum acces deplin, pe durata anchetelor, la

1. Carta a fost inițial proclamată în luna decembrie 2000 și semnată și proclamată din nou la 12 decembrie 2007, înaintea semnării Tratatului de la Lisabona la 13 decembrie 2007, JO 2007 C 303, p. 1.

2. Decizia 94/262 a Parlamentului European din 9 martie 1994 privind statutul și condițiile generale pentru exercitarea funcțiilor Ombudsmanului, JO 1994 L 113, p. 15.

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

documentele pe care le dețin instituțiile și organismele Uniunii Europene. Acestea nu mai pot refuza dezvăluirea documentelor „din motive de confidențialitate bine întemeiate”. În al doilea rând, nu li se mai solicită oficialilor UE care prezintă dovezi Ombudsmanului să vorbească „în numele și conform instrucțiunilor administrațiilor în cadrul cărora activează”. De asemenea, dispozițiile privind obligația Ombudsmanului de a păstra confidențialitatea documentelor și informațiilor sunt clarificate și consolidate. În ultimul rând, articolul 5 din statut prevede o bază de cooperare a Ombudsmanului cu instituțiile și organismele statelor membre responsabile cu promovarea și protejarea drepturilor fundamentale.

La 3 decembrie 2008, Ombudsmanul a revizuit dispozițiile sale de aplicare a statutului, reflectând modificările aduse acestuia și luând în considerare experiența acumulată începând cu anul 2004 când aceste dispoziții au fost modificate ultima dată. Noile dispoziții de aplicare au intrat în vigoare la 1 ianuarie 2009. Aceste dispoziții au ca scop menținerea și întărirea încrederii reclamanților, dar și instituțiilor în anchetele desfășurate de Ombudsman. În mod special:

- **reclamantul** poate avea încredere că: (i) poate să vadă toate materialele pe care instituția în cauză alege să le transmită Ombudsmanului ca parte a avizului său privind plângerea sau ca răspuns la ancheta suplimentară și (ii) Ombudsmanul are acces deplin la toate informațiile și documentele pe care le consideră relevante în ancheta pe care o desfășoară;
- **instituțiile** pot avea încredere că, în cazul în care Ombudsmanul solicită documente sau informații suplimentare față de cele furnizate odată cu avizul instituției și cu răspunsul la ancheta suplimentară sau atunci când acesta inspectează dosarul, nici publicul și nici reclamantul nu vor avea acces la informațiile sau documentele pe care instituția le indică drept confidențiale. ■

Statutul Ombudsmanului împreună cu dispozițiile de aplicare sunt disponibile pe site-ul web al Ombudsmanului (<http://www.ombudsman.europa.eu>). De asemenea, dispozițiile de aplicare sunt disponibile și sub formă de exemplare tipărite la oficiul Ombudsmanului.

## ■ Plângeri și anchete din proprie inițiativă

Articolul 195 din Tratatul CE îl autorizează pe Ombudsman să primească plângeri din partea oricărui cetățean al Uniunii sau oricărei persoane fizice sau juridice care are reședința sau sediul social într-un stat membru. Totodată Ombudsmanul este autorizat să deschidă anchete din proprie inițiativă. Făcând uz de autoritatea sa de proprie inițiativă, Ombudsmanul poate investiga un caz de posibilă administrare defectuoasă supus atenției sale de către o persoană care nu este îndreptățită să facă o plângere. Practica Ombudsmanului în astfel de situații este de a acorda persoanei respective aceleași șanse procedurale pe parcursul anchetei ca și când chestiunea ar fi tratată ca plângere. De regulă, Ombudsmanul decide, de la caz la caz, dacă este necesar să își exercite autoritatea de proprie inițiativă în acest mod. În cursul anului 2008 au fost deschise două astfel de anchete din proprie inițiativă.

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

În Raportul anual pe 2006, Ombudsmanul a declarat că, sub rezerva unor eventuale constrângeri bugetare viitoare, preconizează să își utilizeze competența de a deschide o anchetă din proprie inițiativă, în cazul în care singurul motiv care l-ar împiedica să investească o plângere de presupusă administrare defectuoasă, depusă împotriva Băncii Europene de Investiții, cu privire la activitatea acesteia de acordare a creditelor în afara Uniunii Europene (creditare externă), este faptul că reclamantul nu este cetățean sau rezident al

Uniunii. În rezoluția din 25 octombrie 2007, Parlamentul European a salutat declarația de intenție a Ombudsmanului și l-a invitat să ia în considerare încheierea unui Memorandum de înțelegere (MI) cu BEI.

În decembrie 2007, Ombudsmanul s-a adresat în scris Președintelui Bei, invitându-l la discuții privind redactarea unui MI. Memorandumul de înțelegere<sup>4</sup> a fost semnat de către Ombudsman și de către Președintele Bei la 9 iulie 2008. Scopul înțelegerii este de a îmbunătăți protecția părților interesate împotriva oricărei administrări defectuoase posibile în legătură cu activitățile Bei. Înțelegerea prevede ca protecția părților interesate să fie extinsă la cei care nu sunt cetățeni sau rezidenți ai UE sau care nu au sediul social în UE (a se vedea secțiunea următoare 4.1). ■

De asemenea, Ombudsmanul poate să facă uz de autoritatea de proprie inițiativă pentru a aborda ceea ce poate fi o problemă sistemică a instituțiilor. Ombudsmanul a procedat astfel într-un singur caz în cursul anului 2008:

### **Ancheta din proprie inițiativă a sistemului de avertizare rapidă**

Ombudsmanul a deschis o anchetă din proprie inițiativă a „sistemului de avertizare rapidă” al Comisiei Europene (SAR). Acest sistem informatizat prezintă lista societăților, organizațiilor neguvernamentale, a asociațiilor și a altor părți care, conform Comisiei, sunt considerate a reprezenta o amenințare la adresa intereselor financiare ale UE. Confirmând faptul că este foarte important să se depună toate eforturile din partea Comisiei pentru protejarea intereselor financiare ale UE, Ombudsmanul insistă ca părțile interesate să fie tratate în mod corect și cu respectarea principiului juridic fundamental al prezumției de nevinovăție.

Așadar, Ombudsmanul a cerut Comisiei să ofere detalii cu privire la numărul părților interesate incluse în sistemul de avertizare rapidă, precum și temeiul juridic pentru diversele categorii de avertizare SAR. De asemenea, el a cerut Comisiei să clarifice politica sa de informare a părților interesate și să explice mecanismele de contestare a înscrierii în SAR.

OI/3/2008/FOR ■

În cursul anului 2008, a fost clasată următoarea anchetă din proprie inițiativă:

### **Anchetă din proprie inițiativă privind respectarea de către Comisie a termenelor de efectuare a plăților**

În decembrie 2007, Ombudsmanul a lansat cea de-a doua anchetă de până acum privind respectarea de către Comisie a termenelor de efectuare a plăților. Această anchetă a scos în evidență faptul că întârzierea plăților continuă să constituie o problemă gravă. Recomandând Comisiei luarea unor măsuri de reducere a întârzierilor în efectuarea plăților, Ombudsmanul a invitat Comisia să aducă îmbunătățiri suplimentare, în special în ceea ce privește contractanții mai vulnerabili, cum ar fi cetățenii persoane fizice și organizațiile și întreprinderile mici și mijlocii. Ombudsmanul a anunțat că va desfășura o nouă investigație la începutul anului 2009.

OI/5/2007/GG ■

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

## 2.3 Mandatul Ombudsmanului

Articolul 195 din Tratatul CE îl autorizează pe Ombudsman să primească plângeri referitoare la cazurile de administrare defectuoasă în activitatea instituțiilor și organismelor comunitare, cu excepția Curții de Justiție și a Tribunalului de Primă Instanță în exercitarea funcțiilor lor judiciare. Prin urmare, o plângere se află în afara competențelor Ombudsmanului dacă:

- (i) nu este formulată împotriva unei instituții sau unui organism comunitar;
  - (ii) este formulată împotriva Curții de Justiție sau a Tribunalului de Primă Instanță în exercitarea funcțiilor lor judiciare sau;
  - (iii) nu privește un posibil caz de administrare defectuoasă.
- Fiecare dintre aceste situații este discutată în continuare.

### ■ Instituții și organisme comunitare

Mandatul Ombudsmanului European cuprinde instituțiile și organismele comunitare. Instituțiile sunt enumerate în articolul 7 din tratat, însă nu există o definiție sau listă oficială a organismelor

**Plângerile formulate împotriva autorităților publice ale statelor membre nu se încadrează în mandatul Ombudsmanului European, chiar dacă ele se referă la chestiuni care se înscriu în domeniul de aplicare al dreptului comunitar.**

comunitare. Termenul include organismele instituite prin tratate, cum ar fi Comitetul Economic și Social și Banca Centrală Europeană, precum și organismele înființate prin lege în temeiul tratatelor, inclusiv agențiile, cum ar fi Agenția Europeană de Mediu și Agenția Europeană pentru Gestionarea Cooperării Operative la Frontierele Externe ale Statelor Membre ale Uniunii Europene (FRONTEX).

Plângerile formulate împotriva autorităților publice ale statelor membre nu se încadrează în mandatul Ombudsmanului European, chiar dacă ele se referă la chestiuni care se înscriu în domeniul de aplicare al dreptului comunitar. Multe asemenea plângeri se încadrează în mandatul ombudsmanilor naționali sau regionali din Rețeaua europeană a ombudsmanilor (a se vedea în continuare secțiunea 3.6).

#### **Plângeri care nu au fost formulate împotriva unei instituții sau a unui organism comunitar**

Un cetățean olandez s-a plâns că fost nevoit să plătească o sumă lunară de 14 EUR pentru a efectua un transfer de bani prin intermediul serviciilor de e-banking din contul pe care îl avea deschis la o bancă franceză în contul deschis la o bancă olandeză. Deoarece plângerea a fost formulată împotriva unei bănci franceze, acest caz se afla în afara competenței Ombudsmanului European.

Ombudsmanul a informat reclamantul cu privire la Regulamentul (CE) nr. 2560/2001, care vizează eliminarea diferențelor de preț dintre plățile transfrontaliere și cele naționale. De asemenea, Ombudsmanul a indicat pagina de legătură către site-ul web al Comisiei Europene referitor la acest subiect. În cele din urmă, el a informat reclamantul că, deoarece cazul ar putea implica încălcarea dreptului comunitar, reclamantul ar putea lua în considerare contactarea directă a Comisiei.

Caz confidențial ■

Un reclamant s-a adresat Ombudsmanului European în legătură cu problemele pe care le-a întâmpinat în legătură cu drepturile sale de pensie în Liechtenstein. Aceste probleme se refereau la faptul că, deși lucrase în Liechtenstein, locuise în Austria. Reclamantul a acuzat guvernul din Liechtenstein de încălcarea dreptului comunitar privind aplicarea regulii de asigurări sociale persoanelor angajate și familiilor acestora care se deplasează în interiorul Comunității.

Deoarece plângerea nu viza o instituție sau un organism comunitar, Ombudsmanul nu avea dreptul de a o soluționa. Reclamantul a fost sfătuit să adreseze plângerea Autorității de Supraveghere a Asociației Europene a Liberului Schimb

505/2008/TJ ■

Un reclamant a contactat Ombudsmanul susținând că sesiunile plenare ale Parlamentului European din Strasbourg reprezintă o pierdere de bani și ar trebui să înceteze. Ombudsmanul a explicat că decizia în ceea ce privește locul în care se țin sesiunile plenare aparține în exclusivitate statelor membre. El a subliniat că plângerea reclamantului ar putea fi tratată de Comisia pentru petiții a Parlamentului European.

2759/2008/DH ■

## ■ Curțile în exercitarea funcțiilor lor judiciare

Ombudsmanul nu poate investiga plângerile împotriva Curții de Justiție sau Tribunalului de Primă Instanță în exercitarea funcțiilor lor judiciare. Cazul următor ilustrează foarte bine acest punct.

### **Plângere împotriva Curții de Justiție a Comunităților Europene (CJCE) în exercitarea funcției judiciare a acesteia**

Un cetățean german a depus o plângere Ombudsmanului, referindu-se la o hotărâre a CJCE privind abrogarea „alocației pentru proprietarii de locuințe” (*Eigenheimzulage*) în Germania. CJCE stabilise că Germania încalcă dreptul comunitar prin excluderea posibilității ca respectiva alocație să fie acordată persoanelor supuse impozitării totale în Germania, dar care locuiesc într-un alt stat membru. Reclamantul a contestat modul în care această hotărâre este pusă în aplicare în Germania.

Reclamantul părea să susțină că este rolul CJCE de a include măsurile de aplicare în hotărârea adoptată. Astfel, plângerea viza activitatea judiciară a CJCE și nu era de competența Ombudsmanului.

Reclamantul a fost informat că se poate adresa Comisiei pentru petiții a Parlamentului Federal German (*Bundestag*) sau că poate depune o plângere la Comisia Europeană (care a intentat acțiune împotriva Germaniei la CJCE).

376/2008/CD ■

## ■ Administrare defectuoasă

Ombudsmanul European a considerat în mod consecvent că noțiunea de administrare defectuoasă reprezintă un concept vast și că buna administrare necesită, printre altele, respectarea legilor

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

și principiilor juridice, inclusiv drepturile fundamentale. Cu toate acestea, principiile unei bune administrări merg mai departe, pretinzând instituțiilor și organismelor comunitare nu numai să își respecte obligațiile legale, ci și să fie orientate spre servicii și

să garanteze că membrii publicului sunt tratați corect și se bucură pe deplin de drepturile lor. Astfel, deși ilegalitățile implică în mod necesar o administrare defectuoasă, administrarea defectuoasă nu determină în mod automat ilegalități. 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<sup>5</sup>.

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



Ca răspuns la solicitarea Parlamentului European de a defini cu claritate administrarea defectuoasă, Ombudsmanul a dat următoarea definiție în *Raportul anual 1997*:

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

În anul 1998, Parlamentul European a adoptat o rezoluție prin care a salutat această definiție a conceptului de administrare defectuoasă. Schimbul de corespondență dintre Ombudsman și Comisie din 1999 a indicat cu claritate că și Comisia a fost de acord cu această definiție.

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

### Plângeri împotriva activității politice a Parlamentului European

În 2008, doi membri ai Parlamentului European au depus câte o plângere la oficiul Ombudsmanului în legătură cu penalitățile care le-au fost impuse în urma unor proteste care au avut loc în plen în timpul sesiunii parțiale din decembrie 2007 a Parlamentului European. Reclamanții au contestat:

- (i) procedurile stabilite la articolele 147 (penalități) și 148 (procedura internă de apel) din regulamentul de procedură al Parlamentului;
- (ii) aplicarea articolului 147 în cazul evenimentelor care au determinat penalitățile. Potrivit reclamanților, aceste evenimente nu intră sub incidența articolului 147. De asemenea, reclamanții au criticat comportamentul Președintelui Parlamentului în timpul respectivei sesiuni plenare;
- (iii) valabilitatea deciziilor adoptate de Biroul parlamentului cu privire la apelurile împotriva deciziei președintelui de impunere a penalităților.

Ombudsmanul a considerat că adoptarea regulamentului său de procedură și desfășurarea sesiunilor plenare fac parte din activitatea politică ale Parlamentului. Mai mult decât atât, cu toate că unele tipuri de decizii adoptate de Birou sunt de natură administrativă, Biroul acționează ca un organ politic al Parlamentului atunci când audiază un apel împotriva unei decizii a președintelui de impunere a unei penalități. Plângerile nu au ridicat, așadar, o problemă de administrare defectuoasă care să poată fi soluționată de către Ombudsman.

1156/2008/CHM și 1176/2008/WP ■

Carta drepturilor fundamentale include dreptul la bună administrare ca drept fundamental al cetățenilor Uniunii Europene (articolul 41). Este important să admitem că o cultură a serviciilor în

**Este important să admitem că o cultură a serviciilor în folosul cetățenilor este parte integrantă a bunei administrări.**

folosul cetățenilor este parte integrantă a bunei administrări. Aceasta nu trebuie confundată cu o cultură a vinovăției care încurajează un comportament defensiv. (În acest context, trebuie

menționat faptul că anchetele Ombudsmanului nu constituie o procedură disciplinară sau predisiplinară.)

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

### Europol prezintă scuze într-o cauză privind accesul la documente

Un jurnalist danez a depus o plângere la oficiul Ombudsmanului susținând că, în cazul său, Europol nu a aplicat în mod corect noile norme privind accesul la documente. Europol a prezentat scuze pentru eventualele inconveniențe cauzate de nerespectarea termenului de răspuns, afirmând că își asumă întreaga responsabilitate pentru întârziere. Mai mult, Europol a dat garanții că pe viitor cererile care îi vor fi adresate vor primi răspuns fără întârziere.

111/2008/TS ■

În cazuri mai complexe, în care Ombudsmanul formulează o constatare preliminară de administrare defectuoasă, acesta încearcă, dacă este posibil, să promoveze o „soluție amiabilă” care să fie

**Ombudsmanul încearcă, dacă este posibil, să promoveze o „soluție amiabilă” care să fie acceptabilă atât pentru reclamant, cât și pentru instituția sau organismul în cauză.**

acceptabilă atât pentru reclamant, cât și pentru instituția sau organismul în cauză. Cu toate acestea, este important de menționat că dispozițiile relevante din statut [articolul 3 alineatul (5)<sup>6</sup>] și dispozițiile de aplicare [articolul 6 alineatul (1)<sup>7</sup>] se aplică

numai dacă se consideră că este un caz de administrare defectuoasă și că acesta poate fi eliminat.

## ■ Codul european de bună conduită administrativă

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

Ombudsmanul a salutat confirmarea din partea șefilor agențiilor Uniunii Europene, la reuniunea de la Lisabona din 24 octombrie 2008, a faptului că acceptă toți Codul de bună conduită administrativă și iau în considerare modul în care se poate populariza mai bine (a se vedea secțiunea 4.1 de mai jos).

## 2.4 Admisibilitatea și justificarea anchetelor

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

1. autorul și obiectul plângerii trebuie să fie identificați [articolul 2 alineatul (3) din statut];
2. Ombudsmanul nu poate interveni în cauze aflate pe rol în instanțe sau pune în discuție temeinicia unei hotărâri judecătorești [articolul 1 alineatul (3) din statut];
3. plângerea trebuie depusă în termen de doi ani de la data la care faptele care o justifică sunt aduse la cunoștința reclamantului [articolul 2 alineatul (4) din statut];
4. plângerea trebuie să fie precedată de demersuri administrative corespunzătoare față de instituția sau organismul în cauză [articolul 2 alineatul (4) din statut]; și
5. în cazul plângerilor cu privire la raporturile de muncă dintre instituții și organisme și funcționarii și agenții acestora, trebuie epuizate căile administrative interne de soluționare a cererilor sau reclamațiilor înainte de a depune plângerea [articolul 2 alineatul (8) din statut].

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

7. „În cazul în care Ombudsmanul constată existența unui caz de administrare defectuoasă, acesta va coopera, pe cât posibil, cu instituția implicată pentru a găsi o soluție amiabilă care să elimine administrarea defectuoasă și să rezolve în mod satisfăcător plângerea”.

### Plângere neprecedată de demersuri administrative

Un reclamant a apelat la Ombudsman pentru a raporta faptul că se efectuau controale regulate de frontieră de către autoritățile olandeze la frontiera dintre Țările de Jos și Germania de la Vetschau. Potrivit reclamantului, aceste controale aveau loc de regulă în orele de vârf, provocând blocaje de trafic. Reclamantul susținea că aceste controale ignorau în mod deliberat acordurile Schengen și a acuzat lipsa de supraveghere în Țările de Jos în privința modului de aplicare a acestor acorduri. Dat fiind faptul că organismul responsabil cu supravegherea aplicării acordurilor Schengen este Comisia Europeană, plângerea a fost interpretată ca fiind direct adresată Comisiei.

Având în vedere faptul că reclamantul aparent încă nu contactase Comisia, plângerea a fost considerată inadmisibilă din cauza lipsei demersurilor administrative precedente. Reclamantul a fost informat că, în cazul în care, după contactarea Comisiei, aceasta nu îi răspunde într-un timp rezonabil sau dacă răspunsul Comisiei nu este satisfăcător, atunci poate depune o nouă plângere la oficiul Ombudsmanului.

817/2008/BEH ■

Articolul 195 din Tratatul CE prevede că Ombudsmanul „efectuează investigațiile pe care le consideră justificate”. Pentru a evita crearea unor așteptări nejustificate în rândul reclamanților și a

**Pentru a evita crearea unor așteptări nejustificate în rândul reclamanților și a asigura cea mai bună utilizare a resurselor, toate plângerile admisibile sunt studiate cu atenție pentru a verifica dacă există o posibilitate rezonabilă ca ancheta să conducă la un rezultat util.**

asigura cea mai bună utilizare a resurselor, toate plângerile admisibile sunt studiate cu atenție pentru a verifica dacă există o posibilitate rezonabilă ca ancheta să conducă la un rezultat util. În caz contrar, Ombudsmanul clasează cazul din lipsă de motive suficiente pentru deschiderea unei anchete. De asemenea, dacă o plângere a fost deja examinată ca petiție de către Comisia pentru petiții

a Parlamentului European, Ombudsmanul apreciază că nu există, în mod normal, justificare pentru o anchetă a Ombudsmanului, cu excepția cazului în care sunt prezentate noi probe. Este important de menționat că 44 % din cazurile admisibile soluționate în anul 2008 au fost considerate ca nejustificând începerea unei anchete.

### Plângere care nu a putut justifica începerea unei anchete

Un cetățean grec a depus o plângere în legătură cu ceea ce el numea comportamentul „inacceptabil” al unei persoane care lucra pentru societatea de securitate a Reprezentanței Comisiei din Grecia. El a cerut numele angajatului și luarea tuturor măsurilor necesare pentru a asigura comportamentul corespunzător al acestuia pe viitor, indicându-i-se clar faptul că, prin comportamentul său, a creat o impresie foarte negativă cu privire la serviciile Comisiei.

Reprezentanța a răspuns reclamantului, prezentând scuze pentru comportamentul angajatului respectiv, oferindu-se să ajute reclamantul în legătură cu solicitarea inițială și exprimându-și dorința ca acest incident nefericit să nu influențeze sentimentele reclamantului față de Uniunea Europeană. Ombudsmanul a ajuns la concluzia că, în acest caz, Comisia a luat măsurile corespunzătoare și că nu existau suficiente motive pentru a justifica deschiderea unei anchete.

87/2008/VAV ■

## 2.5 Procedurile Ombudsmanului

Toate plângerile înaintate Ombudsmanului sunt înregistrate și confirmate, de regulă în termen de o săptămână de la primire. Confirmarea de primire îl informează pe reclamant cu privire la procedura și include un număr de referință, precum și numele și numărul de telefon al persoanei care se ocupă de soluționarea plângerii.

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

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

## ■ Proceduri de investigație simplificate

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

În cursul anului 2008, 101 cazuri au fost soluționate după intervenția reușită a Ombudsmanului pentru a obține un răspuns rapid la corespondența nerezolvată (a se vedea secțiunea 2.9 din *Raportul anual 1998* pentru detalii privind această procedură). O procedură simplificată a fost utilizată, de exemplu, în următoarele cazuri care se numără printre cazurile de referință ale anului 2008:

### →→→ Comisia soluționează în mod exemplar și rapid o dispută privind corespondența prin e-mail

Un cercetător a adresat o plângere Ombudsmanului cu privire la o dispută privind corespondența purtată prin e-mail cu un oficial al Comisiei. Disputa avea la bază dorința cercetătorului de a cita, într-o publicație academică, răspunsul oficialului la o serie de întrebări critice pe care cercetătorul i le adresase prin e-mail. Oficialul Comisiei a obiectat vehement. După o examinare atentă a plângerii, Ombudsmanul a considerat că ar fi putea fi posibilă găsirea unei soluții amiabile cu caracter informal. Atât reclamantul, cât și Comisia și-au exprimat dorința de a explora această posibilitate.

În mai puțin de o lună reclamantul a informat Ombudsmanul că, în urma unei întrevederi avute cu Comisia, s-a ajuns la o soluție satisfăcătoare. Ombudsmanul a clasat cazul ca rezolvat de către instituție, salutând modul exemplar și rapid în care Comisia a soluționat problema.

2672/2008/VL ■

### →→→ Informații furnizate de Grefa Curții de Justiție a Comunităților Europene (CJCE)

Un cetățean austriac a trimis o scrisoare Curții de Justiție a Comunităților Europene, afirmând că dorește să dea în judecată statul austriac pentru încălcarea dreptului comunitar. Grefa Curții a informat-o cu privire la faptul că instituția Curții are competența să audieze numai cazurile prezentate în fața sa de către Comisie sau de către un stat membru și a sfătuit-o să se adreseze Comisiei. Persoana în cauză s-a adresat Ombudsmanului, reclamând că Grefa nu a informat-o cu privire la locul în care trebuie să se adreseze Comisiei.

După intervenția telefonică a serviciilor Ombudsmanului, Grefa a trimis reclamantei o scrisoare conținând informații mai detaliate. Mai mult, Grefa a informat Ombudsmanul că a inclus aceste indicații suplimentare în scrisorile tip referitoare la cazuri similare.

2448/2008/WP ■

## ■ Inițierea unei anchete

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

## ■ Procedura echitabilă

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

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

Nici tratatul și nici statutul nu prevăd introducerea unei acțiuni sau a altor căi de atac împotriva deciziilor Ombudsmanului cu privire la tratarea sau rezultatul unei plângeri. Cu toate acestea, ca toate celelalte instituții și organisme comunitare, Ombudsmanul se supune acțiunilor în despăgubiri în temeiul articolului 288 din Tratatul CE. În principiu, este posibilă introducerea unei acțiuni în despăgubiri pe baza unei presupuse tratări incorecte a unei plângeri<sup>8</sup>.

## ■ Examinarea dosarelor și audierea martorilor

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

Autoritatea Ombudsmanului de a examina dosare îi permite să verifice caracterul complet și exactitatea informațiilor furnizate de către instituția sau organismul comunitar în cauză, ceea ce reprezintă o importantă garanție pentru reclamant și pentru public că Ombudsmanul poate desfășura o anchetă minuțioasă și completă. În cursul anului 2008, autoritatea Ombudsmanului de a examina dosarele instituțiilor a fost utilizată în 16 cazuri.

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

Cerința ca Ombudsmanul să păstreze confidențialitatea documentelor și a informațiilor a fost clarificată și întărită prin revizuirea statutului. Astfel cum a fost modificat, statutul prevede ca accesul Ombudsmanului la informații sau documente clasificate, în special la documente sensibile în înțelesul articolului 9 din Regulamentul (CE) nr. 1049/2001<sup>9</sup>, să facă obiectul normelor privind siguranța instituției sau organismului în cauză. Instituțiile sau organismele care furnizează informații

<sup>8</sup>. A se vedea, de exemplu, cauza T-412/05 *M v Ombudsman*, Hotărârea din 24 septembrie 2008, care nu a fost încă raportată (denumită în continuare „nri”).

<sup>9</sup>. 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.

sau documente clasificate trebuie să informeze Ombudsmanul cu o astfel de clasificare a informațiilor. Mai mult, Ombudsmanul trebuie să fi convenit anterior cu instituția sau organismul în cauză în ceea ce privește condițiile de tratare a informațiilor și documentelor clasificate sau a altor informații care intră sub incidența obligației secretului profesional.

## ■ Procedura deschisă

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

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



A large, stylized, light green letter 'E' is positioned on the left side of the page. It has a thick, rounded design with a white negative space in the center. The letter is partially cut off on the left edge.

# Plângeri și anchete





**C**APITOLUL 3 oferă o privire de ansamblu asupra plângerilor și anchetelor soluționate în anul 2008. Acesta începe cu o prezentare a plângerilor examinate. Apoi prezintă o imagine a activității legate de anchete, inclusiv rezultate și exemple de cazuri. Secțiunea referitoare la cazurile de referință identificate de Ombudsman este urmată de o analiză tematică, acoperind majoritatea constatărilor semnificative în fapt și în drept conținute în deciziile Ombudsmanului adoptate în anul 2008. Capitolul se încheie cu o analiză a cursului dat plângerilor care nu au fost de competența Ombudsmanului.

### 3.1 Prezentare generală a plângerilor examinate

În 2008, Ombudsmanul a înregistrat<sup>1</sup> 3 406 de plângeri, în comparație cu 3 211 în 2007. În total au fost procesate<sup>2</sup> 3 346 de plângeri, față de 3 265 în anul precedent. Din totalul plângerilor procesate, 24 % (802 plângeri) au fost de competența Ombudsmanului European.

În total au fost deschise, în baza plângerilor, 293 de anchete, iar alte trei anchete suplimentare au fost lansate din inițiativa proprie a Ombudsmanului (comparativ cu 303 și, respectiv, șase în 2007).

**Tabel 3.1: Cazuri soluționate în 2008**

<b>Plângeri înregistrate</b>	<b>3 406</b>
<b>Plângeri procesate</b>	<b>3 346</b>
<b>Plângeri stabilite ca fiind de competența Ombudsmanului European</b>	<b>802</b>
Din care:	<b>281</b> inadmisibile <b>228</b> admisibile, dar fără motive suficiente care să justifice deschiderea unei anchete <b>293</b> de anchete deschise pe baza plângerilor
<b>Anchete deschise pe baza plângerilor</b>	<b>293</b>
<b>Anchete deschise din proprie inițiativă</b>	<b>3</b>
<b>Anchete clasate</b>	<b>355</b>
Din care:	<b>144</b> din 2008 <b>102</b> din 2007 <b>109</b> din anii anteriori

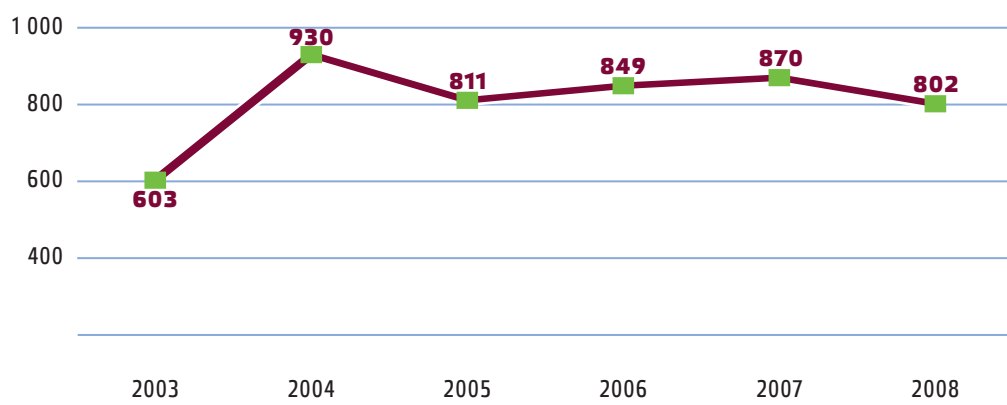
1. Începând cu acest an, Raportul anual al Ombudsmanului European utilizează categoria statistică „plângeri înregistrate” în loc de „plângeri depuse”, pentru a face distincție între plângerile efectiv înregistrate în timpul unui an calendaristic dat și cele depuse în aceeași perioadă de timp, dar înregistrate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

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

Ombudsmanul a clasat un număr record de anchete (355) în anul 2008 (comparativ cu 351 în 2007). Din acest total, 144 au fost înregistrate în 2008, iar 102 datau din 2007 și 109 din anii anteriori.

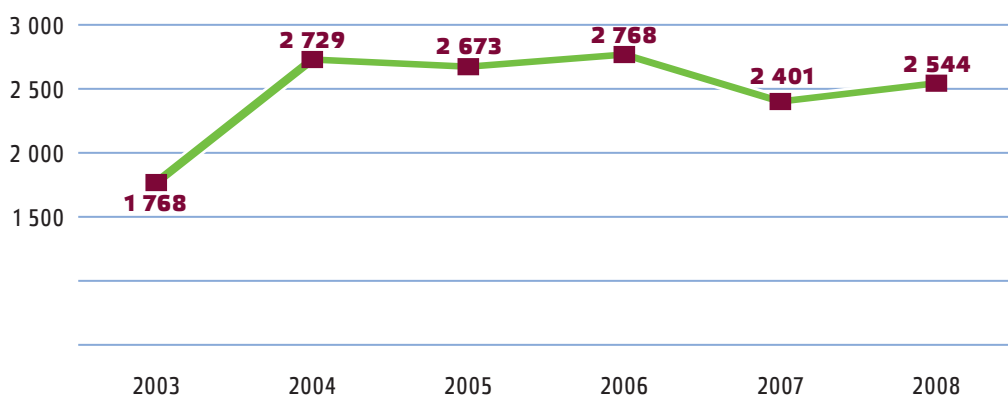
După cum se arată în figura 3.1<sup>3</sup>, numărul de plângeri stabilite ca fiind de competența Ombudsmanului în ultimii cinci ani a crescut de la 603 în anul 2003 până la 802 în 2008. În 2004 a atins un vârf de 930, al doilea nivel ridicat, 870, fiind înregistrat în 2007.

**Figura 3.1: Numărul de plângeri în cadrul mandatului în perioada 2003–2008**



După cum se arată în figura 3.2<sup>4</sup>, numărul plângerilor stabilite ca fiind în afara competenței Ombudsmanului a crescut în 2008 până la 2 544, comparativ cu 2 401 în anul 2007. Totuși se află încă sub nivelurile ridicate de 2 729, 2 673 și, respectiv, 2 768 înregistrate în anii 2004, 2005 și 2006.

**Figura 3.2: Numărul de plângeri în afara mandatului în perioada 2003–2008**



În ansamblu, numărul plângerilor din anul 2008 confirmă o tendință generală a acestora de a se situa aproximativ la nivelurile istorice ridicate atinse după extinderea din 2004 a Uniunii Europene.

3. Trebuie menționat că, în 2005, 335 de plângeri de competența Ombudsmanului au avut același obiect. Pentru o comparație mai exactă între ani, acestea au fost numărate separat în figura 3.1 numai până la și incluzând a unsprezecea plângere.

4. Este necesar să se menționeze că în 2006, 281 de plângeri în afara mandatului Ombudsmanului au avut același obiect. Pentru o comparație mai exactă între ani, acestea au fost enumerate separat în figura 3.2 numai până la și incluzând a unsprezecea plângere.

Tabelul 3.2 oferă o privire generală asupra originii geografice a plângerilor înregistrate în anul 2008. Germania, țara cu populația cea mai numeroasă din UE, a depus cel mai mare număr de plângeri, urmată de Spania, Polonia și Franța. Cu toate acestea, raportat la numărul de locuitori, cele mai multe plângeri provin din Malta, Luxemburg, Cipru și Belgia.

**Tabel 3.2: Proveniența geografică a plângerilor înregistrate în anul 2008**

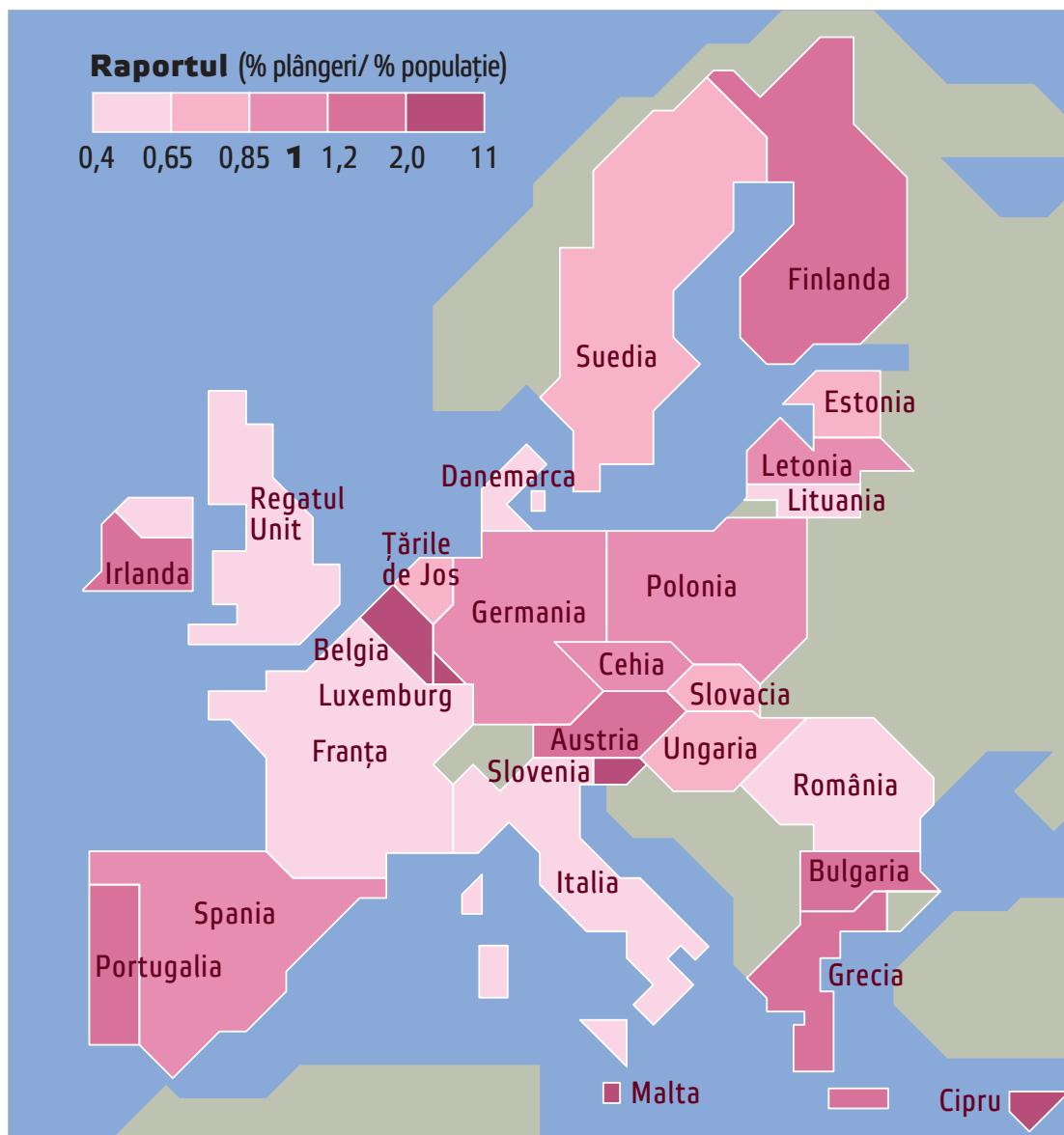
Țara	Numărul de plângeri	% din plângeri	% din populația UE	Proporție
Malta	36	1,1	0,1	11,0
Luxemburg	33	1,0	0,1	10,0
Cipru	35	1,0	0,2	5,0
Belgia	229	6,7	2,1	3,2
Slovenia	41	1,2	0,4	3,0
Austria	108	3,2	1,7	1,9
Irlanda	45	1,3	0,9	1,4
Grecia	110	3,2	2,3	1,4
Bulgaria	74	2,2	1,6	1,4
Portugalia	95	2,8	2,1	1,3
Finlanda	49	1,4	1,1	1,3
Spania	352	10,3	9,0	1,1
Polonia	270	7,9	7,7	1,0
Letonia	18	0,5	0,5	1,0
Germania	546	16,0	16,6	1,0
Cehia	66	1,9	2,1	0,9
Suedia	52	1,5	1,8	0,8
Slovacia	29	0,9	1,1	0,8
Ungaria	46	1,4	2,0	0,7
Țările de Jos	78	2,3	3,3	0,7
Estonia	7	0,2	0,3	0,7
Danemarca	23	0,7	1,1	0,6
România	97	2,8	4,4	0,6
Franța	240	7,0	12,8	0,5
Italia	219	6,4	11,9	0,5
Regatul Unit	197	5,8	12,3	0,5
Lituania	11	0,3	0,7	0,4
Altele	221	6,5		
Necunoscută	79	2,3		

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

În anul 2008, 12 state membre au depus mai multe plângeri decât se aștepta dată fiind populația acestora, 12 au depus mai puține și trei au depus un număr de plângeri corespunzător dimensiunii populației.

Harta de mai jos oferă o imagine grafică a numărului probabil de persoane din fiecare stat membru care ar putea înainta o plângere Ombudsmanului European. Această situație se bazează pe numărul de plângeri din fiecare stat membru raportat la populația statului respectiv (a se vedea explicația anterioară a modului de calcul al acestui raport).

### Proveniența geografică a plângerilor înregistrate în anul 2008



Plângerile pot fi înaintate Ombudsmanului European în oricare dintre cele 23 de limbi oficiale ale Tratatului Uniunii Europene<sup>5</sup>. 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 oricare din limbile oficiale din Spania (catalană/valenciană, galiciană și bască)<sup>6</sup>. Astfel

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

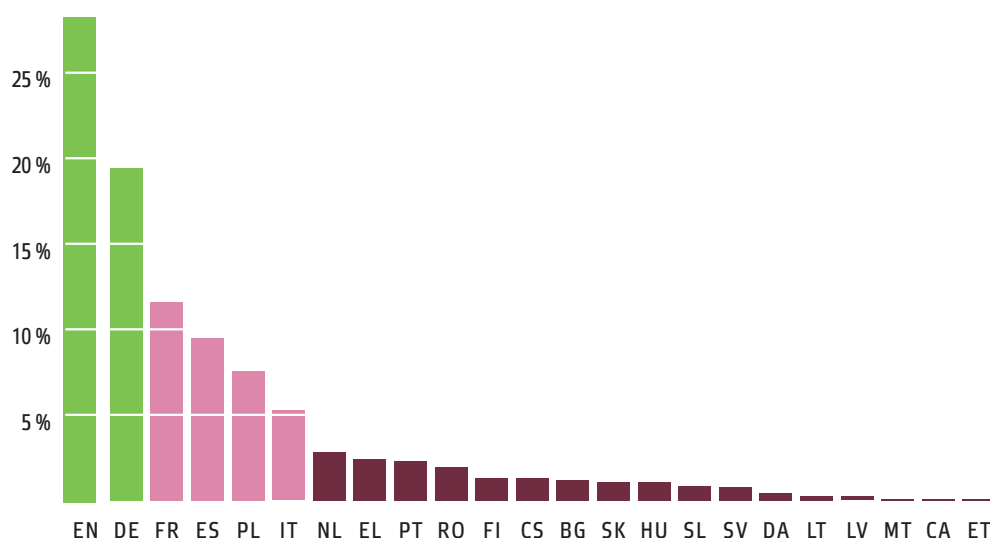
cum se arată în figura 3.3, în 2008 majoritatea reclamanților au adresat plângeri Ombudsmanului

5. Bulgară, cehă, daneză, olandeză, engleză, estoniană, finlandeză, franceză, germană, greacă, maghiară, irlandeză, italiană, letonă, lituaniană, malteză, poloneză, portugheză, română, slovacă, slovenă, spaniolă și suedeză.

6. Prin semnarea acestui acord, Ombudsmanul și-a aliniat practicile la concluziile din iunie 2005 ale Consiliului Uniunii Europene cu privire la utilizarea acestor limbi pentru facilitarea comunicării cetățenilor spanioli cu instituțiile UE.

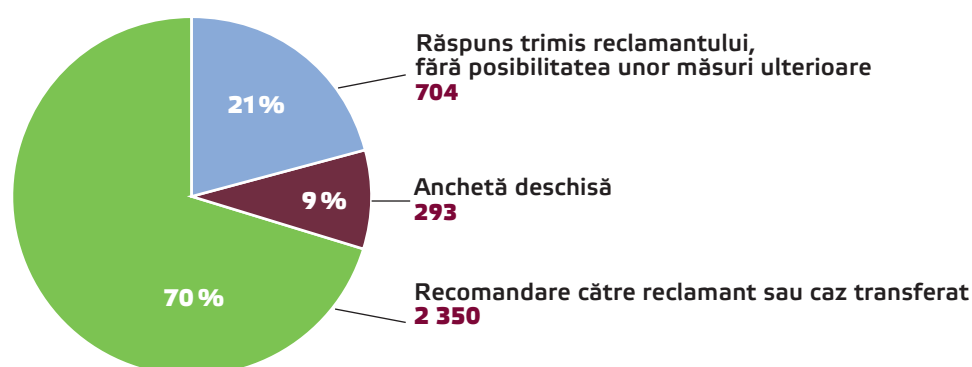
în limba engleză, urmată de germană, franceză și spaniolă. Un număr limitat de plângeri a fost adresat în limbile letonă, malteză, catalană și estoniană.

**Figura 3.3: Distribuția plângerilor în funcție de limbi**



După cum se prezintă în figura 3.4, în aproape 80 % din cazuri Ombudsmanul a putut ajuta reclamantul prin deschiderea unei anchete asupra cazului (9 % din cazuri), prin transferarea către un organism competent sau prin recomandarea locului în care să se adreseze (70 %). Secțiunea 3.6 de mai jos oferă o privire de ansamblu asupra cazurilor care au fost transferate sau în care reclamantul a primit recomandări. În 21 % din cazurile tratate în anul 2008, reclamantului i-a fost trimis un răspuns, însă Ombudsmanul a considerat că nu mai este posibilă nicio acțiune. În anumite cazuri aceasta s-a datorat faptului că reclamantul nu a identificat la cine sau la ce se referă plângerea sa.

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

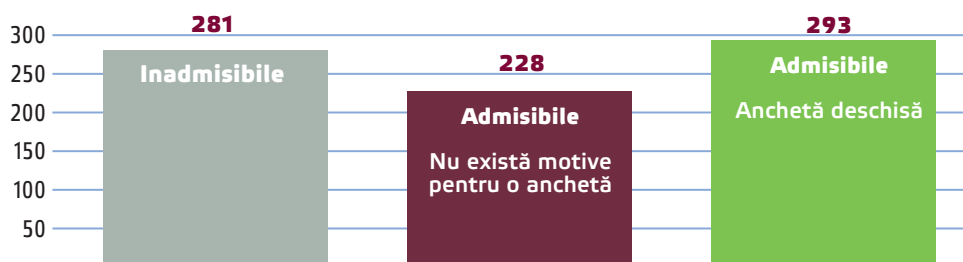


**NOTĂ** Sunt incluse 158 de plângeri înregistrate spre sfârșitul anului 2007, care au fost procesate în 2008 și sunt excluse 220 de plângeri înregistrate spre sfârșitul anului 2008, care se aflau în curs de procesare la sfârșitul anului, pentru a se stabili ce măsură trebuie luată.

## 3.2 Analiza anchetelor deschise<sup>7</sup>

Toate plângerile care au fost considerate ca fiind de competența Ombudsmanului au fost analizate mai departe în vederea stabilirii admisibilității. Din aceste 802 plângeri de competența Ombudsmanului, 281 au fost considerate inadmisibile, iar pentru alte 228 care au fost admisibile Ombudsmanul nu a găsit justificarea pentru deschiderea unei anchete.

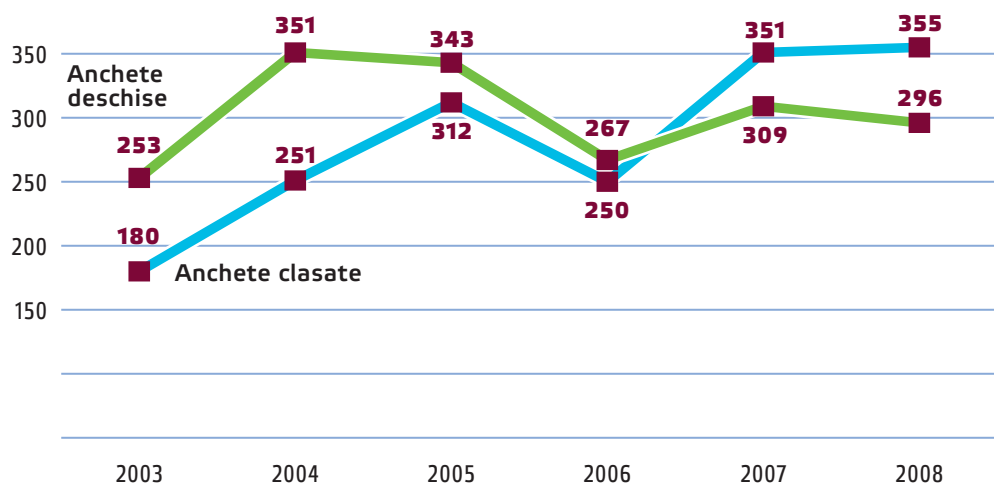
**Figura 3.5: Plângeri în cadrul mandatului Ombudsmanului European**



Un total de 293 de anchete noi a fost deschis în cursul anului pe baza plângerilor. De asemenea, Ombudsmanul a demarat trei anchete din proprie inițiativă.

După cum se arată în figura 3.6, numărul anchetelor deschise în anul 2008 (296) este puțin mai mic decât cel din 2007 (309), 2005 (343) și 2004 (351), dar mai mare decât a fost în 2006 (267) și 2003 (253). Anchetele clasate vor fi analizate în continuare în secțiunea 3.3.

**Figura 3.6: Evoluția numărului de anchete**



7. Trebuie menționat că analiza din această secțiune se bazează pe numărul de anchete deschise în anul 2008, și nu — ca în anii anteriori — pe numărul total de anchete tratate în acest an (adică inclusiv cazurile preluate din anii anteriori). Această nouă metodă de calcul statistic ar trebui să ofere o imagine mai bună a tendințelor, de la un an la altul.

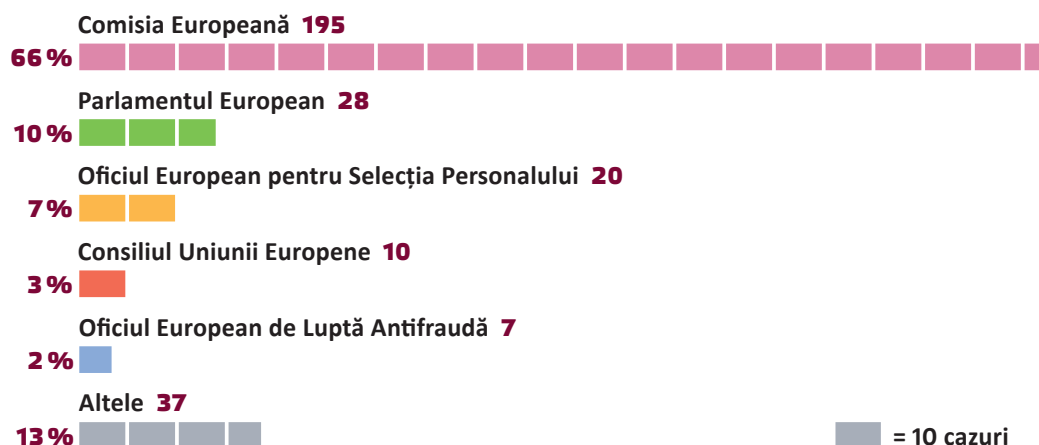
Din totalul de plângeri care au condus la anchete, 74 % au fost depuse de cetățeni persoane fizice, în timp ce 26 % au fost depuse de societăți sau asociații.

**Tabel 3.3: Sursa plângerilor care au condus la anchete**

<b>Societăți și asociații</b>	<b>26 % (75)</b>
<b>Cetățeni persoane fizice</b>	<b>74 % (218)</b>

Majoritatea anchetelor deschise de către Ombudsman în anul 2008 au vizat Comisia Europeană (66 %). Fiind instituția care adoptă decizii cu impact direct asupra cetățenilor, Comisia Europeană constituie, în mod normal, principalul obiect al plângerilor cetățenilor. De asemenea, reclamanții au vizat administrația Parlamentului European (10 %), Oficiul European pentru Selecția Personalului (7 %), Consiliul (3 %) și Oficiul European de Luptă Antifraudă, OLAF (2 %)⁸. Alte douăzeci de instituții și organisme au făcut obiectul a 37 de anchete⁹.

**Figura 3.7: Instituții și organisme anchetate**



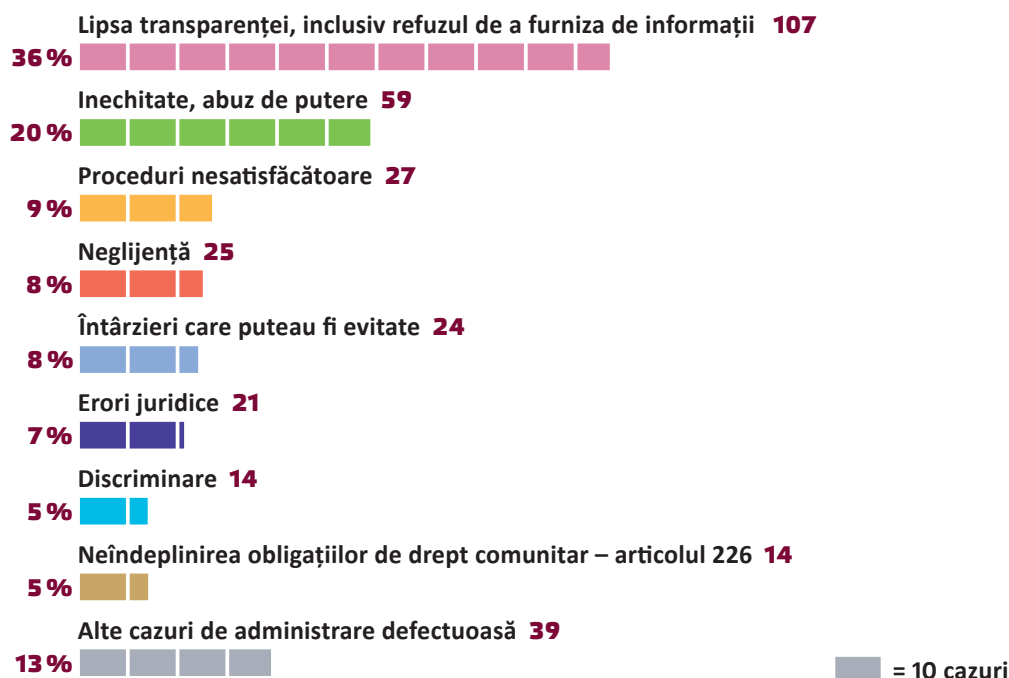
NOTĂ Într-un singur caz, aceeași anchetă a vizat două instituții. Procentele totalizează, așadar, mai mult de 100 %.

Principalele tipuri de administrare defectuoasă presupuse în anchetele deschise în anul 2008 au fost lipsa transparenței, inclusiv refuzul de a furniza informații (36 % din anchete), inechitate sau abuzul de putere (20 %), procedurile nesatisfăcătoare (9 %), neglijența (8 %), întârzierile care puteau fi evitate (8 %), erorile juridice (7 %), discriminarea (5 %) și neîndeplinirea obligațiilor de drept comunitar, adică nereușita Comisiei de a-și îndeplini rolul de „gardian al tratatului” în ceea ce privește statele membre (5 %).

8. În ceea ce privește potențialele investigații efectuate de OLAF care au interesat Ombudsmanul, trebuie menționat faptul că, la 2 iunie 2008, Ombudsmanul a aderat la acordul interinstituțional din 25 mai 1999 privind investigațiile interne desfășurate de OLAF. În aceeași zi, Ombudsmanul a adoptat o decizie cu privire la termenii și condițiile investigațiilor interne în legătură cu prevenirea fraudei, corupției și a oricărei activități ilegale în dauna intereselor Comunității.

9. Banca Centrală Europeană (4 anchete), Agenția Europeană pentru Medicamente (4), Curtea de Justiție a Comunităților Europene (3), Comitetul Regiunilor Uniunii Europene (3), Europol (3), Agenția Executivă pentru Educație, Audiovizual și Cultură (3), Centrul European pentru Dezvoltarea Formării Profesionale (2), Agenția Europeană pentru Managementul Cooperării Operaționale la Frontierele Externe ale Statelor Membre ale UE (2), Oficiul pentru Publicații Oficiale ale Comunităților Europene (2), Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor (1), Banca Europeană de Investiții (1), Comitetul Economic și Social al Comunităților Europene (1), Agenția Europeană de Siguranță a Aviației (1), Agenția Europeană pentru Produse Chimice (1), Agenția Europeană pentru Reconstrucție (1), Centrul de Traduceri pentru Organismele Uniunii Europene (1), Agenția Executivă a Consiliului european pentru Cercetare (1), Întreprinderea Comună Europeană pentru ITER și pentru Dezvoltarea Energiei de Fuziune (1), Agenția Executivă pentru Competitivitate și Inovare (1), Agenția de Aprovizionare Euratom (1).



**Figura 3.8: Tipuri de administrare defectuoasă invocate**

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

### 3.3 Constatările anchetelor Ombudsmanului

După cum se arată în figura 3.6 de mai sus, Ombudsmanul a clasat un număr record de anchete (355) în cursul anului 2008. Acest număr este aproape dublu față de cel al anchetelor clasate în anul 2003. Dintre acestea, 352 de anchete au fost desfășurate pe baza plângerilor, iar trei din propria inițiativă a Ombudsmanului.

Cea mai mare parte a anchetelor clasate de către Ombudsman în 2008 au fost încheiate în termen de un an (52 %). Peste o treime (36 %) au fost clasate în termen de trei luni. În această categorie sunt

**Ombudsmanul a clasat un număr record de anchete (355) în cursul anului 2008. Cea mai mare parte a anchetelor clasate de către Ombudsman în 2008 au fost încheiate în termen de un an (52 %).**

incluse cazurile pe care Ombudsmanul a putut să le soluționeze foarte rapid, de exemplu apelând telefonic instituția în cauză pentru a propune o soluție<sup>10</sup> (a se vedea secțiunea 2.5 de mai sus). Aproximativ 70 % din anchete au fost clasate în termen de 18 luni, iar restul cazurilor au necesitat mai mult timp, din cauza caracterului

lor complex sau a întârzierilor. În medie, cazurile au necesitat 13 luni pentru a fi clasate. Ombudsmanul își propune să îmbunătățească în continuare performanțele instituțiilor în anul 2009, prin reducerea timpului necesar clasării cazurilor. Este important de menționat, din acest punct de vedere, că activitățile suplimentare rezultate în urma creșterii numărului de plângeri din anul 2004 și până în prezent, sunt acum încheiate.

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

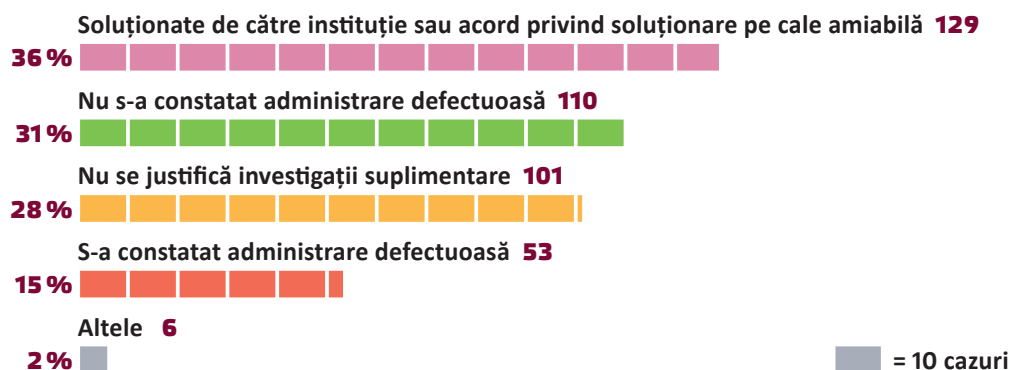
**Tabel 3.4: Cazuri clasate în anul 2008 ca urmare a anchetelor**

<b>Durata medie a anchetei</b>	<b>13 luni</b>
<b>Cazuri clasate în 3 luni</b>	<b>36 %</b>
<b>Cazuri clasate în 12 luni</b>	<b>52 %</b>
<b>Cazuri clasate în 18 luni</b>	<b>68 %</b>

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

Conform figurii 3.9, în anul 2008, a fost obținut imediat un rezultat pozitiv pentru reclamant în 129 de cazuri clasate (36 % din total). Aceste cazuri fie au fost soluționate de către instituție, fie s-a ajuns la o soluție amiabilă. În anul 2007, numărul acestor cazuri a fost de 134. În alte 101 cazuri, problema a fost clarificată astfel încât nu au mai fost necesare investigații suplimentare, iar în 110 cazuri Ombudsmanul nu a constatat situații de administrare defectuoasă. Ombudsmanul a constatat 53 de situații de administrare defectuoasă însă, cu toate acestea, a putut obține un rezultat pozitiv pentru reclamant în opt dintre cazurile respective, prin acceptarea unui proiect de recomandare pe care l-a adresat instituției în cauză (a se vedea figura 3.10). Aceste constatări sunt detaliate în continuare<sup>11</sup>.

### Figura 3.9: Rezultatele anchetelor clasate



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

■ Nu s-a constatat administrare defectuoasă

În anul 2008, 110 cazuri au fost clasate cu constatarea că nu există situații de administrare defectuoasă. Acesta nu constituie neapărat un rezultat negativ pentru reclamant, care beneficiază, cel puțin, de explicații complete din partea instituției sau organismului în cauză în legătură cu activitățile desfășurate, precum și de o analiză a cazului, realizată în mod independent de către Ombudsman. În același timp, o asemenea constatare servește ca dovadă concludentă a faptului că instituția sau organismul în cauză a acționat în conformitate cu principiile bunei administrări.

**11.** Analiza care urmează se bazează pe anchetele clasate în anul 2008. În cazul în care o anchetă a vizat mai mult decât o acuzație sau reclamație, este posibil ca acestea din urmă să fi condus la mai multe constatări din partea Ombudsmanului.

### Neregularități în cadrul unui concurs de proiecte pentru arhitecți desfășurat în Austria

Un arhitect austriac a adresat o plângere Ombudsmanului cu privire la modul în care Comisia a tratat plângerea sa în care semnală un caz de încălcare a dreptului comunitar. În plângerea adresată Comisiei, arhitectul reclama faptul că Austria a încălcat dreptul comunitar privind atribuirea contractelor de servicii publice într-o serie de concursuri de proiecte destinate arhitecților. Cu toate că a confirmat cazul de încălcare a dreptului comunitar, Comisia a decis să nu ia măsuri suplimentare, făcând referire la o modificare a legii achizițiilor adoptată în Austria care, în opinia Comisiei, asigură eliminarea unor asemenea cazuri pe viitor. Ombudsmanul a înțeles dezamăgirea reclamantului față de decizia Comisiei de a nu lua nicio măsură suplimentară după ce problema fusese tratată timp de aproape cinci ani. Totuși, Ombudsmanul a reamintit că, în conformitate cu jurisprudența stabilită, Comisia este liberă să decidă dacă înaintează chestiunea în instanță sau nu. El a considerat plauzibilă justificarea Comisiei și a clasat cazul cu constatarea că nu există o situație de administrare defectuoasă.

3570/2005/WP ■

## Cazuri soluționate de către instituție și soluții amiabile

Ori de câte ori este posibil, Ombudsmanul încearcă să obțină un rezultat pozitiv care satisface atât reclamantul, cât și instituția împotriva căreia este depusă plângerea. Cooperarea între institu-

**Ori de câte ori este posibil, Ombudsmanul încearcă să obțină un rezultat pozitiv care satisface atât reclamantul, cât și instituția împotriva căreia este depusă plângerea.**

țiile și organismele comunitare este esențială pentru succesul obținerii unui asemenea rezultat, ceea ce ajută la consolidarea relațiilor dintre instituții și cetățeni și poate evita necesitatea unor litigii costisitoare și de durată îndelungată.

Pe parcursul anului 2008, 125 de cazuri au fost clasate de către instituția sau organismul implicat, în urma plângerilor adresate Ombudsmanului<sup>12</sup>.

### Soluționarea unei dispute privind efectuarea unei plăți între un institut de cercetare și Comisie

În anul 2004, un institut de cercetare olandez a semnat un acord de subvenționare cu Comisia pentru un proiect de cercetare a gripei la om. În luna decembrie 2006, institutul s-a adresat Ombudsmanului, reclamând neefectuarea plății unei rate de 288 000 EUR . de către Comisie. Comisia a răspuns că nu a plătit rata deoarece institutul nu prezentase încă o schemă de buget adecvată pentru proiectul respectiv. Ombudsmanul a examinat dosarele în cauză și a observat că, între timp, Comisia a transmis institutului explicațiile necesare pentru ca acesta să poată prezenta schema de buget corespunzătoare. Ulterior, Comisia a anunțat că va debloca plata finală. Ombudsmanul a salutat Comisia pentru eforturile făcute pentru a sprijini institutul, subliniind că apreciază această manieră de tratare a reclamantilor ca un exemplu de bună administrare.

3794/2006/FOR ■

Dacă o anchetă conduce la o constatare preliminară a unui caz de administrare defectuoasă, Ombudsmanul încearcă să obțină o soluție amiabilă ori de câte ori acest lucru este posibil. În cursul

**Dacă o anchetă conduce la o constatare preliminară a unui caz de administrare defectuoasă, Ombudsmanul încearcă să obțină o soluție amiabilă ori de câte ori acest lucru este posibil.**

anului 2008, au fost clasate patru cazuri după ce s-a ajuns la o soluție amiabilă, iar la sfârșitul aceluiași an se aflau în curs de examinare alte 25 de propuneri de soluții amiabile.

12. După cum s-a subliniat în capitolul 2, 101 din acestea au fost cazuri în care intervenția Ombudsmanului a condus la obținerea unui răspuns rapid pentru corespondența la care nu se răspunsese în timp util.

### Ombudsmanul obține o soluție amiabilă împreună cu Comisia într-un caz de ajutor de stat din Italia

În 1993, o societate italiană de transport a depus o plângere la Comisie cu privire la o schemă de ajutor de stat din Sardinia în favoarea societăților de transport. Potrivit reclamantului, schema de ajutor era discriminatorie pentru societățile înregistrate în Sardinia dar cu sediul principal în altă parte. În 1997, Comisia a constatat că schema de ajutor de stat a constituit ajutor ilegal de stat și era, așadar, incompatibilă cu piața comună. În anul 2000, Curtea Europeană de Justiție a anulat decizia Comisiei pe motive procedurale. Cu toate acestea, Comisia nu a adoptat o nouă decizie. Societatea italiană a înaintat o plângere Ombudsmanului. Ombudsmanul a apreciat întârzierea îndelungată ca administrare defectuoasă și a propus o soluție amiabilă. În luna decembrie 2007 reclamantul a informat Ombudsmanul cu privire la adoptarea de către Comisie a unei noi decizii.

2713/2006/IP (Confidențial) ■

În unele cazuri, plângerea poate fi soluționată sau se poate obține o soluție amiabilă dacă instituția sau organismul în cauză oferă compensații reclamantului.

În unele cazuri, plângerea poate fi soluționată sau se poate obține o soluție amiabilă dacă instituția sau organismul în cauză oferă compensații reclamantului.

În unele cazuri, plângerea poate fi soluționată sau se poate obține o soluție amiabilă dacă instituția sau organismul în cauză oferă compensații reclamantului.

În unele cazuri, plângerea poate fi soluționată sau se poate obține o soluție amiabilă dacă instituția sau organismul în cauză oferă compensații reclamantului.

tuția sau organismul în cauză oferă compensații reclamantului. Orice ofertă de acest tip este realizată *tă ex gratia*, adică fără admiterea responsabilității juridice și fără crearea unui precedent juridic.

### →→→ Consiliul plătește compensații ca recunoaștere a inconvenientelor cauzate

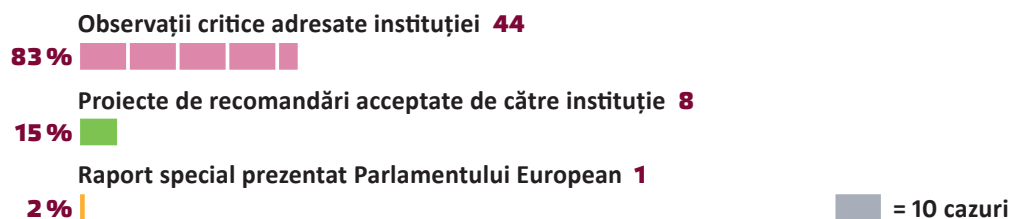
Consiliul a acceptat să efectueze o plată *ex gratia* de 1 000 EUR ca recunoaștere a inconvenientelor și stresului pe care le-a suferit reclamantul. Inițial, Consiliul oferise reclamantului un contract de un an, după care a modificat condițiile, realizând că reclamantul ar fi împlinit 65 de ani în perioada respectivă. Cu toate acestea, Ombudsmanul nu a constatat o situație de administrare defectuoasă în ceea ce privește acuzația reclamantului de discriminare pe criterii de vârstă.

1162/2007/FOR (Confidențial) ■

## ■ Constatarea situațiilor de administrare defectuoasă

Ombudsmanul a constatat că există administrare defectuoasă în 15 % din cazurile clasate în cursul anului 2008. Dintre acestea, 44 au fost clasate cu observații critice adresate instituției sau organismului în cauză (în 2007 au existat 55 asemenea cazuri). Opt cazuri au fost clasate atunci când instituția implicată a acceptat un proiect de recomandare formulat de către Ombudsman. Într-un singur caz în care Comisia nu procedat astfel, Ombudsmanul a înaintat un raport special Parlamentului European. Aceste constatări sunt analizate mai detaliat în continuare.

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



## Observații critice

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

**Dacă soluționarea pe cale amiabilă nu este posibilă sau dacă încercarea de a găsi o asemenea soluție nu are succes, Ombudsmanul fie clasează cazul cu o observație critică adresată instituției sau organismului în cauză, fie elaborează un proiect de recomandare.**

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

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

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

### Limitarea nejustificată a limbilor care se pot utiliza în propuneri pentru proiecte

O asociație germană a dorit să participe la cererea de propuneri pentru proiecte a Comisiei cu privire la un proiect de reabilitare a victimelor torturii, care a făcut parte din programul intitulat „Inițiativa europeană pentru democrație și drepturile omului”. Organizația neguvernamentală s-a adresat Ombudsmanului, reclamând insistența Comisiei ca propunerile să fie depuse în limbile engleză, franceză sau spaniolă. Asociația invocă obligația juridică a Comisiei de a accepta utilizarea oricărei limbi oficiale a Uniunii Europene în dosarele depuse ca răspuns la o cerere de propuneri pentru proiecte a acesteia. Comisia a afirmat că s-a ales limitarea limbilor din motive pragmatice. Ombudsmanul a clasat cazul cu o observație critică, constatând că insistența Comisiei în ceea ce privește folosirea limbilor engleză, franceză și spaniolă pentru depunerea proiectelor a constituit un caz de administrare defectuoasă.

259/2005/(PB)GG ■

### Eligibilitatea îndoielnică a costurilor de personal în cazul unui proiect agricol

O universitate din Germania, care a participat la un proiect co-finanțat de Comunitate, s-a adresat Ombudsmanului, susținând că ar fi fost necesară solicitarea de către Comisie a rambursării plăților făcute în avans în beneficiul unei universități din Spania care fusese inițial responsabilă cu coordonarea proiectului respectiv. Ancheta Ombudsmanului a evidențiat că au existat îndoieli rezonabile în ceea ce privește costurile de personal care se ridicau la 38 000 EUR, ceea ce ar fi trebuit să determine Comisia să efectueze verificări suplimentare. Deoarece Comisia a refuzat acest lucru, Ombudsmanul a clasat cazul cu o observație critică, afirmând că instituția nu a examinat de-o manieră suficient de atentă și completă argumentele solide ale reclamantului în ceea ce privește costurile de personal care fuseseră acceptate.

576/2005/GG ■

### Acuzații de excludere sistematică din licitațiile pentru publicații electronice

O societate olandeză a elaborat un program informatic de navigare și recuperare pentru publicațiile electronice ale Uniunii Europene. Aceasta a adresat o plângere Ombudsmanului cu privire la faptul că, după schimbarea oficialilor responsabili cu această chestiune din cadrul Oficiului pentru Publicații Oficiale ale Comunităților Europene, produsele sale au fost în mod sistematic excluse de la selecție în procedurile de licitație. Societatea a făcut referire la patru

cazuri pe care Ombudsmanul le-a examinat. El a constatat că Oficiul pentru Publicații nu a efectuat o revizuire adecvată a primului contract. De asemenea, Ombudsmanul a criticat Oficiul pentru că a exclus posibilitatea prelungirii celui de-al doilea contract pe baza unor motive clar nefondate și eronate. Cu toate acestea, Ombudsmanul a ajuns la concluzia că nu există dovezi că Oficiul pentru Publicații a exclus în mod sistematic produsul reclaman-tului din procedurile de licitație.

1128/2004/GG ■

### **Accesul public la indemnizațiile plătite Membrilor Parlamentului European**

În anul 2005, Parlamentul a respins cererea unui jurnalist de a primi informații cu privire la indemnizațiile plătite celor cinci membri maltezi ai Parlamentului European, invocând motivul protecției datelor. Jurnalistul a înaintat o plângere Ombudsmanului, arătând că toți contribuabilii au dreptul să cunoască modul în care membrii Parlamentului European cheltuiesc banii publici. După o consultare cu Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor, care a fost de acord cu poziția Ombudsmanului, acesta a solicitat Parlamentului European să furnizeze informațiile solicitate, în baza dreptului publicului la accesul la documente. Parlamentul și-a menținut refuzul. Cu toate acestea, Parlamentul a anunțat că va publica informații generale cu privire la indemnizații membrilor Parlamentului European pe site-ul său web și a sugerat că există o posibilitate de reevaluare a situației în anul 2009. Ombudsmanul a emis o observație critică, regretând faptul că Parlamentul nu a respectat legea așa cum a fost interpretată de Tribunalul de Primă Instanță. Cu toate acestea, Ombudsmanul a salutat decizia Parlamentului European de a asigura o informare mai bună a publicului cu privire la indemnizațiile membrilor prin intermediul site-ului său web.

3643/2005/(GK)WP ■

În unele cazuri, singura solicitare a reclamantului, expresă sau implicită, este confirmarea publică a cazului de administrare defectuoasă. În aceste cazuri, o observație critică constituie, de asemenea,

**În unele cazuri, singura solicitare a reclamantului, expresă sau implicită, este confirmarea publică a cazului de administrare defectuoasă.**

o reparație adecvată pentru reclamant. Cu toate acestea, un rezultat mai bun din perspectiva îmbunătățirii relațiilor dintre cetățeni și instituțiile Uniunii Europene este ca instituția în cauză să recu-

noască și să prezinte scuze pentru administrarea defectuoasă. O asemenea acțiune arată, de asemenea, că instituția este conștientă de eroarea făcută și poate, așadar, să evite administrarea defectuoasă pe viitor.

Tot în scopul îmbunătățirii performanțelor instituțiilor UE, Ombudsmanul utilizează din ce în ce mai mult observațiile suplimentare atunci când identifică oportunități de îmbunătățire a calității administrării. Ombudsmanul a formulat observații suplimentare într-un număr total de 41 de cazuri în cursul anului 2008, inclusiv următoarele:

### **Tratarea cu întârziere a unei plângeri privind un caz de încălcare a dreptului comunitar**

Ombudsmanul a primit o plângere de la o persoană cu privire la tratarea de către Comisie a unei plângeri în legătură cu încălcarea dreptului comunitar în legislația spaniolă privind majorarea impozitului pe capital. Ombudsmanul a emis o observație critică în ceea ce privește nereușita Comisiei de a informa în mod corespunzător reclamantul imediat după ce aceasta a decis începerea formală a procedurii de încălcare a dreptului comunitar. De asemenea, Ombudsmanul a emis o observație suplimentară, conținând sugestii cu privire la modul în care Comisia ar putea lua în considerare îmbunătățirea propriilor proceduri.

3737/2006/(BM)JMA ■

Pentru a se asigura că instituțiile și organismele învață din greșelile pe care le fac și că pe viitor se va evita administrarea defectuoasă, Ombudsmanul a publicat în 2008, pe site-ul său web, două studii privind măsurile luate de instituțiile în cauză în urma observațiilor critice și suplimentare emise în anii 2006 și 2007. În aceste studii, Ombudsmanul a identificat un număr mic de cazuri care ar trebui să servească drept model pentru alte instituții în ceea ce privește reacția acestora la observațiile critice și suplimentare, numindu-le cazuri de referință. Acestea sunt prezentate pe scurt în continuare. Ombudsmanul are în vedere informarea anuală a publicului cu privire la constatările sale în legătură cu reacțiile instituțiilor la observațiile critice și la cele suplimentare.

### Reacția la observațiile critice și suplimentare

#### →→→ Cazuri de referință în Studiul 2007

Șase dintre măsurile suplimentare analizate în studiul Ombudsmanului pentru anul 2007 merită a fi considerate cazuri de referință. **Parlamentul European** a inițiat mai multe măsuri menite să asigure aplicarea principiului egalității de tratament a candidaților aflați în competiții, în ceea ce privește sarcina și nașterea (**3278/2004/ELB**). **Comisia** a luat o serie de măsuri constructive, inclusiv înființarea unui serviciu de consultanță, pentru a se asigura că cercetătorii de la Centrul Comun de Cercetare primesc informații și recomandări adecvate cu privire la drepturile și obligațiile lor contractuale și la legea națională aplicabilă (**272/2005/DK**). De asemenea, Comisia a introdus noi clauze pentru a completa o lacună în sfera de acoperire a asigurărilor de sănătate pentru foștii soți ai funcționarilor care suferă de o boală gravă și a acceptat să publice și să distribuie la scară largă o broșură prin care sunt explicate aceste noi clauze (**368/2005/BM**). **Banca Centrală Europeană** a răspuns sugestiilor Ombudsmanului prin modificarea normelor de achiziție, specificând ponderea relativă acordată fiecărui criteriu ales pentru a identifica cea mai avantajoasă ofertă din punct de vedere economic (**1137/2005/ID**). **Banca Europeană de Investiții** a clarificat responsabilitățile serviciilor sale operaționale în ceea ce privește documentația de mediu, a elaborat noi proceduri pentru împrumuturile cadru, inclusiv pentru monitorizarea privind mediul realizată de serviciile băncii și a oferit numeroase exemple concrete ale determinării sale în ceea ce privește cooperarea constructivă cu organizațiile neguvernamentale și cu alte organizații ale societății civile (**1807/2006/MHZ**). **Oficiul European pentru selecția Personalului** a răspuns în mod constructiv la criticile referitoare la diferențele din cadrul cerințelor lingvistice în competițiile deschise după extinderea Uniunii Europene în anul 2004, adoptând decizia de aplicare a unui regim lingvistic comun în competițiile viitoare UE11 și UE10 (**3114/2005/MHZ**). ■

#### →→→ Cazuri de referință în Studiul 2006

**Parlamentul European** a introdus un nou model de declarație privind conflictul de interese, care ia în considerare contactele anterioare încheiate cu ofertanții sau activitățile legate de aceștia (**3732/2004/GG**). **Comisia** a luat o serie de măsuri constructive (i) pentru a îmbunătăți comunicarea cu solicitanții de stagiu (**2471/2005/BU**) și (ii) pentru a asigura informarea completă a Delegațiilor sale externe cu privire la o observație suplimentară în legătură cu rolul Comisiei în asigurarea respectării obligațiilor privind pregătirea și transmiterea promptă a avizelor de atribuire a contractelor de către autoritățile contractante din cadrul procedurilor delegate (**3706/2005/MHZ**). De asemenea, Comisia a răspuns unei observații critice oferind compensații unui reclamant, în ciuda faptului că nu a fost de acord cu constatarea de către Ombudsman a unei situații de administrare defectuoasă (**495/2003/ELB**). Alte exemple de bună practică includ îmbunătățirile pe care **Banca Europeană de Investiții** le-a adus politicilor și procedurilor sale de soluționare a cererilor de acces la informații și a plângerilor (**994/2004/IP** și **3501/2004/PB**), precum și decizia



adoptată de **Agencia Europeană pentru Apărare** de modificare a procedurilor de recrutare, prin includerea evaluării scrise pentru fiecare candidat (2044/2005/BM). ■

## Proiecte de recomandări

În cazurile în care este posibil ca instituția în cauză să elimine administrarea defectuoasă sau în cazurile în care administrarea defectuoasă este deosebit de gravă sau are implicații generale, Ombudsman adresează, în mod normal, un proiect de recomandare instituției sau organismului în cauză. În conformitate cu articolul 3 alineatul (6) din Statutul Ombudsmanului, instituția sau organismul are obligația de a prezenta un aviz detaliat în termen de trei luni. În cursul anului 2008, au fost emise 23 de proiecte de recomandări. Pe lângă acestea, patru proiecte de recomandări din 2007 au stat la baza unor decizii adoptate în 2008, iar alte două cazuri au fost clasate în urma unor de recomandări formulate în 2004 și 2006. Opt cazuri au fost clasate pe parcursul anului, când un proiect de recomandare a fost acceptat de instituție (a se vedea exemplul ilustrativ de mai jos). Un caz a determinat înaintarea unui raport special către Parlamentul European. Zece cazuri au fost clasate cu observații critice. La sfârșitul anului 2008, 12 proiecte de recomandări erau încă în curs de examinare, inclusiv două proiecte elaborate în 2007.

### Presupusă denegare de dreptate din partea Consiliului Superior al Școlilor Europene

Un avocat a depus o plângere împotriva Comisiei în legătură cu două decizii ale Consiliului Superior al Școlilor Europene de majorare a taxelor școlare la școala europeană din Luxemburg. Reclamantul a acuzat că există o denegare de dreptate din partea Consiliului Superior, deoarece asociațiilor de părinți le-a fost refuzat dreptul de face recurs la Camera de Recurs în legătură cu decizia Consiliului superior privind majorarea taxelor școlare. Ancheta desfășurată de către Ombudsman l-a determinat să solicite Comisiei să sprijine, în contextului rolului pe care îl are în Consiliul Superior, punctul de vedere conform căruia jurisdicția Camerei de Recurs include recursurile împotriva acțiunilor Consiliului Superior, precum cea în cauză. Comisia a răspuns că intenționează să solicite secretarului general, la una dintre ședințele viitoare ale Consiliului Superior, introducerea unui amendament la Statutul școlilor europene privind admiterea acestor recursuri.

2153/2004/MF ■

## Rapoarte speciale

Dacă o instituție sau un organism al Comunității nu răspunde în mod satisfăcător la un proiect de recomandare, Ombudsmanul poate trimite un raport special Parlamentului European. Raportul special

**Dacă o instituție sau un organism al Comunității nu răspunde în mod satisfăcător la un proiect de recomandare, Ombudsmanul poate trimite un raport special Parlamentului European.**

poate include și recomandări.

După cum s-a subliniat în *Raportul anual 1998* al Ombudsmanului European, posibilitatea prezentării unui raport special Parlamentului European este de o valoare inestimabilă pentru activi-

tatea Ombudsmanului. Raportul special către Parlamentul European reprezintă ultima măsură importantă pe care o ia Ombudsmanul în soluționarea unui caz, deoarece adoptarea unei rezoluții și exercitarea competențelor Parlamentului sunt chestiuni care țin de decizia politică a instituției în cauză<sup>13</sup>. Ombudsmanul furnizează, în mod obișnuit, orice informație sau asistență necesară Parlamentului atunci când acesta examinează un raport special.

În conformitate cu Regulamentul Parlamentului European, în chestiuni ce privesc relațiile Parlamentului cu Ombudsmanul, competența aparține Comisiei pentru petiții. La o reuniune a Comisiei pentru petiții din 12 octombrie 2005, Ombudsmanul s-a angajat, în conformitate cu articolul 195 alineatul (3) din Regulamentul de procedură al Parlamentului, să apară în fața Comisiei pentru petiții, la cererea acesteia, atunci când susține un raport special în fața Parlamentului.

<sup>13</sup>. De exemplu, în 2008 Parlamentul a adoptat o rezoluție în sprijinul constatărilor Ombudsmanului din raportul special în cauza 1487/2005/GG. Aceasta se referea la utilizarea limbilor pe site-urile web ale Președinților Consiliului.



În 2008, Parlamentului i-a fost prezentat un raport special, al cărui rezumat este prezentat în continuare.

### Discriminarea pe criterii de vârstă a interpreților independenți

Un interpret independent din Belgia, care fusese angajat de instituții pentru conferințele și reuniunile specifice de mai bine de 35 de ani, a înaintat o plângere Ombudsmanului pentru că nu a mai primit oferte de lucru după ce a împlinit 65 de ani. Ombudsmanul a confirmat faptul că acest caz constituie discriminare pe criterii de vârstă. Ca răspuns la proiectul de recomandare al Ombudsmanului, Parlamentul a acceptat să-și modifice practica (cauza 186/2005/ELB). Comisia, pe de altă parte, refuzând să-și modifice practica, nu a reușit să justifice în mod corespunzător de ce tratează diferit interpreții cu vârsta peste 65 de ani. Deoarece cazul a ridicat o importantă problemă de principiu, Ombudsmanul a prezentat un raport special Parlamentului.

185/2005/ELB ■

## 3.4 Cazuri de referință în exemplificarea bunelor practici

Opt cazuri clasate în anul 2008 constituie exemple ilustrative de bună practică, fiind considerate cazuri de referință. Acestea servesc drept model pentru toate instituțiile și organismele Uniunii Europene, în ceea ce privește cea mai bună modalitate de a reacționa la problemele ridicate de către Ombudsman.

**Opt cazuri clasate în anul 2008 constituie exemple ilustrative de bună practică, fiind considerate cazuri de referință. Acestea servesc drept model pentru toate instituțiile și organismele Uniunii Europene, în ceea ce privește cea mai bună modalitate de a reacționa la problemele ridicate de către Ombudsman.**

Officiul European pentru Selecția Personalului (EPSO) a acceptat să dezvăluie candidaților, la cererea acestora, criteriile de evaluare utilizate în cadrul procedurilor de selecție, precum și o defalcare a punctajelor individuale. Acest fapt a urmat unei anchete din proprie inițiativă desfășurate de către Ombudsman, care a lăudat EPSO pentru adoptarea unei asemenea atitudini trans-

parente (OI/5/2005/PB). **Oficiul European de Luptă Antifraudă (OLAF)** a reacționat constructiv la o cerere de acces la documente. Prin eliberarea a două variante ale raportului respectiv, prima cu datele personale ale reclamantului, iar cea de-a doua fără aceste date, Oficiul European de Luptă Antifraudă a respectat normele UE privind accesul la documente, demonstrând în același timp o abordare orientată în favoarea cetățeanului (754/2007/BU). Tot în legătură cu accesul la documente și informații, un cetățean austriac a depus o plângere la Ombudsman cu privire la informațiile nesatisfăcătoare pe care le-a primit de la **Grefa Curții Europene de Justiție**. După intervenția Ombudsmanului, Grefa a trimis reclamantei o scrisoare cuprinzând informații mai detaliate și a confirmat Ombudsmanului că a inclus respectivele indicații suplimentare în modelul de scrisoare pentru cazuri similare (2448/2008/WP, a se vedea și secțiunea 2.5 de mai sus).

Ombudsmanul a lăudat **Comisia** pentru abordarea constructivă a două cazuri contractuale. Într-un caz legat de o dispută cu o societate italiană privind efectuarea unei plăți în cadrul unui proiect UE de alimentare cu apă a persoanelor strămutate din Liberia, Comisia fost foarte atentă și a avut o atitudine constructivă pe toată durata procedurii, până la a accepta efectuarea plăților suplimentare respective, identificate de propriile sale servicii și de către reclamant. În consecință, societatea italiană a primit peste 100 000 EUR (3490/2005/(ID)PB). În alt caz privind un institut austriac implicat într-un contract de cercetare și dezvoltare din domeniul ingineriei chimice, Comisia a acceptat să plătească 54 000 EUR, respectând solicitarea Ombudsmanului de a reconsidera refuzul privind plata unei sume restante deoarece nu primise la timp declarația finală de costuri (3784/2006/FOR). În cazul 2672/2008/VL, Ombudsmanul a utilizat o procedură de anchetă simplificată și a observat cu satisfacție răspunsul Comisiei, prin rezolvarea, în mod rapid și exemplar, a unei dispute legate de un e-mail care a stârnit o polemică între un cercetător universitar și un oficial al Comisiei (a se vedea și secțiunea 2.5 de mai sus).

Ombudsmanul a lăudat **Comisia** pentru abordarea constructivă a două cazuri contractuale. Într-un caz legat de o dispută cu o societate italiană privind efectuarea unei plăți în cadrul unui proiect UE de alimentare cu apă a persoanelor strămutate din Liberia, Comisia fost foarte atentă și a avut o atitudine constructivă pe toată durata procedurii, până la a accepta efectuarea plăților suplimentare respective, identificate de propriile sale servicii și de către reclamant. În consecință, societatea italiană a primit peste 100 000 EUR (3490/2005/(ID)PB). În alt caz privind un institut austriac implicat într-un contract de cercetare și dezvoltare din domeniul ingineriei chimice, Comisia a acceptat să plătească 54 000 EUR, respectând solicitarea Ombudsmanului de a reconsidera refuzul privind plata unei sume restante deoarece nu primise la timp declarația finală de costuri (3784/2006/FOR). În cazul 2672/2008/VL, Ombudsmanul a utilizat o procedură de anchetă simplificată și a observat cu satisfacție răspunsul Comisiei, prin rezolvarea, în mod rapid și exemplar, a unei dispute legate de un e-mail care a stârnit o polemică între un cercetător universitar și un oficial al Comisiei (a se vedea și secțiunea 2.5 de mai sus).

Alte exemple de bună practică includ cazul **1162/2007/FOR**, în care **Consiliul** a acceptat să efectueze o plată *ex gratia* de 1 000 EUR, drept compensații pentru inconveniențele și stresul pe care le-a suferit reclamantul. Consiliul oferise inițial reclamantului un contract de un an, însă a modificat ulterior termenii ofertei când a realizat că reclamantul ar fi împlinit vârsta de șaiszeci și cinci de ani în perioada respectivă (a se vedea și secțiunea 3.3 de mai sus). În cele din urmă, pentru al treilea an consecutiv, trebuie lăudat răspunsul **Agenției Europene de Siguranță a Aviației** (AESA) la plângeri aduse în atenția sa. În cazul **893/2006/BU**, AESA nu numai că și-a prezentat scuzele pentru o greșeală făcută într-o procedură de selecție, dar a acceptat și să dea reclamantului informațiile solicitate, angajându-se să procedeze în mod similar în modurile viitoare.

## 3.5 Analiza tematică a anchetelor clasate

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

În cursul anului 2008, Ombudsmanul a adoptat un nou format și o nouă structură pentru deciziile sale, format care, deși păstrează faptele esențiale și analiza, presupune texte mai scurte, mai ușor de citit și, prin urmare, deci mai accesibile.

aceasta este alta decât limba engleză. În cursul anului 2008, Ombudsmanul a adoptat un nou format și o nouă structură pentru deciziile sale, format care, deși păstrează faptele esențiale și analiza, presupune texte mai scurte, mai ușor de citit și, prin urmare, deci mai accesibile.

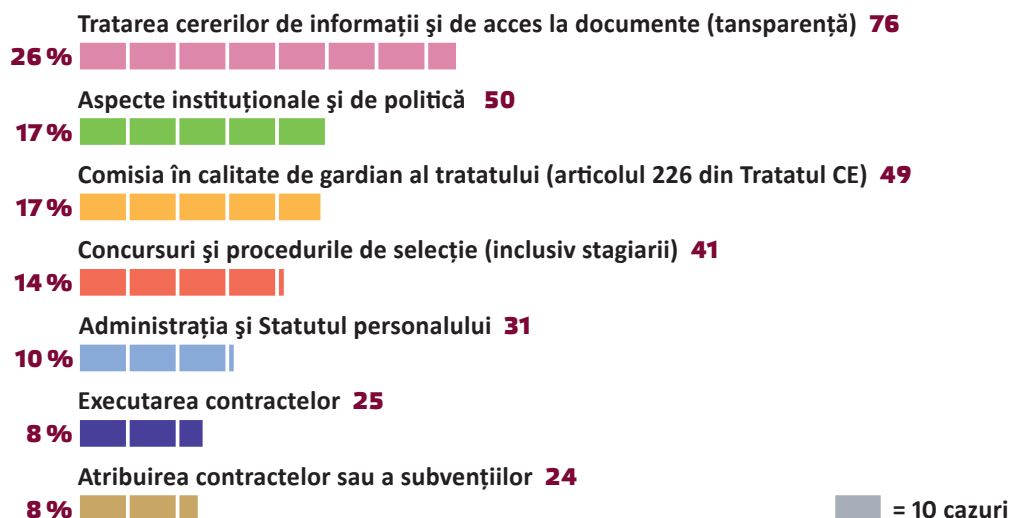
O selecție de cazuri este disponibilă pe site-ul web al Ombudsmanului, sub formă de rezumate, în toate cele douăzeci și trei de limbi oficiale ale Uniunii Europene. Rezumatele reflectă seria de subiecte și seria de instituții și organisme comunitare la care se referă cele 355 de decizii de clasare a cazurilor în anul 2008, precum și diferitele motive de clasare.

Această secțiune analizează cele mai importante constatări de fapt și de drept conținute în deciziile Ombudsmanului din anul 2008. Această secțiune este organizată după o clasificare tematică a principalelor obiecte ale anchetelor, în șapte categorii de bază:

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

Trebuie menționat că există o suprapunere importantă între aceste categorii. De exemplu, problemele de deschidere sunt adesea ridicate în plângerile referitoare la recrutare sau la rolul Comisiei de gardian al tratatului. De asemenea, trebuie remarcat faptul că aceste categorii nu sunt enumerate în ordinea în care ele apar în figura 3.11<sup>14</sup>.

**14.** Figura 3.11 oferă informații cu privire la anchetele deschise în anul 2008 în funcție de obiect, iar analiza tematică oferă o privire de ansamblu asupra celor mai importante constatări conținute într-o selecție de cazuri închise în 2008. Graficul este inclus în această secțiune pentru a indica cititorului semnificația obiectului discutat, raportat la numărul total de cazuri tratate de către Ombudsman.

**Figura 3.11: Obiectul anchetelor**

## ■ Deschidere, accesul public și date personale

După cum s-a menționat în introducerea la prezentul raport, Ombudsmanul acționează în calitate de gardian al transparenței. Prezenta secțiune prezintă deciziile Ombudsmanului adoptate în

**După cum s-a menționat în introducerea la prezentul raport, Ombudsmanul acționează în calitate de gardian al transparenței.**

anul 2008 pe baza plângerilor în legătură cu (i) accesul public la documente, (ii) accesul public la informații și (iii) protecția datelor cu caracter personal și dreptul persoanelor vizate de a avea acces la propriile dosare.

### Accesul public la documente

Articolul 1 din Tratatul privind Uniunea Europeană se referă la modul de adoptare a deciziilor în cadrul Uniunii ca fiind „cât se poate de deschis”, iar articolul 255 din Tratatul CE prevede dreptul de acces la documentele Parlamentului European, ale Consiliului și ale Comisiei. Acest drept este reglementat prin dispozițiile Regulamentului (CE) nr. 1049/2001<sup>15</sup>. La 30 aprilie 2008, Comisia a înaintat o propunere<sup>16</sup> de modificare și înlocuire a Regulamentului (CE) nr. 1049/2001. Capitolul 4 de mai jos se referă la participarea Ombudsmanului la dezbaterile publice privind propunerea Comisiei.

Ca urmare a anchetelor din proprie inițiativă desfășurate de către Ombudsman în anii 1996 și 1999, multe alte instituții și organisme ale Comunității Europene au adoptat, de asemenea, norme privind accesul la documente.

Regulamentul (CE) nr. 1049/2001 oferă solicitanților posibilitatea de reparații: ei pot fie să atace în instanță un refuz total sau parțial, în conformitate cu articolul 230 din Tratatul CE, fie să înainteze o plângere Ombudsmanului. În cursul anului 2008, Ombudsmanul a clasat anchete în douăsprezece plângeri cu privire la aplicarea Regulamentului (CE) nr. 1049/2001, din care șase erau depuse împotriva Comisiei Europene, două împotriva Parlamentului European, două împotriva Oficiului European de Luptă Antifraudă (OLAF), una împotriva Europol și una împotriva Agenției Europene pentru Medicamente (EMA).

Cinci plângeri au avut în vedere acuzații cu privire la întârzieri. Comisia a prezentat scuze pentru soluționarea cu întârziere a două solicitări. În cazul **255/2007/PB**, Comisia a explicat că serviciul respectiv a fost implicat într-o activitate intensă în legătură cu reforma Regulamentului (CE) nr. 1049/2001 și a dat asigurări Ombudsmanului că serviciul va fi reorganizat și întărit prin recrutarea de personal suplimentar. În cazul **2420/2007/BEH**, Comisia a prezentat scuze pentru faptul că nu

15. 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.

16. COM(2008) 229 final.

a reușit să adopte o decizie privind solicitarea de confirmare a reclamantului. Reclamantul a acceptat explicațiile privind motivul pentru care nu a putut avea acces la documentele respective. Ombudsmanul a criticat Comisia în cazul **3208/2006/GG** pentru faptul că nu a creat un registru cuprinzător pentru documentele pe care le eliberează și le primește, conform dispozițiilor Regulamentului (CE) nr. 1049/2001. Având în vedere că un astfel de registru ar fi trebuit să existe deja încă din anul 2002, Ombudsmanul a cerut Comisiei să acționeze rapid, iar Parlamentul European, a sprijinit cererea Ombudsmanului printr-o rezoluție. Cazul **1161/2007/TN** a avut în vedere solicitările adresate Agenției Europene pentru Medicamente (EMA). Ombudsmanul a considerat rezonabile diferențierea și împărțirea pe categorii, realizate de EMA în ceea ce privește identificarea obiectului solicitărilor, accesul la documente sau accesul la informații. Cu toate că a apreciat că a existat o ușoară întârziere a răspunsului în cazul a două solicitări de informații, Ombudsmanul nu a constatat niciun caz administrare defectuoasă în ansamblu. În cazul **111/2008/TS**, tratat prin procedura simplificată de investigație, Europol a prezentat scuze pentru întârzierea în soluționarea cererii și a acordat accesul la documentul solicitat.

În cazul **2681/2007/PB**, Ombudsmanul a criticat Comisia pentru că a negat existența unui anumit document într-o anchetă anterioară. Ulterior, aceasta a recunoscut existența documentului după ce reclamantul a primit o copie de la o altă sursă. Ombudsmanul a subliniat că prezumția de veridicitate a declarației faptice a administrației, că un anumit document solicitat nu există, implică obligația deosebit de importantă de a lucra cu atenție pentru a asigura acuratețea unor asemenea declarații.

Ombudsmanul a tratat șase plângeri care au avut ca obiect refuzarea accesului. În cazul **3824/2006/IP**, Comisia a acceptat propunerea Ombudsmanului de soluție amiabilă, ceea ce a implicat acordarea accesului la documentele solicitate. De asemenea, Comisia a soluționat cazul **1452/2007/PB** prin acordarea accesului. În cazul **3398/2006/PB**, Oficiul European de Luptă Antifraudă (OLAF) a acceptat să acorde accesul parțial la documentele în cauză.

Trei cazuri au implicat aplicarea articolului 4 alineatul (1) litera (b)<sup>17</sup> din Regulamentul (CE) nr. 1049/2001. Ombudsmanul a consultat Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor (AEPD) cu privire la aceste plângeri, în conformitate cu memorandumul de înțelegere semnat la 30 noiembrie 2006.

În cazul **152/2007/GG**, OLAF a refuzat cererea reclamantului de acces la un document referitor la prelungirea detașării unui funcționar public al unui stat membru la OLAF. În urma unei examinări a documentului, Ombudsmanul a considerat că este posibil ca accesul public la documentul integral să aducă atingere în mod real și specific protecției vieții private și a integrității persoanelor în cauză. Deoarece reclamantul a specificat în mod clar că nu dorește să își mențină plângerea, Ombudsmanul a considerat că nu există justificări pentru o anchetă suplimentară.

Celelalte două cazuri au avut în vedere plângeri împotriva Parlamentului European, determinate de cererile pe care Parlamentul a decis să le soluționeze în cadrul Regulamentului (CE) nr. 1049/2001. Deciziile de clasare ale celor două cazuri au fost adoptate în aceeași zi.

Cazul **3643/2005/WP** a avut ca obiect cererea unui jurnalist de furnizare de informații privind indemnizațiile plătite membrilor maltezi ai Parlamentului European. Parlamentul a respins cererea pe motivul protecției datelor. AEPD a fost de părere că, deși trebuie asigurată protecția vieții private a membrilor Parlamentului European, principalul considerent trebuie să fie acela că publicul are dreptul să fie informat cu privire la comportamentul acestora, în special cheltuirea fondurilor publice care le sunt încredințate. Ombudsmanul a formulat un proiect de recomandare ca informațiile solicitate să fie dezvăluite. Parlamentul a acceptat numai parțial proiectul de recomandare respectiv, respingând restul, în baza unei interpretări juridice a relației dintre Regulamentul (CE) nr. 1049/2001 și Regulamentul (CE) nr. 45/2001<sup>18</sup>, pe care Ombudsmanul a considerat-o ca fiind în contradicție cu hotărârea Tribunalului de Primă Instanță în cazul *Bavarian Lager*<sup>19</sup>.

17. „Instituțiile resping cererile de acces la un document în cazul în care divulgarea conținutului ar putea aduce atingere protecției: (...) (b) vieții private și integrității individului, în special în conformitate cu legislația comunitară privind protecția datelor personale.”

18. Regulamentul (CE) No 45/2001 al Parlamentului European și al Consiliului din 18 decembrie 2000 privind protecția persoanelor fizice cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal de către instituțiile și organele comunitare și privind libera circulație a acestor date, JO 2001 L 8, p. 1.

19. Cauza T-194/04 *Bavarian Lager v Comisia* [2007] ECR II-4523.

În cazul **655/2006/ID**, Parlamentul a refuzat să acorde reclamantului accesul la lista membrilor de pe schema de pensii suplimentare prevăzute pentru membrii Parlamentului European. Ombudsmanul a constatat preliminar o situație de administrare defectuoasă și a propus o soluție amiabilă pe care Parlamentul a respins-o. Deoarece Parlamentul a respins în plen o propunere concretă din partea Comisiei pentru control bugetar a Parlamentului European, de publicare a listei de nume, Ombudsmanul a clasat cazul pe motivul că, acționând astfel, Parlamentul a transformat chestiunea într-o problemă de responsabilitate politică pentru care, în mod corespunzător, acesta răspunde în fața electoratului și nu a Ombudsmanului.

### Accesul public la informații

Ombudsmanul a desfășurat nouă anchete pentru plângeri în legătură cu faptul că nu au fost furnizate informații<sup>20</sup>. În două cazuri, Ombudsmanul a constatat că, în realitate, Parlamentul a furnizat informațiile solicitate. Celelalte șapte cazuri au fost clasate deoarece instituțiile și organismele în cauză au furnizat informațiile în urma anchetei Ombudsmanului. Patru dintre cazuri au vizat Comisia, unul a implicat OLAF și două cazuri au implicat Curtea de Justiție. Patru din aceste cazuri au fost tratate utilizând o procedură de investigație simplificată.

### Protecția datelor

Pe lângă cazurile menționate anterior privind aplicarea articolului 4 alineatul (1) litera (b) din Regulamentul 1049/2001, Ombudsmanul a adoptat trei decizii în baza plângerilor care ridicau probleme de protecție a datelor.

În cazul **1129/2007/MF**, reclamanta a solicitat Comisiei detalii privind salariul fostului soț (un oficial al Comisiei), necesare în cadrul procedurilor de divorț. Cu toate că a refuzat să furnizeze informația, invocând motive de protecție a datelor, Comisia a indicat cu claritate că va accepta orice solicitare cu privire la informațiile respective din partea unei autorități judecătorești competente. Ombudsmanul a considerat rezonabilă poziția Comisiei.

În conformitate cu dispozițiile explicate ale articolului 2 alineatul (7) din statutul Ombudsmanului, acesta a clasat cazul **2585/2006/BU**, în care reclamantul acuza Comitetul Regiunilor că a prelucrat în mod ilegal datele cu caracter personal referitoare la fondurile sale private, când reclamantul a intentat acțiune în instanță împotriva Comitetului. Cu toate acestea, ancheta a permis clarificarea de către AEPD a unor aspecte importante cu privire la dreptul de a accesa dosarul unei persoane și de a rectifica datele inexacte sau incomplete.

➡➡➡ În cazul **754/2007/BU**, reclamantul a susținut că OLAF trebuie să-i trimită raportul final al unei anchete deschise pe baza informațiilor pe care reclamantul le-a furnizat OLAF a pus la dispoziție o copie a raportului final, din care a înlăturat informațiile aflate sub protecție în conformitate cu Regulamentul (CE) nr. 1049/2001, inclusiv datele personale ale reclamantului. De asemenea OLAF a furnizat o a doua copie, pentru a fi transmisă numai reclamantului, din care nu înlăturase datele personale ale acestuia. Ombudsmanul a considerat că OLAF a acționat corect, a clasat cazul și l-a inclus pe lista cazurilor de referință pentru anul 2008. ⬅⬅⬅

20. Multe alte cazuri în care nu au fost furnizate informații au fost soluționate prin intermediul unui contact telefonic direct cu instituția în cauză (a se vedea secțiunea 2.5 de mai sus).

## ■ Comisia în calitate de gardian al tratatului

Statul de drept reprezintă un principiu fundamental al Uniunii Europene. Una dintre cele mai importante responsabilități ale Comisiei este de a fi gardian al tratatului<sup>21</sup>. Articolul 226 din Tratatul

**Articolul 226 din Tratatul CE stabilește procedura generală care permite Comisiei să întreprindă anchete și să înainteze Curții de Justiție eventualele încălcări ale dreptului comunitar de către statele membre.**

CE stabilește procedura generală care permite Comisiei să întreprindă anchete și să înainteze Curții de Justiție eventualele încălcări ale dreptului comunitar de către statele membre. Comisia poate deschide anchete din proprie inițiativă, pe baza plângerilor sau ca răspuns la cererile Parlamentului European de a soluționa

petițiile care îi sunt adresate acestuia, în conformitate cu articolul 194 din Tratatul CE. Alte proceduri se aplică în legătură cu probleme specifice, cum ar fi ajutoarele de stat ilegale.

Ombudsmanul primește și soluționează plângeri împotriva Comisiei, în calitatea acesteia de gardian al tratatului. În momentul în care Ombudsmanul deschide o anchetă cu privire la o astfel de plângere, acesta este întotdeauna foarte atent să specifice reclamantului, dacă este necesar, că ancheta nu va examina dacă există vreo încălcare a dreptului comunitar, deoarece Ombudsmanul European nu are competența de a investiga acțiunile autorităților statelor membre. Ancheta Ombudsmanului are ca scop numai examinarea comportamentului Comisiei în analiza și tratarea plângerilor cu privire la încălcarea dreptului comunitar care îi sunt prezentate acesteia. Ombudsmanul poate trata atât aspectele procedurale, cât și cele materiale ale comportamentului Comisiei. Cu toate acestea, anchetele și concluziile Ombudsmanului respectă în totalitate puterile discreționare ale Comisiei, recunoscute prin tratate și prin jurisprudența instanțelor comunitare, atunci când decide dacă demarează sau nu procedura de încălcare a dreptului comunitar și prezentarea unui caz în fața Curții de Justiție, împotriva statului membru în cauză.

În ceea ce privește obligațiile procedurale ale Comisiei față de reclamanți, principalul punct de referință al Ombudsmanului este o comunicare publicată de către Comisie în anul 2002<sup>22</sup>. Comunicarea stabilește un anumit număr de obligații procedurale privind înregistrarea plângerilor adresate Comisiei și excepțiile de la aceste obligații, precum și termenele de soluționare a plângerilor și de informare a reclamanților. Această comunicare a fost publicată în 2002 ca răspuns la investigațiile și criticile anterioare ale Ombudsmanului exprimate la adresa Comisiei în legătură cu aceste probleme. Ombudsmanul consideră că această comunicare constituie un pas înainte foarte important, din punct de vedere al creșterii încrederii cetățenilor în Comisie în calitate de gardian al tratatului. În anul 2008, revizuirea efectuată de către Ombudsman cu privire la modul în care Comisia aplică propriile reguli, a evidențiat o serie de deficiențe în aplicarea comunicării. În continuare este prezentat un exemplu ilustrativ al acestora.

După cum s-a identificat în urma unei observații critice formulate în cadrul deciziei privind cazul **880/2005/TN**, există diferite variante lingvistice ale punctului 8 din comunicare. În timp ce variantele în limba engleză și în limba suedeză prevăd ca instituția să informeze reclamantul atunci când nu poate adopta o decizie privind obiectul plângerii în termen de un an<sup>23</sup>, celelalte variante lingvistice menționează că obligația respectivă există numai în cazul în care reclamantul solicită acest lucru. Comisia consideră că variantele lingvistice corecte sunt cele care prevăd necesitatea unei solicitări specifice din partea reclamantului. Ombudsmanul consideră că, în conformitate cu cea de-a doua teză de la acest punct, nu aceasta a fost intenția Comisiei în momentul adoptării comunicării. Aceeași problemă a apărut în ancheta în cazul **3737/2006/(BM)JMA**, în legătură cu legislația spaniolă privind creșterea impozitului pe capital. A fost necesară o perioadă de doi ani până când Comisia a formulat un aviz argumentat adresat autorităților spaniole. De asemenea, Comisia nu a informat reclamantul după un an de la înregistrarea plângerii. Ombudsmanul a formulat o obser-

21. În temeiul articolului 211 din Tratatul CE Comisia „veghează la aplicarea dispozițiilor prezentului tratat și a dispozițiilor adoptate de instituții în temeiul acestuia”.

22. Comunicarea către Parlamentul European și Ombudsmanul European privind relațiile cu reclamantul referitoare la încălcarea dreptului comunitar, JO 2002 C 244, p. 5.

23. „De regulă, departamentele Comisiei examinează plângerile ... în termen de cel mult un an de la data înregistrării plângerii ... În cazul în care acest termen este depășit, departamentul Comisiei responsabil cu soluționarea cazului va informa reclamantul în scris.”



vație critică și una suplimentară, sugerând adoptarea de către Comisie a următoarei abordări: ar putea informa cetățenii cu privire la standardele de bună administrare care trebuie respectate de către serviciile sale în urmarea procedurilor de încălcare a dreptului comunitar. Aceste standard ar putea include estimări ale duratei de timp necesare pentru examinarea unei plângeri după ce s-a trimis notificarea formală sau informațiile care trebuie furnizate reclamantului după trimiterea unei astfel de notificări.

Problema informațiilor inadecvate este o problemă recurentă depistată în cursul anchetelor Ombudsmanului asupra modului în care Comisia tratează, aplicând dispozițiile articolului 226, plângerile prezentate de cetățeni. În cazul **885/2007/JMA**, Ombudsmanul a criticat Comisia pentru că nu a răspuns scrisorii reclamantului după ce l-a anunțat cu privire la intenția de a clasa examinarea plângerii acestuia. De asemenea, Comisia nu l-a informat despre clasarea formală a cazului său. Aceeași lipsă de informare a unui reclamant a fost depistată în cazul **2697/2006/(ID)MF**, însă Ombudsmanul a clasat ancheta fără a formula o observație critică, deoarece Comisia a prezentat scuze pentru acest eșec.

Tot în legătură cu obligațiile procedurale stabilite în comunicare, în cazul **1512/2007/JMA**, Ombudsmanul a formulat o observație suplimentară în care, confirmând că a existat un caz de administrare defectuoasă în ceea ce privește tratarea de către Comisie a plângerii, a invitat instituția să încerce să pună în aplicare dispozițiile de la punctul 4 alineatul (5) din comunicare și să explice reclamantilor eventualele forme alternative de reparație în cazurile de presupusă încălcare a dreptului comunitar de către statele membre.

O altă problemă recurentă depistată în cursul anchetelor Ombudsmanului în acest domeniu se referă la înregistrarea plângerilor. Comunicarea Comisiei prevede obligația de înregistrare a plângerilor pe care aceasta le primește în registrul central [punctul 3 alineatul (1) din comunicare]. Excepțiile de la această obligație sunt enumerate în următorul alineat: „[în] cazul în care există incertitudini cu privire la natura unui articol de corespondență, Secretariatul General al Comisiei consultă departamentul (departamentele) în cauză în termen de cincisprezece zile calendaristice de la primire. Dacă în cincisprezece zile lucrătoare nu se primește niciun răspuns de la departamentul (departamentele) respective, plângerea este înregistrată formal în registrul central de plângeri”. Această obligație clară a creat numeroase probleme. De exemplu, Ombudsmanul a descoperit că scrisorile primite de la cetățeni nu erau înregistrate ca plângeri, chiar dacă erau în mod clar scrise în acest sens. Mai mult, Comisia nu a invocat motivele specifice pentru care nu a procedat astfel. Aceasta a fost situația în ancheta **2152/2006/OV**, când Comisia a acceptat propunerea de soluție amiabilă de a înregistra plângerea. Totuși, în cazul **2914/2006/WP** care se referea la legea concurenței, Comisia a refuzat să admită că a procedat greșit. Cu toate că a identificat și invocat o excepție specială de la obligația de înregistrare, Comisia și-a menținut punctul de vedere că nu era obligată să procedeze astfel. De asemenea, Comisia a considerat că nu este obligată să informeze reclamantul cu privire la motivele neînregistrării plângerii. Același tip de problemă legată de neînregistrarea unei plângeri și neinformarea reclamantului privind motivele neînregistrării, a apărut în cazul **431/2008/ELB**. În acest caz specific, scrisoarea a fost tratată ca o petiție de către Parlament, iar Ombudsmanul nu a investigat-o. Acesta a clasat totuși cazul cu o observație suplimentară, amintind Comisiei obligațiile pe care le are, stabilite în comunicare.

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

În cazul **841/2008/BEH**, reclamantul, producător al unui amestec de băuturi alcoolice, a contestat decizia Comisiei de clasare a cazului care se referea la o presupusă încălcare a principiului liberei circulații a mărfurilor. Ombudsmanul a considerat rezonabilă poziția Comisiei, ținând seama de

faptul că statele membre se bucură de o marjă de apreciere în ceea ce privește excepțiile prevăzute la articolul 30 din Tratatul CE. Cazul **1551/2007/JMA** a vizat, de asemenea, această prevedere din tratat și, mai specific, ancheta Comisiei asupra unei decizii adoptate de autoritățile franceze în ceea ce privește interzicerea importului de ouă din Spania în urma unui caz de infecție cu salmonella. Ombudsmanul a ajuns la concluzia că, în acest caz, Comisia a respectat toate cerințele procedurale stabilite în comunicarea menționată anterior și a considerat rezonabilă poziția Comisiei, respectiv că statele membre sunt cele care decid în privința nivelului corespunzător de protecție a sănătății publice, ținând seama de potențialele efecte negative ale unui produs și de informațiile științifice avute la dispoziție.

Cazul **885/2007/JMA** a vizat un proiect din Insulele Canare care ar putea avea un impact negativ asupra mediului în două zone clasificate drept „Situri de importanță comunitară”. Reclamantul acuza Comisia că nu a luat în considerare informațiile cu privire la situri alternative. Ombudsmanul a constatat că, în acest caz, Comisia a analizat în detaliu argumentele reclamantului și a explicat motivele care au determinat-o să decidă că, în funcție de anumite condiții, proiectul în cauză poate fi demarat. Ombudsmanul a criticat totuși Comisia pentru că nu a răspuns la ultima scrisoare a reclamantului, pentru a aborda punctual argumentele prezentate în această scrisoare și pentru a-l informa cu privire la clasarea formală a plângerii sale.

Cazul **789/2005/(GK)ID** a avut ca obiect o presupusă încălcare de către autoritățile grecești a directivei comunitare privind studiile de evaluare a impactului asupra mediului (EIM) la construirea liniei de tramvai din Atena. Ombudsmanul a propus Comisiei să ia în considerare reexaminarea argumentelor reclamantului în ceea ce privește caracterul adecvat și corectitudinea EIM. De asemenea, el a sugerat Comisiei să reconsidere dacă respectiva consultare publică beneficiase de publicitatea corespunzătoare. Comisia a refuzat să respecte recomandarea Ombudsmanului, iar acesta a clasat cazul cu două observații critice.

În cazul **2152/2006/OV**, un pensionar olandez domiciliat în Franța a înaintat o plângere Comisiei, acuzând Țările de Jos de încălcare a dreptului comunitar în ceea ce privește prestațiile de securitate socială. După cum s-a menționat deja în această secțiune, Comisia nu a înregistrat plângerea și nu a dat un răspuns punctelor esențiale ale acesteia. A făcut acest lucru după intervenția Ombudsmanului. Cu toate acestea, Comisia și-a menținut punctul de vedere asupra fondului cazului. La clasarea cazului, Ombudsmanul a afirmat că este sigur că, după examinarea cazului, Comisia va lua în mod corespunzător în considerare cele mai noi argumente înaintate de reclamant și a subliniat că acesta poate depune o nouă plângere dacă nu va fi mulțumit de decizia finală a Comisiei asupra cazului.

În cazul **3249/2006/(PB)WP**, un cetățean german a înaintat o plângere Ombudsmanului după ce Comisia a refuzat să ia măsuri împotriva Germaniei pentru că a încălcat dreptul la libertatea de circulație a reclamantului. Această plângere a urmat unei dispute asupra unui impozit. Ombudsmanul a reamintit că scopul principal al procedurilor de încălcare a dreptului comunitar este să asigure respectarea pe viitor, de către statele membre, a dreptului comunitar și că aceste proceduri nu sunt destinate să acorde reparații reclamanților în legătură cu evenimente care au avut loc în trecut. Ombudsmanul a considerat că nu există justificări pentru investigații suplimentare.

Cazul **1962/2005/IP** a vizat un proiect de șosea de centură, constând în trei secțiuni separate. Reclamantul susținea că normele privind protecția mediului, cuprinse în dreptul comunitar, nu au fost respectate înainte ca procesul de construcție să fie demarat. Comisia a închis procedura de încălcare, afirmând că nu a existat nicio încălcare a dreptului comunitar. Ombudsmanul nu a considerat suficientă și coerentă explicația Comisiei în ceea ce privește motivul pentru care a clasat cazul și a formulat o observație critică.



## ■ Atribuirea contractelor și a subvențiilor

Ombudsman analizează plângeri referitoare la atribuirea sau neatribuirea contractelor în urma licitațiilor, precum și acordarea subvențiilor. Cu toate acestea, el consideră că instituțiile și, în mod

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

special, comisiile de evaluare și autoritățile contractante au o mare putere discreționară în ceea ce privește factorii luați în considerare în decizia de atribuire sau de neatribuire a unui

contract în urma invitației de participare la licitație. Ombudsmanul consideră că revizuirea cazurilor de acest tip, pe care o realizează, ar trebui să fie limitată la a verifica dacă sunt respectate normelor care reglementează procedura, dacă datele sunt corecte și dacă nu există nicio eroare evidentă de evaluare sau niciun abuz de putere. De asemenea, el poate examina dacă instituțiile și-au respectat obligațiile de furnizare a motivelor deciziei și dacă acestea sunt coerente și rezonabile.

În mai multe cazuri în care reclamantii au acuzat o încălcare a regulilor de licitație și au contestat deciziile adoptate de autoritățile contractante, Ombudsmanul a clasat anchetele cu constatarea că nu a existat nicio situație de administrare defectuoasă<sup>24</sup>. Cu toate acestea, el a formulat o observație suplimentară într-un singur caz, în scopul de a îmbunătăți calitatea procedurilor viitoare<sup>25</sup>, și o observație critică în alt caz, deoarece instituția în cauză nu a indicat mecanismele de contestare a deciziilor adoptate<sup>26</sup>.

Cazul **546/2007/JMA** a vizat excluderea unei societăți din mai multe invitații la licitație publicate pentru punerea în aplicare a unui anumit proiect. Reclamantul realizase anterior un studiu de fezabilitate pentru proiectul respectiv, iar instituția a considerat că există un posibil conflict de interese. Ombudsmanul a apreciat că motivele invocate de instituție sunt rezonabile și nu a constatat niciun caz de administrare defectuoasă.

În cazul **3113/2007/ELB**, un ofertant a fost exclus pentru că s-a considerat că nu are capacitatea economică și financiară corespunzătoare pentru executarea contractului. Ombudsmanul a reamintit că administrația care organizează licitația este cea în măsură să evalueze dacă solicitanții îndeplinesc condițiile relevante și că nu trebuie să substituie propria sa evaluare cu cea a respectivei administrații. Ombudsmanul a apreciat că instituția a dat o explicație rezonabilă a poziției sale în acest caz.

În cazul **3346/2005/MHZ**, referitor la o licitație pentru furnizarea unui sistem IT, reclamantul a acuzat Comisia că nu a prezentat motivația adecvată pentru respingerea ofertei sale, că a aplicat în mod greșit criteriile de atribuire și că a anulat licitația din motive care nu erau valabile. Ombudsmanul a confirmat o aplicare necorespunzătoare a procedurii de licitație. Ombudsmanul a criticat Comisia pentru că a refuzat propunerea sa de soluție amiabilă, subliniind că posibilitatea ca el să obțină un rezultat acceptabil pentru ambele părți depinde de dorința instituției de a adopta o măsură în folosul cetățeanului.

Cazul **2283/2004/GG** a implicat o organizație neguvernamentală germană de sprijinire a refugiaților și victimelor de război. Aceasta a solicitat Comisiei cofinanțarea mai multor proiecte. Ombudsmanul a constatat, printre altele, eșecul Comisiei în soluționarea în mod echitabil și obiectiv a cererilor reclamantului și că aceasta a emis acuzații nefondate de fraudă împotriva reclamantului. Comisia a prezentat scuze pentru faptul că a specificat motivele deciziilor sale doar după aproape trei ani de la adoptarea acestor decizii și și-a exprimat regretul pentru reacția exagerată în ceea ce privește acuzațiile de fraudă. De asemenea, Comisia a afirmat că și-a îmbunătățit semnificativ sistemul de control al eligibilității și a prezentat scuze pentru unele dintre acțiunile sale. Cu toate acestea, Comisia nu a reușit să soluționeze în mod corespunzător cele mai grave cazuri de administrare defectuoasă identificate de către Ombudsman. Acesta a continuat să critice Comisia, subliniind că reacția acesteia nu a putut inspira încredere în rândul cetățenilor și nici al părților interesate.

24. Cazurile 118/2006/PB, 1667/2007/(BM)JMA, 494/2006/TN, 3006/2004/BB și 3114/2004/IP.

25. Cazul 3148/2007/BEH.

26. Cazul 2989/2006/OV.

## ■ Executarea contractelor

Ombudsmanul consideră administrarea defectuoasă apare atunci când un organism public nu acționează în conformitate cu o normă sau un principiu obligatoriu pentru el. Astfel, se poate constata

**Ombudsmanul consideră administrarea defectuoasă apare atunci când un organism public nu acționează în conformitate cu o normă sau un principiu obligatoriu pentru el. Astfel, se poate constata administrare defectuoasă și în ceea ce privește neîndeplinirea obligațiilor care derivă din contractele încheiate de către instituțiile sau organismele comunitare.**

administrare defectuoasă și în ceea ce privește neîndeplinirea obligațiilor care derivă din contractele încheiate de către instituțiile sau organismele comunitare.

Totuși, domeniul de aplicare al analizei pe care o poate efectua Ombudsmanul în astfel de cazuri este, în mod necesar, limitat. Ombudsmanul consideră că nu ar trebui să urmărească să stabilească dacă a existat o încălcare a contractului de către oricare dintre părți în cazul unui litigiu. Această problemă poate fi soluționată cu

eficiență numai de o instanță având jurisdicția competentă, care ar avea posibilitatea de audiere a argumentelor părților în ceea ce privește dreptul național relevant și de evaluare a probelor contradictorii pentru toate chestiunile de fapt disputate.

În cazurile referitoare la dispute contractuale, Ombudsmanul consideră justificat să își limiteze ancheta la a examina măsura în care instituția sau organismul comunitar a expus coerent și rezonabil temeiul juridic al acțiunilor sale și motivul pentru care consideră că punctul său de vedere asupra poziției contractuale este justificat. Într-o asemenea situație, Ombudsmanul va constata că ancheta sa nu a descoperit niciun caz de administrare defectuoasă. Această concluzie nu va afecta dreptul părților de a examina și soluționa în mod autoritar disputa lor contractuală de către o instanță având jurisdicția competentă. În cazul în care părțile procedează astfel, Ombudsmanul va clasa imediat ancheta sa, fără a mai continua evaluarea, în conformitate cu articolul 2 alineatul (7) din statutul Ombudsmanului<sup>27</sup>.

Pe baza examinării menționate anterior, Ombudsmanul a clasat mai multe anchete fără a constata situații de administrare defectuoasă sau a considerat că nu sunt justificate investigații suplimentare. Cazurile respective au inclus dispute legate de zilele lucrătoare recunoscute și acceptate ca bază de plată<sup>28</sup>, dispute privind costurile și/sau sumele eligibile care trebuie recuperate sau plătite după acțiunile de audit<sup>29</sup>, refuzul de a plăti dobânzi pentru întârzierea plății<sup>30</sup> sau întârzierea excesivă în efectuarea plăților de pre-finanțare în cazul unei subvenții<sup>31</sup>.

În ceea ce privește întârzierea plăților, diverse anchete au fost clasate ca soluționate pentru că instituția în cauză (Comisia) a putut plăti și satisface pretențiile reclamantilor, după ce Ombudsmanul a demarat anchetele<sup>32</sup>. Este necesar să se menționeze că, în 2008, Ombudsmanul a clasat o anchetă din proprie inițiativă (OI/5/2007/GG) asupra unei plăți întârziate efectuate de către Comisie, cu concluzia că în acest domeniu trebuie încă să se aducă îmbunătățiri.

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

**În 2008, instituțiile și în mod deosebit Comisia au depus reale eforturi pentru a accepta soluțiile amiabile propuse de către Ombudsman în disputele contractuale.**

Uniunea Europeană. Comisia stabilește o relație contractuală cu o anumită firmă sau cu un consorțiu care ulterior pune în aplicare proiectul în cauză, utilizând subcontractanți, experți sau angajați proprii. Unele dintre aceste contracte și programele cadru aferente

oferă Comisiei unele drepturi în relația cu experții sau angajații contractantului. Acest mediu contractual special poate da naștere unor dispute între contractanții Comisiei și angajații sau experții acestora, față de care, după cum consideră Ombudsmanul, Comisia are un anumit grad de responsabilitate<sup>33</sup>. Cazul 193/2007/JMA exprimat nemulțumirea față de activitatea desfășurată de acesta. Cu toate că Ombudsmanul nu a constatat o situație de administrare defectuoasă, el a atras atenția

27. Cazul 2392/2005/OV.

28. Cazul 1331/2007/JMA.

29. Cazurile 3394/2005/(TN)DK, 3736/2006/JF, 1367/2007/ELB, 2689/2005/BB și 1785/2005/OV.

30. Cazul 1644/2007/FOR.

31. Cazurile 3794/2006/FOR și 1564/2006/VIK.

32. Cazurile 338/2008/BEH, 1945/2007/WP, 2272/2008/JMA și 2273/2007/MF.

33. Exemple ale acestui aspect, pe lângă cele detaliate aici, pot fi găsite în cazurile 579/2007/(TN)TS, 2306/2007/(OV)BEH, 3375/2006/JF și 3090/2005/(GK)MHZ.

asupra faptului că poziția instituției ar trebui să fie exprimată în scris, pentru a permite astfel persoanei în cauză să își prezinte punctul de vedere în fața angajatorului său care este contractantul Comisiei. Ombudsmanul a formulat aceeași observație și în cazul **1084/2006/MHZ**, referitor la relațiile dintre contractant și subcontractantul acestuia.

Ombudsmanul ar dori să sublinieze că, în 2008, instituțiile și în mod deosebit Comisia au depus reale eforturi pentru a accepta soluțiile amiabile propuse de către Ombudsman în disputele contractuale.

➔➔➔ În cazul **3490/2005/(ID)PB**, care se numără printre cazurile de referință ale anului, Ombudsmanul a considerat răspunsul Comisiei ca fiind exemplar. Comisia s-a dovedit atentă și constructivă pe tot parcursul procedurii, mergând până la acceptarea plăților suplimentare specifice identificate de propriile servicii și de către reclamant. Soluționarea a implicat închiderea contului proiectului cu plata a 48 486,79 EUR și 101 938,40 USD în favoarea reclamantului. Cazul **3784/2006/FOR**, un alt caz de referință pentru anul 2008, s-a referit la un institut din Austria care a reclamat Comisia pentru că nu a plătit o sumă restantă de 97 000 EUR pentru un contract de cercetare și dezvoltare în domeniul ingineriei chimice. Pentru a justifica refuzul plății, Comisia a explicat că nu a primit la timp situațiile finale privind costurile. Ombudsmanul a apreciat reacția Comisiei ca fiind exagerată și i-a cerut să își reconsidere poziția. Comisia a acceptat să plătească 54 000 EUR. Institutul a acceptat propunerea și a mulțumit Ombudsmanului pentru intervenția sa. ⬅⬅⬅

De asemenea, Comisia a soluționat cazul **2273/2007/MF** acceptând să plătească despăgubiri reclamantului al cărui contract îl reziliase după identificarea unei neregularități în procedura de atribuire a contractului prin licitație. Deoarece motivul rezilierii nu era imputabil reclamantului, Comisia a recunoscut că firma în cauză avea dreptul la compensații. Ulterior, reclamantul a informat Ombudsmanul că a fost lansată o nouă licitație și că firma se află pe lista ofertanților selecționați.

## ■ Administrația și statutul personalului

În fiecare an, Ombudsmanul primește o serie de plângeri cu privire la activitățile administrative ale instituțiilor (31 de anchete sau 10 % din numărul total de anchete deschise în 2008). Aceste activități

În fiecare an, Ombudsmanul primește o serie de plângeri cu privire la activitățile administrative ale instituțiilor.

se referă la aplicarea statutului personalului pentru funcționari și a altor dispoziții relevante. Natura acestor cazuri diferă în mod semnificativ și ele vizează aproape toate instituțiile și organisme.

În cursul anului 2008, Ombudsmanul a clasat patru cazuri care priveau fie funcționari, fie rude ale acestora care i-au adresat plângeri în legătură cu ceea ce aceștia considerau a fi somații incorecte de recuperare a unor sume necuvenite plătite de către instituții. Abordarea Ombudsmanului în astfel de chestiuni se bazează pe jurisprudența instanțelor comunitare<sup>34</sup> și pe caracterul echitabil și rezonabil al acestor somații. Faptul că sunt efectuate plăți necuvenite către funcționari sau terți care cunosc mai puțin dreptul comunitar joacă, în mod evident, un rol important în această privință. Ombudsmanul apreciază și subliniază faptul că instituțiile în cauză fac, în general, eforturi pentru a răspunde pozitiv la propunerile sale de soluții amiabile sau la proiectele de recomandări. În cazul **902/2007/(MHZ)RT**, Parlamentul a acceptat proiectul de recomandare de a reduce parțial somațiile de recuperare. Într-un alt caz, **3464/2004/(TN)TS**, Ombudsmanul nu a constatat administrare defectuoasă în ceea ce privește emiterea de către Parlament a unei somații de recuperare adresată unui funcționar pensionat, însă a criticat instituția pentru maniera în care a procedat, aceasta neinformând reclamantul asupra deciziei sau argumentelor sale. După ce Ombudsmanul a decis să desfășoare o anchetă suplimentară în cazul **3778/2005/ELB** referitor la o întârziere de opt ani în emiterea somației de recuperare, Comisia a anulat somația, admitând, de asemenea, faptul că probabil cheltuielile cu somațiile de recuperare depășeau datoria propriu-zisă. Într-un alt caz, **2879/2008/BU**, după ce Ombudsmanul a inițiat o procedură simplificată, Comisia a acceptat să anuleze o somație de recuperare a unei sume mai mici de 200 EUR dobândă datorată.

34. Cauza T-205/01 *Ronsse c. Comisia* Culegere SC 2002, p. II-1065.

Ombudsmanul a clasat în 2008 nouă cazuri legate de domeniul relațiilor externe (RELEX) din cadrul activităților Comisiei. Trei dintre aceste cazuri se refereau la diverse probleme în legătură cu programul „Junior Experts” pentru delegațiile Comisiei. Natura problemelor includea selectarea<sup>35</sup> recrutarea și condițiile de muncă<sup>36</sup> și adaptarea alocațiilor de subzistență<sup>37</sup>. Ombudsmanul a clasat, de asemenea, mai multe cazuri care se refereau la deciziile de evaluare a agenților locali<sup>38</sup>, la concedierea consultantilor care lucrau la un proiect finanțat de Uniunea Europeană<sup>39</sup> refuzul de a prevedea aranjamente speciale în ceea ce privește participarea agenților locali la concursurile organizate de EPSO<sup>40</sup> și procedurile de recrutare pentru directorii IT din delegațiile Comisiei<sup>41</sup>. Rezultatele acestor anchete diferă considerabil, dar numărul relativ ridicat al plângerilor primite de către Ombudsman pare să arate că există loc pentru îmbunătățiri în ceea ce privește administrarea personalului în acest domeniu foarte descentralizat al activității Comisiei.

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

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

cazul **1918/2007/ELB**, referitor la o plângere cu privire la întârzierile în executarea unei serii de hotărâri judecătorești legate de cariera profesională a reclamantului, Comisia a soluționat problema spre satisfacția reclamantului. O soluție amiabilă propusă de Ombudsman a fost acceptată în cazul **693/2006/(BM)FOR**, care se

referea la o dispută asupra cuantumului indemnizației de instalare care trebuia plătită unui agent angajat în domeniul ajutoarelor umanitare de cooperare și furnizare de alimente pentru țările terțe. De asemenea, Ombudsmanul a putut clasa ca soluționat de către instituție cazul **2331/2007/RT**, care implica plata de cheltuieli pentru funeralii. Tot un rezultat pozitiv a fost obținut în cazul **2465/2004/(TN)DK**, chiar dacă a fost obținut după ce Comisia refuzase inițial o propunere de soluție amiabilă de a acorda unui funcționar care reclama refuzul accesului la formularul de punctaj utilizat de o comisie de evaluare în adoptarea deciziei respective. În cazul **3579/2006/TS** privind nerambursarea cheltuielilor pentru examenele medicale efectuate în cursul unei proceduri de recrutare, Comisia a acceptat rambursarea în cursul anchetei Ombudsmanului. Ombudsmanul a formulat o observație suplimentară pentru modul în care Comisia a tratat în ansamblu cererea reclamantului.

În cazul **2782/2006/(MHZ)RT**, deși Comisia a plătit asigurarea de despăgubire la care avea dreptul reclamantul, Ombudsmanul a clasat cazul cu două observații critice, din cauza întârzierii cu care s-a efectuat plata și din cauza comportamentului pe care Ombudsmanul l-a considerat nepoliticos față de reclamant. Alte două anchete au fost clasate fără a se constata cazuri de administrare defectuoasă din partea Comisiei. Aceste anchete au vizat transferul drepturilor de pensie ale unui agent temporar din schema comunitară în schema națională (**743/2007/(BM)MF**) și modificarea denumirii funcției unui agent (**2393/2007/RT**). Ombudsmanul a formulat observații suplimentare pentru a sprijini realizarea de îmbunătățiri în acest gen de situații pe viitor. În cazul **1584/2006/OV**, s-a ajuns la o concluzie mai puțin favorabilă, deoarece un candidat care reușise la un concurs și fusese inclus în lista de rezervă, a participat la diverse interviuri pentru un loc de muncă, fără a fi vreodată recrutat. Reclamantul a înaintat unsprezece acuzații de erori materiale și procedurale. Ombudsmanul a clasat ancheta cu două observații critice în ceea ce privește eșecurile procedurale ale Comisiei în soluționarea cererilor reclamantului.

De asemenea, Ombudsmanul a clasat patru cazuri referitoare la personal în legătură cu Parlamentul. În trei dintre acestea, Ombudsmanul nu a constatat administrare defectuoasă. Cazurile se refereau la (i) recrutarea și evaluarea candidaților după un concurs deschis care a început înaintea

35. Cazul 3738/2006/(SAB)TS.

36. Cazul 1054/2007/MHZ.

37. Cazul 554/2006/(BM)FOR.

38. Cazurile 1104/2005/ELB și 2851/2005/PB.

39. Cazul 1411/2006/JMA.

40. Cazul 2507/2007/VIK.

41. Cazul 887/2007/(BM)JMA.

intrării în vigoare a statutului personalului<sup>42</sup>; (ii) recrutarea unui interpret independent<sup>43</sup>; și (iii) faptul că un funcționar nu a fost promovat deși obținuse un anumit număr de puncte de merit<sup>44</sup>. Într-un alt caz (3051/2005/(PB)WP), care a vizat, de asemenea, lipsa unei evaluări comparative a meritelor reclamantului, Ombudsmanul a constatat că a existat o situație de administrare defectuoasă și, după ce Parlamentul nu a pus în aplicare în mod corespunzător proiectului de recomandare emis de Ombudsman, a clasat cazul cu o observație critică.

O decizie a fost adoptată în legătură cu cazuri privind personalul care vizau Consiliul.

➔➔➔ În cazul 1162/2007/FOR, unul dintre cazurile de referință ale anului, Consiliul a acceptat să efectueze o plată *ex gratia* de 1 000 EUR admitând inconveniențele și stresul pe care le-a suferit reclamantul. Inițial, Consiliul oferise reclamantului un contract de un an, dar ulterior a modificat condițiile, după ce a realizat că reclamantul împlinea 65 de ani în perioada angajării. Cu toate acestea, Ombudsmanul nu a constatat administrare defectuoasă cu privire la acuzația formulată de reclamant, de discriminare pe criterii de vârstă (a se vedea, pe de altă parte, în secțiunea următoare, cazul 185/2005/ELB cu privire la discriminarea pe criterii de vârstă în cadrul Comisiei). ⬅⬅⬅

Cazul 1473/2006(SAB)TS împotriva Comitetului Economic și Social European (CESE) se referea la un traducător maghiar care a solicitat accesul la raportul Comisiei pentru probleme de hărțuire din cadrul instituției în cazul său, precum și informații despre monitorizarea acestei chestiuni de către CESE. De asemenea, reclamanta s-a plâns de neregularitățile administrative și a făcut acuzații cu privire la grave probleme de discriminare legate de anti-semitism. După ce Ombudsmanul a deschis ancheta, CESE a furnizat reclamantei raportul și concluziile acestuia. Ombudsmanul a criticat Comitetul pentru întârzierea cu care a procedat în acest caz.

Ombudsmanul a clasat, de asemenea, o serie de anchete asupra cazurilor legate de personal care au vizat agențiile. În cazul 524/2005/BB, Agenția Europeană pentru Medicamente (EMA) a plătit compensații bănești după ce Ombudsmanul a constatat că aceasta nu furnizase reclamantei informații exacte, clare și adecvate cu privire la situația sa contractuală rezultată din noul Statut al personalului. În cazul 2209/2007/VIK privind rambursarea unor cheltuieli de deplasare unui candidat, problema a fost soluționată de Agenția pentru Drepturi Fundamentale în cursul anchetei Ombudsmanului. În mod similar, în cazul 2467/2007/MF, care privea acuzații de hărțuire morală și abuz de putere, Agenția Europeană a Căilor Ferate (AEF) a soluționat în mod eficient problema. Cazul 1180/2006/ID împotriva Centrului European pentru Dezvoltarea Formării Profesionale (CEDEFOP) se referea la rezilierea unui contract și noua repartizare a unui agent. Ombudsmanul a constatat o situație de administrare defectuoasă deoarece agenția nu și-a motivat decizia. El a clasat cazul cu o observație critică.

## ■ Concursurile și procedurile de selecție

După înființarea Oficiului Comunităților Europene pentru selecția Personalului (EPSO), majoritatea anchetelor Ombudsmanului referitoare la concursurile deschise și la alte proceduri de selecție sunt

**După înființarea Oficiului Comunităților Europene pentru selecția Personalului (EPSO), majoritatea anchetelor Ombudsmanului referitoare la concursurile deschise și la alte proceduri de selecție sunt îndreptate împotriva acestui organism comunitar relativ nou.**

îndreptate împotriva acestui organism comunitar relativ nou. Datorită potențialului evident al EPSO de a servi ca punct esențial și privilegiat de contact cu un număr semnificativ de cetățeni ai Uniunii Europene, este deosebit de important ca acesta să dezvolte o cultură a serviciilor în slujba cetățenilor și să opereze transparent în procedurile sale de selecție și în activitățile desfășurate în general.

Cu toate că Ombudsmanul sesizează, prin anchetele sale, tensiunea inevitabilă care se naște din necesitatea de a asigura că nicio comisie de selecție nu este supusă vreunei influențe sau presiuni și din necesitatea la fel de importantă de a asigura transparența și răspunderea în desfășurarea activităților acestor comisii, el rămâne convins că aceste probleme pot fi reconciliate și această convingere

42. Cazul 3770/2006/JF.

43. Cazul 2485/2006/MF.

44. Cazul 1586/2007/(MHZ)RT.



este încurajată de jurisprudența recentă a instanțelor comunitare în legătură cu acest aspect<sup>45</sup>. Multe dintre exemplele următoare ilustrează atitudinea foarte pozitivă pe care a dovedit-o EPSO în ceea ce privește această necesitate de reconciliere a acestor probleme.

În 2005, Ombudsmanul a lansat o anchetă din proprie inițiativă (**OI/5/2005/PB**) asupra posibilității EPSO de garantare a accesului la criteriile de evaluare și de notare utilizate în testele pe care le administrează. În 2008, el a formulat un proiect de recomandare, solicitând EPSO să dezvăluie candidaților, la cererea acestora, criteriile de evaluare, după caz, adoptate de comisiile de selecție pentru testele orale sau scrise, precum și defalcarea detaliată a punctajelor, după caz, care le-au fost acordate pentru performanțele lor. Răspunsul pozitiv din partea EPSO reprezintă un pas înainte important în ceea ce privește transparența procedurilor de selecție și ar trebui să ajute la sporirea încrederii cetățenilor în activitatea EPSO. Referitor la plângerile specifice, EPSO a răspuns pozitiv la proiectul de recomandare al Ombudsmanului în cazul **1000/2006/TN**, acceptând dezvăluirea defalcării parțiale a punctajelor obținute de candidat la un examen oral. În cazul **50/2007/DK**, Ombudsmanul a constatat că nu există o situație de administrare defectuoasă în ceea ce privește refuzul EPSO de a furniza candidatului defalcarea punctajelor obținute de acesta la un examen oral, deoarece comisia respectivă nu întocmise un document sau informații relevante referitoare la evaluarea candidaților. Totuși, Ombudsmanul a reamintit EPSO de proiectul său de recomandare, formulat în urma anchetei din proprie inițiativă menționate anterior și a procedat similar mai multe alte cazuri<sup>46</sup> clasate în anul 2008. În mai multe cazuri, Ombudsmanul a constatat că informațiile furnizate de EPSO în fișele de evaluare transmise candidaților au fost suficient de clare pentru a le indica în mod clar de ce nu au reușit la anumite examene<sup>47</sup>. Ombudsmanul a clasat aceste cazuri cu constatarea că nu există o situație de administrare defectuoasă.

Un alt aspect legat de activitatea EPSO a determinat Ombudsmanul să lanseze o anchetă din proprie inițiativă (**OI/4/2007/(ID)MHZ**). Acest aspect privește accesul candidaților care nu au reușit la testele informatizate (*computer based tests*, CBT) la chestionare și la răspunsurile pe care le-au dat. EPSO refuză accesul la aceste informații pe motiv că, *inter alia*, dezvăluirea chestionarelor ar implica imposibilitatea utilizării acestora în alte concursuri viitoare. După ce a primit un număr considerabil de plângeri individuale cu privire la această practică și constatând existența unei situații de administrare defectuoasă<sup>48</sup>, Ombudsmanul a lansat o anchetă. Din acel moment, i-au mai fost adresate multe alte plângeri având același obiect. Ombudsmanul a dat din nou asigurări acestor reclamanți că vor fi informați cu privire la rezultatele anchetei din proprie inițiativă și că pot urmări situația acesteia consultând site-ul web al Ombudsmanului<sup>49</sup>.

Un alt tip de caz prezentat Ombudsmanului în legătură cu procedurile de selecție ale EPSO se referă la problemele materiale întâmpinate în cadrul testelor, considerate dezavantajoase pentru candidați. Exemple ilustrative de astfel de cazuri includ identificarea unor întrebări incorecte în teste, care trebuie să fie anulate și care sunt considerate a cauza o pierdere de timp pentru candidați<sup>50</sup>, zgomotul și deranjarea unor candidați dintr-o anumită sală de examen<sup>51</sup>, condiții inegale în privința persoanelor care folosesc mâna stângă la testele informatizate<sup>52</sup> și o funcție de verificare a ortografiei eronată în calculator, utilizată de un candidat cu handicap<sup>53</sup>. În unele cazuri, EPSO a prezentat scuze pentru erorile respective sau s-a oferit să rectifice problema, atunci când a fost posibil.

Un alt domeniu care a condus la un număr considerabil de plângeri a fost cel legat de deciziile adoptate de comisiile cu privire la diplomele care facilitează accesul la un anumit concurs. Numărul mare de plângeri în acest sens sugerează că EPSO ar putea realiza anunțuri mai explicite privind concursurile, specificând tipul de diplome care dau acces la profilurile avute în vedere. EPSO ar

45. Cauza F-74/07 *Meierhofer v Comisia*, Hotărârea din 14 octombrie 2008, nri.

46. Cazurile 801/2007/ELB, 1312/2007/IP și OI/8/2006/BU.

47. Cazurile 2589/2006/BU și 2900/2006/BU.

48. Cazul 370/2007/MHZ.

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

50. Cazurile 7/2007/PB și 1850/2006/IP.

51. Cazul 2214/2006/IP.

52. Cazul 1848/2007/(WP) BEH.

53. Cazul 2596/2007/RT.

putea explica și modul în care candidații pot face dovada experienței lor profesionale pentru a evita plângerile și solicitările adresate comisiilor de a re-examina deciziile adoptate în acest domeniu<sup>54</sup>. plângere anume merită menționată. În cazul **2826/2004/PB**, Ombudsmanul a constatat excluderea eronată din concurs, de către Comisia de selecție, a unui candidat la funcția de secretar vorbitor de limba engleză deoarece diploma persoanei în cauză nu oferea acces la studii universitare. După investigații îndelungate, EPSO încă refuza să admită eroarea, în ciuda faptului că autoritățile naționale competente confirmaseră între timp, în scris, că decizia comisiei a fost fundamental greșită și chiar după ce Tribunalul de Primă Instanță a anulat deciziile eronate similare adoptate de aceeași Comisie de selecție. Reacția inițială a EPSO a fost că va pune în aplicare numai hotărârile judecătorești, în cazurile în care candidații decid să se adreseze instanței. Ombudsmanul a insistat că ar trebui ca același tip de reparații să fie oferit și reclamantei, iar EPSO a acceptat până la urmă.

Alte două cazuri care au vizat EPSO merită subliniate. Unul se referă la o pretinsă discriminare în ceea ce privește utilizarea anumitor limbi în concursuri (cazul **3147/2006/IP**), iar celălalt la pretinsa lipsă de imparțialitate a unui membru al unei comisii de selecție care anterior fusese instructor în cadrul unui curs de pregătire pentru examene, organizat de EPSO la care reclamantul participase (cazul **688/2008/RT**).

Cu toate că majoritatea plângerilor referitoare la recrutare sunt îndreptate împotriva EPSO, Ombudsmanul primește ocazional plângeri împotriva altor instituții sau organisme, în special a agențiilor nou înființate care se află încă în proces de consolidare a procedurilor de recrutare. Ombudsmanul dorește să sublinieze abordarea în general pozitivă a agențiilor în ceea ce privește anchetele și recomandările sale. De exemplu, cazul **1678/2005/(ID)MF** a vizat procedurile de selecție organizate de Agenția Europeană pentru Medicamente (EMA). După o analiză minuțioasă a probelor prezentate, Ombudsmanul a confirmat existența unei situații de administrare defectuoasă și a cerut EMA să prezinte scuze și să plătească reclamantului 1 000 EUR drept compensații pentru daunele morale suferite. EMA a fost de acord și a informat Ombudsmanul că va ține seama de observațiile și concluziile acestuia în cadrul procedurilor de selecție viitoare. În cazul **1332/2007/(BM)MF** împotriva Centrului European de Prevenire și Control al Bolilor (ECDC), Ombudsmanul a salutat decizia acestuia de a adopta propriul Cod de bună conduită administrativă și angajamentul de a respecta principiile bunei administrări. În ceea ce privește fondul cazului, Ombudsmanul a considerat că ECDC a furnizat o explicație rezonabilă, atât suficientă, cât și coerentă, cu privire la decizia sa de a respinge cererea reclamantului.

➡➡➡ Un reclamant s-a adresat Ombudsmanului în legătură cu o procedură de selecție organizată de Agenția Europeană de Siguranță a Aviației (AESA). AESA a reacționat foarte pozitiv la ancheta Ombudsmanului. În cazul **893/2006/BU**, care constituie un alt caz de referință pentru anul 2008, agenția nu numai că a admis greșeala și a prezentat scuze pentru aceasta, dar a acceptat, de asemenea, în cursul anchetei, să furnizeze reclamantului informațiile solicitate și s-a angajat să procedeze în mod similar și în cadrul procedurilor viitoare. ⬅⬅⬅

Două cazuri soluționate în paralel, unul împotriva Parlamentului (**186/2005/ELB**) și celălalt împotriva Comisiei (**185/2005/ELB**), au condus la rezultate diferite. În timp ce Parlamentul a acceptat proiectul de recomandare al Ombudsmanului, Comisia a refuzat acest lucru. Aceste cazuri se referă la discriminare pe criterii de vârstă și, mai precis, la decizia de încetare a angajării de interpreți de conferință auxiliari (ICA), adică interpreți independenți angajați pentru conferințe și reuniuni specifice, dacă aceștia au depășit vârsta de 65 de ani. Reclamantul lucrase ca ICA peste 35 de ani, însă nu a mai primit oferte de lucru după ce a împlinit vârsta de 65 de ani. Ombudsmanul a considerat inadecvată justificarea Comisiei în ceea ce privește tratarea în mod diferit a agenților auxiliari cu vârsta de peste 65 de ani. Deoarece cazul a ridicat o importantă problemă de principiu, Ombudsmanul a prezentat un raport special Parlamentului. Acesta a fost singurul raport special elaborat de Ombudsman în anul 2008.

54. Cazurile 2189/2007/RT, 1500/2007/VIK, 1641/2007/VIK și 3224/2006/(SAB)TS.

## ■ Probleme instituționale, de politică și altele

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

În cazul **284/2006/PB**, un reclamant danez a formulat o plângere cu privire la punerea în aplicare a dreptului comunitar privind introducerea tahografelor digitale pe vehicule. Mai precis, el a acuzat Comisia că nu are competența juridică necesară pentru a stabili un moratoriu privind instalarea obligatorie a acestor tahografe pe toate vehiculele. Ombudsmanul a considerat că acuzația este justificată și a formulat o observație critică.

Cazul **2487/2006/DK** a implicat un reclamant care considera că i-a fost, în mod eronat, refuzat accesul în clădirea Comisiei. Ombudsmanul a constatat că accesul reclamantului nu fusese refuzat, ci mai degrabă fusese supus anumitor condiții. Ombudsmanul a ajuns la concluzia că decizia Comisiei reflectă o exercitare rezonabilă a autorității acesteia de control al accesului în sediile instituțiilor comunitare. În cazul **2819/2005/BU**, Ombudsmanul a criticat Parlamentul European pentru tratamentul dur aplicat de serviciile sale de securitate reclamantei, fostă asistentă a unui membru al Parlamentului European, după decizia acestuia din urmă de a-i rezilia contractul. Ombudsmanul a concluzionat că tratamentul respectiv a încălcat principiul proporționalității și a formulat o observație suplimentară. Parlamentul a refuzat să prezinte scuze reclamantei și să-i ofere compensații, așa cum a propus Ombudsmanul.

Cazul **2235/2005/(TN)TS** a vizat acuzații conform cărora Comisia nu a monitorizat corect o schemă de asigurare pentru pensie pentru experți persoane fizice și a gestionat greșit procedurile de licitație lansate pentru a găsi un nou asigurator. Ombudsmanul a ajuns la concluzia că nu au fost depășite limitele discreționare ale Comisiei și că aceasta nu a acționat în mod evident nerezonabil.

Cu toate că școlile europene nu constituie un organism comunitar, Ombudsmanul a desfășurat câteva anchete legate de cadrul general în care funcționează aceste școli. Astfel de anchete sunt îndreptate împotriva Comisiei, care are un reprezentant în consiliul director al școlilor și care este, de asemenea, responsabilă pentru o parte foarte importantă a bugetului de funcționare al școlilor. În 2008, Ombudsmanul a clasat o serie de anchete asupra rolului jucat de Comisie în funcționarea școlilor europene. Cazul **262/2006/OV** a avut în vedere o presupusă discriminare reieșind din norma care stabilește perioada maximă de nouă ani de detașare a profesorilor la școlile europene. Cazul **2153/2004/MF** a vizat două decizii ale Consiliului Superior al școlilor de majorare a taxelor școlare. Reclamantul a acuzat o denegare de dreptate deoarece asociațiilor de părinți le-a fost refuzat dreptul de a contesta aceste decizii la Camera de Recurs. Ca răspuns la solicitările venite din partea Ombudsmanului, Comisia a declarat că intenționează să ceară secretarului general, în cadrul uneia dintre ședințele viitoare ale Consiliului superior, să introducă un amendament la statutul școlilor europene, prin care să fie permise contestațiile împotriva unor asemenea decizii.

Ombudsmanul a criticat Comisia în cazul **101/2004/GG** care făcea referire la o cerere adresată Comisiei de către un fost asistent științific al Institutului pentru Elemente Transuraniu (ITU) din Karlsruhe, pentru investigarea mai multor cazuri de încălcare a normelor de securitate la ITU, aparținând Comisiei. Un incident deosebit de grav l-a constituit un presupus export ilegal intenționat de material radioactiv la un laborator din Statele Unite ale Americii în anul 1997. Autoritățile germane au examinat acuzațiile reclamantului, iar Comisia a luat măsura de remediere a anumitor deficiențe și de prevenire a problemelor similare pe viitor. Cu toate acestea, concluzia Ombudsmanului a fost că nu a existat o dovadă a examinării corespunzătoare, de către Comisie, a tuturor acuzațiilor reclamantului și în mod special a incidentului menționat anterior. Ombudsmanul a acceptat faptul că, deoarece instituția destinatară din Statele Unite nu a furnizat informații cu privire la acest subiect, nu a fost posibil să se stabilească dacă materialul radioactiv fusese livrat ilegal în Statele Unite și a criticat eșecul Comisiei de a analiza și a ține seama în mod corespunzător de toate elementele rămase, care sunt relevante în acest context.



## 3.6 Transferuri și recomandări

Dacă o plângere nu este de competența sa, Ombudsmanul European încearcă să recomande reclamantului un alt organism care ar putea să o soluționeze, în special atunci când cazul implică dreptul

**Dacă o plângere nu este de competența sa, Ombudsmanul European încearcă să recomande reclamantului un alt organism care ar putea să o soluționeze.**

Uniunii Europene. Dacă este posibil, în cazul în care plângerea este întemeiată, Ombudsmanul, având consimțământul reclamantului, o transferă direct altui organism competent.

Plângerile care nu sunt de competența Ombudsmanului vizează adesea acuzații de încălcare a dreptului comunitar de către statele membre. Multe asemenea cazuri pot fi cel mai bine soluționate de un alt membru al Rețelei europene a ombudsmanilor. Ombudsmanul European cooperează strâns cu omologii săi naționali și regionali din statele membre, prin interme-

**Ombudsmanul European cooperează strâns cu omologii săi naționali și regionali din statele membre, prin intermediul Rețelei europene a ombudsmanilor.**

diul Rețelei europene a ombudsmanilor (a se vedea secțiunea 4.2 de mai jos). Unul dintre obiectivele acestei rețele este de a facilita transferul rapid al plângerilor către ombudsmanii naționali sau regionali competenți sau organisme similare. Comisia pentru petiții

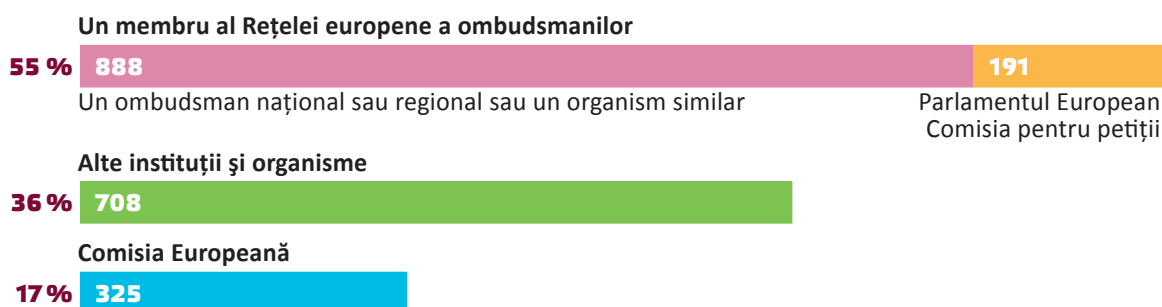
a Parlamentului European participă, de asemenea, în cadrul rețelei, ca membru cu drepturi depline.

În unele cazuri, Ombudsmanul consideră adecvat să transfere plângerea către Comisie sau către SOLVIT, o rețea înființată de Comisie pentru a sprijini persoanele care întâmpină obstacole atunci când încearcă să își exercite drepturile pe piața internă a Uniunii Europene. Înainte de a transfera o plângere sau de a face recomandări reclamantului, serviciile Ombudsmanului depun toate eforturile pentru a se asigura că sunt oferite cele mai bune recomandări.

În 70 % din numărul total de cazuri examinate în cursul anului 2008, a fost făcută o recomandare sau cazul a fost transferat. După cum se arată în figura 3.12, în 1 079 de cazuri, plângerea a fost transferată la un membru al Rețelei europene a ombudsmanilor sau reclamantul a fost sfătuit să contacteze un membru al rețelei (888 de reclamanți au fost direcționați către un ombudsman național sau regional, iar 191 către Comisia pentru Petiții a Parlamentului European). Alți 325 reclamanți au fost direcționați către Comisia Europeană<sup>55</sup>, iar 708 cazuri au fost transferate altor instituții și organisme, cum ar fi SOLVIT sau ombudsmanii specializați sau organele responsabile cu soluționarea plângerilor din statele membre.

Restul prezentului capitol conține exemple de cazuri transferate sau cazuri în care au fost furnizate recomandări.

**Figura 3.12: Plângeri transferate altor instituții și organisme**  
**Reclamanți sfătuiți să contacteze alte instituții și organism**



NOTĂ 1 Sunt incluse 158 de plângeri înregistrate spre sfârșitul anului 2007, care au fost procesate în 2008 și sunt excluse exclude 220 plângeri înregistrate spre sfârșitul anului 2008, care se aflau în curs de procesare la sfârșitul anului pentru a se stabili măsura care trebuie luată.

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

55. Această figură include anumite cazuri în care o plângere împotriva Comisiei a fost declarată inadmisibilă deoarece nu au fost făcute demersurile administrative corespunzătoare către instituție înainte ca plângerea să fie depusă la Ombudsman.

### Plângeri care implică Rețeaua europeană a ombudsmanilor

Un cetățean francez a depus o plângere împotriva Oficiului Regional Francez pentru Asigurări Medicale în legătură cu dificultățile pe care le-a întâmpinat în ceea ce privește solicitarea de plată a pensiei. Ombudsmanul European l-a contactat pe omologul său francez pentru a se asigura că acesta poate soluționa problema. Apoi l-a contactat pe reclamant, care a fost de acord ca plângerea sa să fie transferată către Ombudsmanul francez. Acesta din urmă a examinat plângerea și a confirmat faptul că plata pensiei reclamantului se va efectua retroactiv.

1617/2008/CHM ■

Ombudsmanul European a primit plângeri din partea unor cetățeni bulgari cu privire la anumite societăți furnizoare de energie (furnizori de servicii de încălzire centrală și apă caldă) din Bulgaria. Deoarece reclamantii susțineau că legislația comunitară privind eficiența energetică la consumator și serviciile de furnizare a energiei electrice nu a fost corect transpusă, Ombudsmanul le-a recomandat să ia în considerare depunerea la Comisie a unei plângeri privind încălcarea dreptului comunitar și a informat Comisia cu privire la această chestiune.

Ombudsmanul bulgar primise sute de plângeri similare, în legătură cu probleme diverse, de la încălcarea drepturilor consumatorului, până la metodologia utilizată în calcularea facturilor individuale. Deoarece respectivele societăți furnizoare de energie intră sub incidența competențelor sale, Ombudsmanul bulgar a examinat plângerile și a elaborat un raport cu recomandări către guvern, agențiile guvernamentale specializate, administrația locală și societățile de utilități. Ulterior el a informat Ombudsmanul European cu privire la evoluțiile din acest domeniu, în special cu privire la modificările aduse legislației bulgare privind eficiența energetică.

2349/2008/VIK și cazuri similare ■

Un cetățean spaniol a înaintat o plângere Ombudsmanului European, în numele unui partid politic, cu privire la o presupusă încălcare a drepturilor fundamentale atât de către autoritățile naționale spaniole, cât și de cele regionale. El susținea că autoritățile spaniole nu au luat toate măsurile necesare pentru a asigura condițiile pentru ca toți cetățenii care locuiesc în anumite regiuni ale Spaniei, care au propria limbă regională, să își poată exercita drepturile, în special în ceea ce privește utilizarea limbii spaniole în școli și universități, precum și pentru garantarea unor condiții în care cetățenii să nu se simtă amenințați de organizația teroristă Eta. Ombudsmanul a transferat cazul către Ombudsmanul spaniol care a putut lua inițiativele necesare în cazul acestor acuzații.

Reclamantul a acuzat, de asemenea, Comisia Europeană că nu a luat măsuri împotriva autorităților spaniole, pentru a asigura respectarea acestor drepturi și libertăți. Deoarece reclamantul nu contactase încă instituția pentru a o informa cu privire la preocupările sale, acesta a fost sfătuit de către Ombudsmanul European să înainteze o plângere Comisiei.

3009/2007/SMG ■

Un reclamant care locuiește în Ungaria a adresat o plângere Ombudsmanului European. Reclamantul plătește pensie alimentară fostei sale soții care locuiește în Franța. El reclamă faptul că în Ungaria pensia alimentară nu este deductibilă din venitul impozabil. Potrivit reclamantului, dacă ar locui în Franța, pensia alimentară ar fi deductibilă. El consideră că Uniunea Europeană ar trebui să ia măsuri în legătură cu această chestiune.

Ombudsmanul a transferat această plângere Parlamentului European pentru a fi luată în considerare ca petiție. Comisia pentru Petiții a început examinarea petiției, cerând Comisiei Europene să realizeze un studiu preliminar asupra diferitelor aspecte ale problemei.

2592/2007/LR ■

### Plângeri transferate Comisiei Europene

Ombudsmanul European a primit o plângere de la ombudsmanul regional din Andaluzia, Spania, în legătură cu o deversare de petrol cauzată de coliziunea a două nave în apropierea coastei Cadiz și a zonei Gibraltar. Potrivit reclamantului, deversarea de petrol a afectat grav zona din jur, iar autoritățile responsabile nu au luat măsurile corespunzătoare. Mai precis, el consideră că situația constituie un caz de încălcare a legislației comunitare privind protecția mediului.

Deoarece cazul implica o posibilă încălcare a dreptului comunitar de către un stat membru, Ombudsmanul l-a transferat Comisiei. Aceasta a informat Ombudsmanul că s-a adresat în scris Ombudsmanului andaluz și a explicat că Directiva relevantă nu a fost încă transpusă de către autoritățile din Gibraltar și că urmărește acest aspect al cazului printr-o procedură de încălcare. În privința acestei probleme specifice, Comisia a menționat că a cerut autorităților din Regatul Unit să furnizeze informații suplimentare cu privire la natura materialului transportat și dacă autoritățile Regatului Unit și-au respectat obligațiile în conformitate cu legislația comunitară. Comisia s-a angajat să informeze Ombudsmanul andaluz cu privire la evoluția acestei anchete.

2017/2008/JMA ■

Ombudsmanul European a primit două plângeri în legătură cu problemele întâmpinate de soții unor cetățeni ai Uniunii Europene care au avut nevoie de viză pentru a intra într-un alt stat membru. În primul caz, unui resortisant nigerian căsătorit cu un cetățean român i s-a solicitat obținerea unei vize pentru a intra în Regatul Unit. În al doilea caz, unei cetățene thailandeze căsătorit cu un cetățean din Regatul Unit i s-a solicitat obținerea unei vize pentru a intra în Spania. Ambele cazuri implicau posibile încălcări ale legislației comunitare privind dreptul cetățenilor Uniunii Europene și al familiilor acestora de a circula și de a locui liber în teritoriul statelor membre. Ombudsmanul a transferat cazurile Comisiei.

Comisia a furnizat explicații utile în ambele cazuri. Mai precis, în legătură cu al doilea caz, aceasta a arătat că este posibil ca Spania să fi transpus în mod greșit directiva relevantă. Comisia a informat reclamantul că detaliile cazului său vor fi luate în considerare atunci când va efectua o analiză de ansamblu privind conformitatea legislației naționale cu directiva. Comisia a recomandat în reclamantului să contacteze SOLVIT din Regatul Unit cu privire la plângerea sau să depună o plângere formală la Comisie dacă problema nu se rezolvă.

2709/2008/CE și 2733/2008/CE ■

### Plângere transferată către SOLVIT

O persoană a adresat o plângere Ombudsmanului, reclamând refuzul Comisiei Funcționarilor Publici din Cipru de a recunoaște, la calcularea pensiei, anii în care reclamanta a lucrat în Regatul Unit deoarece, în acea perioadă Cipru nu era membru al Uniunii Europene. Reclamanta a considerat că este discriminată pentru că va trebui să muncească mai mult decât alți funcționari publici pentru a se putea pensiona cu pensie integrală.

Plângerea a fost transferată către SOLVIT, care a contactat Ministerul Muncii și Asigurărilor Sociale din Cipru. Acesta din urmă a confirmat că nu ar trebui să existe vreo problemă în recunoașterea perioadei în care reclamanta a lucrat în Regatul Unit. Deoarece reclamanta, în cadrul contactelor ulterioare avute cu SOLVIT, a clarificat că plângerea sa fusese îndreptată către Comisia Funcționarilor Publici pentru că nu a recunoscut perioada de lucru în Regatul Unit în scopul promovării și că a prezentat cazul în fața instanțelor naționale, SOLVIT a informat-o că nu poate soluționa plângerea respectivă.

796/2008/TIS ■

Relațiile  
cu instituțiile,  
ombudsmanii și  
alte părți  
interesate



**O**MBUDSMANUL European își dedică foarte mult timp creșterii gradului de sensibilizare cu privire la activitatea sa de combatere a administrării defectuoase și de promovare a transparenței și a bunei administrări. Acest capitol oferă o prezentare generală a eforturilor Ombudsmanului de a veni în întâmpinarea instituțiilor și organismelor europene, colegilor ombudsmani și altor părți interesate importante.

## 4.1 Relațiile cu instituțiile și organismele europene

Stabilirea unor raporturi constructive cu instituțiile și organismele europene este foarte importantă pentru ca Ombudsmanul European să contribuie la obținerea celor mai bune rezultate posibile pentru reclamanți.

**Stabilirea unor raporturi constructive cu instituțiile și organismele europene este foarte importantă pentru ca Ombudsmanul European să contribuie la obținerea celor mai bune rezultate posibile pentru reclamanți.**

Ombudsmanul se reunește periodic cu membrii și oficialii instituțiilor pentru a discuta despre metodele de îmbunătățire a calității administrației în UE. Activitatea sa în acest domeniu este prezentată în detaliu în cele ce urmează.

### ■ Parlamentul European

Parlamentul European alege Ombudsmanul, iar acesta raportează Parlamentului, în special prin prezentarea acestui Raport anual și, de asemenea, prin rapoarte speciale. Ombudsmanul se bucură de o excelentă colaborare cu Comisia pentru petiții a Parlamentului, care este responsabilă pentru relațiile Parlamentului cu Ombudsmanul și întocmește un raport cu privire la Raportul anual al acestuia. La cererea Comisiei pentru petiții, Ombudsmanul a fost reprezentat de unul dintre membrii echipei sale la fiecare dintre ședințele organizate de aceasta în 2008.



**Parlamentul European alege Ombudsmanul, iar acesta raportează Parlamentului, în special prin prezentarea Raportului său anual. În fotografie, Ombudsmanul în timpul prezentării Raportului pe 2007 dlui Hans-Gert PÖTTERING, Președintele Parlamentului European. Strasbourg, 12 martie 2008.**

La data de 12 martie 2008, Ombudsmanul a prezentat Raportul său anual pentru anul 2007 președintelui Parlamentului, domnul Hans-Gert PÖTTERING. În ziua următoare, acesta l-a prezentat președintelui Comisiei pentru petiții, domnul Marcin LIBICKI, deputat în Parlamentul European, iar la data de 19 mai a avut ocazia să îl prezinte înaintea comisiei. Doamna Dushana ZDRAVKOVA deputat în Parlamentul European, a întocmit raportul Comisiei pentru petiții cu privire la activitatea Ombudsmanului. Cu prilejul sesiunii plenare din data de 23 octombrie, Parlamentul a adoptat, cu 465 de voturi pentru și 1 împotrivă, o rezoluție bazată pe raportul acesteia. În rezoluție, Parlamentul și-a exprimat satisfacția cu privire la activitatea Ombudsmanului, cooperarea sa constructivă cu instituțiile și imaginea publică a acestuia.

În ceea ce privește relațiile Ombudsmanului cu Parlamentul în 2008, revizuirea Statutului Ombudsmanului European a avut, de asemenea, o importanță deosebită. La sfârșitul anului 2007, Comisia pentru afaceri constituționale a Parlamentului a luat în discuție un proiect de raport privind modificările propuse aduse statutului (raportor doamna Anneli JÄÄTTEENMÄKI deputat în Parlamentul European). La 24 ianuarie 2008, domnul DIAMANDOUROS a prezentat pentru a doua oară propunerile sale de revizuire a statutului înaintea acestei comisii, iar la 10 martie, raportul doamnei JÄÄTTEENMÄKI a fost adoptat în cadrul comisiei cu 19 voturi pentru și niciunul împotrivă. Astfel cum este prezentat în capitolul 2 din prezentul Raport anual, Parlamentul a adoptat o decizie<sup>1</sup> de revizuire a statutului la data de 18 iunie (cu 576 de voturi pentru și 8 împotrivă). Versiunea revizuită a Statutului a intrat în vigoare la 31 iulie 2008.

Reforma în derulare a Regulamentului (CE) nr. 1049/2001 privind accesul public la documente<sup>2</sup> a figurat și pe agenda interinstituțională a Ombudsmanului în 2008. Opiniile Ombudsmanului în ceea ce privește propunerea Comisiei de a revizui acest regulament au fost prezentate Comisiei pentru libertăți civile, justiție și afaceri interne a Parlamentului European în cadrul unei reuniuni organizate la Bruxelles la 2 iunie și încă o dată, la 11 decembrie, cu prilejul unui seminar organizat la Bruxelles de Parlamentul Finlandei și Ministerul Justiției din Finlanda. Ombudsmanul a încurajat Parlamentul European să se folosească de rolul său de co-legislator pentru ca acest regulament să asigure cetățenilor cel mai larg acces la documente. Ca parte a contribuției sale la dezbaterea acestei chestiuni, Ombudsmanul a desfășurat un studiu comparativ cu privire la legislația și practica statelor membre referitoare la accesul publicului la informațiile din bazele de date și a folosit acest studiu pentru a face propuneri concrete în ceea ce privește reforma reglementărilor privind accesul la documente.

## ■ Consiliul Uniunii Europene

Revizuirea Statutului Ombudsmanului a ocupat o poziție prioritară pe ordinea de zi a celor mai multe reuniuni pe care domnul DIAMANDOUROS le-a avut cu reprezentanții statelor membre din cadrul Consiliului în prima jumătate a anului 2008. La data de 16 mai, Ombudsmanul a susținut o prezentare în fața Grupului pentru afaceri generale din cadrul Consiliului pentru a explica scopul revizuirii statutului și pentru a răspunde la orice întrebări din partea delegațiilor statelor membre. Consiliul și-a exprimat acordul în privința statutului revizuit într-o declarație acordată de domnul Janez LENARČIČ, președintele în exercițiu al Consiliului, cu prilejul sesiunii plenare a Parlamentului din data de 18 iunie.

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

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

## ■ Comisia Europeană

Comisia Europeană este instituția care a făcut obiectul celui mai mare număr de anchete desfășurate de către Ombudsman. Prin urmare, întâlnirile periodice cu comisarii și personalul de conducere sunt importante în vederea asigurării unor relații constructive de muncă și în vederea obținerii unor reacții mulțumitoare la anchetele Ombudsmanului. Pe parcursul anului 2008, domnul,

**Comisia Europeană este instituția care a făcut obiectul celui mai mare număr de anchete desfășurate de către Ombudsman.**

cere sunt importante în vederea asigurării unor relații constructive de muncă și în vederea obținerii unor reacții mulțumitoare la anchetele Ombudsmanului. Pe parcursul anului 2008, domnul,

Mr DIAMANDOUROS s-a întâlnit cu președintele Comisiei, José Manuel BARROSO, vicepreședintele Comisiei, responsabil pentru relații instituționale și comunicare, doamna Margot WALLSTRÖM, Comisarul pentru știință și cercetare, domnul Janez POTOČNIK, și comisarul pentru ocuparea forței de muncă, afaceri sociale și egalitate de șanse, domnul Vladimír ŠPIDLA.

În vederea asigurării celor mai bune servicii reclamanților, Ombudsmanul cooperează strâns cu alte mecanisme de obținere de reparații, inclusiv cu cele coordonate de Comisie. La 20 noiembrie, domnul DIAMANDOUROS și-a prezentat activitatea în fața Rețelei SOLVIT, în cadrul unui seminar organizat la Luxemburg. SOLVIT este o rețea înființată de Comisie pentru a sprijini persoanele care întâmpină dificultăți în exercitarea drepturilor lor pe piața internă a Uniunii. Ambele părți au convenit că trebuie făcut un efort mai mare pentru a îmbunătăți sistemul de informare, astfel încât reclamanții să se adreseze de la început celor mai competente mecanisme de obținere de reparații. În acest context, Ombudsmanul a atras atenția asupra elaborării de către biroul său a unui ghid interactiv ca parte a noului site web al instituției.

## ■ Banca Europeană de Investiții (BEI)

Pe parcursul anului 2008, Ombudsmanul și-a dedicat o mare parte din timp dezvoltării raporturilor cu EIB stabilind întrevederi cu președintele acesteia, domnul Philippe MAYSTADT, vicepreședintele, domnul Plutarchos SAKELLARIS și alți funcționari din conducere. De asemenea, au avut loc schimburi reciproce de personal care s-au dovedit a fi foarte instructive pentru membrii ambelor instituții.

O importanță deosebită în această perioadă a avut-o semnarea unui memorandum de înțelegere<sup>3</sup> între Ombudsman și președintele BEI. Acesta prevede că protecția părților interesate se va extinde la cei care nu sunt cetățeni sau rezidenți ai UE sau al Căror sediu social nu este în UE. Mai mult decât atât, în cazul unei presupuse administrări defectuoase, un reclamant va putea recurge la o procedură internă eficientă de tratare a plângerilor din cadrul BEI, înainte de a se adresa Ombudsmanului. Această procedură este definită în politica privind mecanismul de soluționare a plângerilor lansată de bancă, urmând a face obiectul unei consultări publice în 2009<sup>4</sup>.

## ■ Oficiul European pentru Selecția Personalului (EPSO)

Dat fiind rolul său central în cadrul activităților europene de recrutare și, prin urmare, în cadrul relațiilor cu cetățenii europeni, EPSO a făcut obiectul unui procent relativ mare de anchete desfășurate de către Ombudsman. Pentru a contribui la garantarea celor mai ridicate standarde de servicii pentru cetățeni în acest domeniu, Ombudsmanul și echipa sa s-au întrunit de mai multe ori în cursul anului 2008 cu directorul EPSO, domnul David BEARFIELD, și echipa acestuia. Domnul DIAMANDOUROS a prezentat echipei

**Dat fiind rolul său central în cadrul activităților europene de recrutare și, prin urmare, în cadrul relațiilor cu cetățenii europeni, EPSO a făcut obiectul unui procent relativ mare de anchete desfășurate de către Ombudsman.**

EPSO activitatea sa la data de 15 aprilie. A urmat apoi un schimb activ de opinii cu privire la cea mai

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

4. Informații cu privire la politica BEI privind mecanismul de soluționare a plângerilor sunt disponibile la: <http://www.eib.org>



potrivită modalitate de a răspunde plângerilor. De asemenea, domnul BEARFIELD a folosit această ocazie pentru a explica planurile EPSO de modernizare a procedurilor europene de recrutare, sub titlul de „Programul de dezvoltare EPSO”. El a prezentat programul și la data de 9 octombrie, atunci când, împreună cu o delegație din rândul personalului EPSO, a vizitat biroul Ombudsmanului de la Bruxelles pentru a se întâlni cu acesta, cu secretarul general, șeful Departamentului Juridic și șefii de unități juridice. Scopul acestei întruniri a fost ca fiecare parte să cunoască mai bine activitatea celeilalte. Ombudsmanul și domnul BEARFIELD au mai avut o întrevedere la 17 decembrie.



**Ombudsmanul se întâlnește periodic cu colegii săi din alte instituții ale UE pentru a face schimb de informații și bune practici. În fotografie, acesta apare în timp ce discută cu Controlorul European pentru Protecția Datelor (AEPD), dl Peter HUSTINX, și adjunctul său, dl Joaquín BAYO DELGADO. Ombudsmanul a făcut o trecere în revistă a relațiilor sale cu Controlorul European pentru Protecția Datelor în cadrul unui eveniment care a avut loc la 17 decembrie 2008, organizat cu ocazia a celor cinci ani de mandat al Controlorului și a plecării dlui BAYO DELGADO.**

## ■ Agențiile UE

Secretarul general al Ombudsmanului, domnul Ian HARDEN, a participat la reuniunea șefilor de agenții din 24 octombrie de la Lisabona. Cu acest prilej, agențiile au adoptat în unanimitate Codul European al Bunei Conduite Administrative și au acceptat să analizeze cea mai bună metodă de a-l face cunoscut la nivelul lor. Ombudsmanul a salutat cu căldură această evoluție, care ar trebui să-i ajute pe cetățeni să înțeleagă mai bine la ce să se aștepte atunci când contactează agențiile. Codul ar trebui să aibă și rolul de ghid pentru personalul responsabil pentru relațiile cu publicul din cadrul agențiilor.

## ■ Alte instituții și organisme ale UE

Ombudsmanul a organizat o serie de alte reuniuni cu reprezentanții instituțiilor și organismelor UE pe parcursul anului 2008. La 24 ianuarie, acesta s-a întâlnit cu președinții comitetelor pentru personal ale instituțiilor europene pentru a le explica rolul său în îmbunătățirea calității administrației UE. La data de 5 septembrie, el a participat la un seminar organizat de directorul Agenției pentru Drepturi Fundamentale a Uniunii Europene, domnul Morten KJAERUM, la Viena. În perioada 20-21 noiembrie, Ombudsmanul s-a deplasat la Luxemburg pentru o întrevedere cu președintele Curții Europene de Justiție, domnul Vassilios SKOURIS, al Tribunalului de Primă Instanță, domnul Marc JAEGER și al Tribunalului Funcției Publice, domnul Paul J. MAHONEY. În cele din urmă, la data de 17 decembrie, Ombudsmanul a prezentat o imagine de ansamblu a raporturilor dintre instituția sa și Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor (AEPD) cu prilejul unui seminar organizat de AEPD, prin domnul Peter HUSTINX, la Bruxelles. Acest seminar a marcat cinci ani de la înființarea AEPD, precum și plecarea adjunctului acesteia, domnul Joaquín BAYO DELGADO.

## 4.2 Relațiile cu ombudsmanii și organismele similare

Ombudsmanul European cooperează îndeaproape cu omologii săi la nivel național, regional și local pentru a se asigura că plângerile cetățenilor sunt tratate prompt și eficient. Această cooperare

**Ombudsmanul European cooperează îndeaproape cu omologii săi la nivel național, regional și local pentru a se asigura că plângerile cetățenilor sunt tratate prompt și eficient.**

este, de asemenea, esențială pentru schimbul de informații în ceea ce privește legislația europeană, urmărirea evoluțiilor importante în sectorul ombudsmanilor și schimbul de bune practici. În majoritatea cazurilor, această cooperare se desfășoară sub egida Rețelei europene a ombudsmanilor, deși Ombudsmanul European ia parte și la conferințe, seminarii și întruniri din afara rețelei.

### ■ Rețeaua europeană a ombudsmanilor

Rețeaua europeană a ombudsmanilor cuprinde în prezent aproximativ 90 de birouri în 31 de țări, acoperind nivelul național și regional din cadrul Uniunii, precum și nivelul național în țările solici-

**Rețeaua reprezintă un mecanism eficient de cooperare în ceea ce privește tratarea cazurilor.**

tante candidate la aderarea la UE, plus Norvegia și Islanda. Rețeaua reprezintă un mecanism eficient de cooperare în ceea ce privește tratarea cazurilor. De asemenea, rețeaua participă activ la schimbul de experiență și bune practici — obiective pe care încearcă să le atingă prin intermediul seminarilor și întrunirilor, printr-un buletin informativ periodic, un forum de discuții pe internet și un serviciu electronic de știri. În 2008, o importanță aparte în acest sens o are studiul comparativ desfășurat de Ombudsmanul European cu privire la legislația și practica statelor membre referitoare la accesul publicului la informațiile din bazele de date. Ombudsmanul și-a contactat colegii din rețea pentru a obține informații cu privire la cele mai bune practici la nivel național pentru asigurarea unui acces public maxim la bazele de date. El a folosit rezultatele acestui studiu pentru a face propuneri concrete în ceea ce privește reforma reglementărilor europene privind accesul public la documente.

Ombudsmanii din rețea au adoptat o declarație cu ocazia celui de-al șaselea seminar al ombudsmanilor naționali, organizat la Strasbourg în luna octombrie 2007. Scopul acestei declarații este acela de a face mai bine cunoscută dimensiunea europeană a activității ombudsmanilor și de a clarifica natura serviciilor furnizate persoanelor care depun plângeri privind chestiuni care intră sub incidența legislației UE. Pe parcursul anului 2008, Ombudsmanul European a făcut eforturi, prin publicațiile și prezentările sale, pentru creșterea gradului de sensibilizare cu privire la această declarație, inclusiv prin publicarea acesteia pe site-ul său web în 23 de limbi. Domnul DIAMANDOUROS a atras în mod special atenția asupra declarației pe parcursul vizitelor sale de informare în statele membre, coordonate de către colegii săi ombudsmani.

### Cooperarea în tratarea cazurilor

Un număr mare de reclamanți se adresează Ombudsmanului European atunci când au probleme cu o administrație națională, regională sau locală. În multe dintre cazuri, un ombudsman din țara

**Un număr mare de reclamanți se adresează Ombudsmanului European atunci când au probleme cu o administrație națională, regională sau locală. În multe dintre cazuri, un ombudsman din țara respectivă poate soluționa în mod eficient cazul.**

respectivă poate soluționa în mod eficient cazul. Atunci când este posibil, Ombudsmanul European transferă direct cazurile ombudsmanilor naționali sau regionali sau oferă reclamantului consultanță corespunzătoare. Mai multe detalii cu privire la această cooperare sunt oferite la sfârșitul capitolului 3.

Ombudsmanii naționali și regionali pot solicita răspunsuri scrise din partea Ombudsmanului European la cererile de informații privind dreptul comunitar și interpretarea acestuia, inclusiv cele care apar în cadrul abordării unor cazuri specifice. Ombudsmanul European fie răspunde direct, fie, dacă este mai potrivit, direcționează cererea de informații spre o altă instituție sau organism al UE. Pe parcursul anului 2008, au fost primite opt noi cereri de informații (cinci din partea ombudsmanilor naționali și trei din partea ombudsmanilor regionali). Aceasta reprezintă o creștere semnificativă comparativ cu anii anteriori și reflectă creșterea gradului

de sensibilizare cu privire la procedura privind cererile de informații ca urmare a publicării declarației menționate. anterior Aceste cereri de informații vizau chestiuni diverse, pornind de la interpretarea în Țările de Jos a normelor UE privind compensarea pasagerilor transportului aerian până la interpretarea de către autoritățile spaniole a normelor UE privind transportul public.

## Seminarii

Seminarele pentru ombudsmanii naționali și regionali sunt organizate din doi în doi ani de către Ombudsmanul European în cooperare cu un omolog național sau regional.

Cel de-al șaselea seminar al ombudsmanilor regionali din statele membre ale UE a avut loc la Berlin în perioada 2-4 noiembrie. Seminarul a fost organizat de către președintele Comisiei pentru petiții din cadrul Parlamentului regional din Berlin, domnul Ralf HILLENBERG, și Ombudsmanul European, cu sprijinul *Europäische Akademie Berlin*. La eveniment au fost prezenți aproximativ 90 de participanți, din toate cele șase țări în care există ombudsmani regionali (și anume, Belgia, Germania, Spania, Italia, Austria și Regatul Unit<sup>5</sup>). Tema seminarului a fost „Protejarea celor mai vulnerabili din societate: rolul plângerilor și petițiilor”. Discursul principal al seminarului cu privire la „Rolul ombudsmanilor în protecția juridică națională și europeană” a fost rostit de domnul Günter HIRSCH, fost președinte al Curții Supreme din Germania, în prezent ombudsman al Germaniei în domeniul asigurărilor. Acest discurs a fost urmat de sesiuni cu privire la: independența ombudsmanilor și a comisiilor pentru petiții, activități eficiente pentru cetățeni și plângerile referitoare la asistența medico-sanitară, persoanele în vârstă, afaceri sociale și migrație. Discuțiile din cadrul seminarului au fost active și instructive, iar reacțiile primite au confirmat faptul că ombudsmanii au considerat tema ca fiind foarte potrivită pentru activitatea lor de zi cu zi.

**Cel de-al șaselea seminar al ombudsmanilor regionali din statele membre ale UE a avut loc la Berlin în perioada 2-4 noiembrie. La eveniment au asistat peste 90 participanți (în fotografia alăturată). Tema seminarului a fost „Protejarea celor mai vulnerabili din societate: rolul plângerilor și petițiilor”.**



© Abgeordnetenhaus von Berlin

Un alt seminar al rețelei care a avut loc în 2008 a fost cel de-al șaselea seminar al ofițerilor de legătură organizat între 1 și 3 iunie la Strasbourg. Ofițerii de legătură au rolul de prim punct de contact pentru rețea în cadrul birourilor ombudsmanilor naționali. Cel de-al șaselea seminar a găzduit discuții pe diverse subiecte, inclusiv libertatea de exprimare, accesul la informații și documente, promovarea unei bune administrări și tratarea în mod eficient a plângerilor. Președintele Tribunalului Funcției Publice al Uniunii Europene, Paul J. MAHONEY a ținut discursul principal în prima zi, cu titlul „Carta europeană a drepturilor fundamentale și libertatea de exprimare a funcționarilor”. Acest discurs a fost urmat de prezentarea proiectului de convenție a Consiliului Europei privind accesul la documente oficiale, făcută de judecătorul Helena JÄDERBLÖM, președinte al Grupului de experți cu privire la accesul la documente oficiale și al Curții Administrative de Apel din Suedia. Seminarul s-a încheiat cu o sesiune intitulată „Asigurarea aplicării legislației UE”, pe parcursul căreia domnul Alain LAMASSOURE, deputat

5. Țările sunt enumerate în ordinea protocolară a UE, respectiv în ordine alfabetică, în funcție de numele fiecărei țări în limba maternă. Această ordine este utilizată pe tot cuprinsul acestei publicații.

în Parlamentul European și fost ministru al afacerilor europene în Franța, a ținut discursul principal. Pe ansamblu, la seminar au luat parte 30 de participanți din 28 de țări europene.



**Cel de-al șaselea seminar al ofițerilor de legătură din cadrul Rețelei europene a ombudsmanilor s-a desfășurat în perioada 1-3 iunie la Strasbourg. Participanții la seminar au luat parte la discuții pe diverse subiecte, inclusiv libertatea de exprimare, accesul la informații și documente, promovarea unei bune administrări și tratarea în mod eficient a plângerilor.**

### **Buletinul informativ al ombudsmanilor europeni**

*Buletinul informativ al ombudsmanilor europeni* abordează activitatea membrilor Rețelei europene a ombudsmanilor și a membrilor regiunii europene a Institutului Internațional al Ombudsmanului (IoI). Redactat în limbile engleză, franceză, germană, italiană și spaniolă, buletinul se adresează unui număr de peste 400 de birouri la nivel european, național, regional și local. Buletinul este publicat de Ombudsmanul European de două ori pe an: în aprilie și în octombrie. În 2008, cele două ediții au acoperit o gamă variată de subiecte, inclusiv articole cu privire la discriminarea rasială, obstacolele în calea liberei circulații a persoanelor, migrația și problemele legate de azil, legislația UE privind mediul, rolul ombudsmanilor în supravegherea închisorilor, drepturile persoanelor cu dizabilități, drepturile copilului și dreptul la manifestații publice. O temă comună care leagă multe dintre aceste articole o reprezintă rolul ombudsmanilor în asigurarea faptului că legislația UE este pusă integral în aplicare.

### **Instrumente electronice de comunicare**

Forumul de discuții și schimb de documente pe internet, lansat de Ombudsman pentru ombudsmani europeni și echipele acestora, s-a dovedit a fi un instrument extrem de util pentru rețea. Peste 230 de persoane au acces la forum, ceea ce oferă posibilitatea unei cooperări zilnice între birouri.

Cea mai populară parte a forumului o reprezintă serviciul electronic de știri, *Ombudsman Daily News* care este publicat în fiecare zi lucrătoare și conține știri primite de la birourile ombudsmanilor, precum și din Uniunea Europeană. Aproape toate birourile ombudsmanilor naționali și regionali din întreaga Europă contribuie la *Ombudsman Daily News* oși îl consultă în mod periodic.

În 2008, forumul de discuții a continuat să reprezinte o metodă foarte utilă de schimb de informații pentru birourile ombudsmanilor prin introducerea de întrebări și răspunsuri. În acest fel au fost inițiate mai multe dezbateri majore. Acestea au abordat chestiuni diverse, cum ar fi dreptul la grevă, libertatea de reuniune, mecanismele de supraveghere ale poliției, eutanasia, dezvăluirea de date medicale, problema persoanelor fără adăpost, accesul solicitanților de azil la asistență medico-sanitară, accesul la un loc de muncă în cadrul sectorului public și depunerea de plângeri prin e-mail.

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



## ■ Întrunirile ombudsmanilor

Pe parcursul anului, eforturile Ombudsmanului de a colabora cu omologii săi s-au extins dincolo de activitățile Rețelei europene a ombudsmanilor. În vederea promovării instituției ombudsmanului și a schimbului de bune practici, domnul DIAMANDOUROS și echipa sa au participat la evenimentele organizate de ombudsmanii naționali și regionali de pe întreg teritoriul Europei, inclusiv din Belgia, Bulgaria, Estonia, Franța, Irlanda și Italia. Aceste evenimente au abordat chestiuni diverse, pornind de la accesul la documente până la înființarea de rețele ale ombudsmanilor. Ombudsmanul European împreună cu echipa sa a stabilit întrevederi și cu numeroși ombudsmani și reprezentanți ai instituțiilor ombudsmanilor din cadrul și din afara UE în 2008.

## 4.3 Relațiile cu alte părți interesate

Ombudsmanul European se angajează să se asigure că orice persoană sau organizație care ar putea avea o problemă cu instituțiile și organismele UE își cunoaște dreptul de a depune la biroul

**Ombudsmanul European se angajează să se asigure că orice persoană sau organizație care ar putea avea o problemă cu instituțiile și organismele UE își cunoaște dreptul de a depune la biroul său o plângere în legătură cu administrare defectuoasă.**

său o plângere în legătură cu administrare defectuoasă. Eforturile de sensibilizare au fost intensificate pe parcursul anului 2008 prin aproximativ 135 de prezentări realizate de Ombudsman și echipa sa. Mai mult decât atât, în cadrul biroului Ombudsmanului de la Bruxelles a fost înființată o nouă unitate, Unitatea pentru mass-media, întreprinderi și societatea civilă, pentru a veni în

întâmpinarea cetățenilor, a organizațiilor neguvernamentale, a asociațiilor și a societăților.

Această secțiune oferă o prezentare generală a nenumăratelor posibilități prin care Ombudsmanul a căutat pe tot parcursul anului să crească gradul de sensibilizare cu privire la dreptul la depunerea de plângeri.

## ■ Conferințe și reuniuni

### Implicarea Ombudsmanului

În 2008, Ombudsmanul a dedicat o mare parte a timpului său reuniunilor cu principalele părți interesate, în vederea prezentării serviciilor sale. El și-a prezentat activitatea în cadrul a peste 60 de evenimente în fața membrilor comunității juridice, comunității de afaceri, grupurilor de reflecție, organizațiilor neguvernamentale, reprezentanților administrațiilor regionale și locale, lobbyștilor și grupurilor de interese, cadrelor universitare, reprezentanților politici la nivel înalt și funcționarilor publici. Aceste conferințe, seminarii și reuniuni au avut loc la Bruxelles și în statele membre, adesea ca parte a vizitelor de informare ale Ombudsmanului (a se vedea în continuare).



**DI DIAMANDOUROS a călătorit la Budapesta, la 15 septembrie, pentru a lua parte la un eveniment de informare organizat de colegii săi ombudsmani din Ungaria, dl Máté SZABÓ, dl Sándor FÜLÖP, și dl Ernő KÁLLAI. La eveniment au participat mulți ziariști, alături de organizații neguvernamentale, grupuri de afaceri și cetățeni interesați.**

## Implicarea echipei Ombudsmanului

Echipa Ombudsmanului este la fel de activă în promovarea sensibilizării cu privire la instituție. În 2008, au fost efectuate peste 75 de prezentări unui număr de aproximativ 2 500 de cetățeni de pe întreg teritoriul Uniunii Europene. Cele mai multe grupuri de vizitatori au venit din Germania, pe poziția următoare situându-se Franța. Printre cei participanți la toate aceste prezentări s-au numărat studenți și stagiați, avocați și judecători, întreprinzători și lobbyiști, oficiali ai guvernului și funcționari publici, precum și personal din cadrul birourilor ombudsmanilor.

În timp ce constrângerile legate resurse limitează numărul de prezentări care pot fi efectuate în fiecare an, Ombudsmanul încearcă, în măsura în care este posibil, să accepte invitațiile și solicitările venite din partea grupurilor țintă. Toate aceste prezentări sunt extrem de importante pentru a da o „față umană” administrației europene.



Pe tot parcursul anului au fost distribuite la scară largă materiale cu privire la activitatea Ombudsmanului, în special în perioada Conferinței anuale a Rețelei întreprinderilor europene, care a avut loc la Strasbourg în luna noiembrie, și cu prilejul Zilelor porților deschise organizate de Parlamentul European la Bruxelles și Strasbourg în luna mai. Câteva mii de vizitatori au venit la standul Ombudsmanului cu ocazia Zilelor porților deschise și mulți dintre aceștia au avut discuții ample cu personalul Ombudsmanului.

## ■ Vizite de informare

Pentru a crește gradul de sensibilizare cu privire la dreptul de a depune plângeri și pentru a intensifica relațiile de colaborare cu omologii săi la nivel național și regional, în anul 2003 Ombudsmanul a demarat un program intensiv de vizite de informare în

**În 2008, Ombudsmanul a întreprins vizite de informare în Cipru, Grecia, Letonia și Lituania.**

statele membre și în țările în curs de aderare. Aceste vizite au continuat în același ritm. În 2008, Ombudsmanul a întreprins vizite de informare în Cipru, Grecia, Letonia și Lituania.

În 2008, Ombudsmanul a întreprins vizite de informare în Cipru, Grecia, Letonia și Lituania.

(i) În Cipru, Comisarul pentru administrație (ombudsmanul), doamna Eliana NICOLAOU, a pus la punct un program intensiv pentru vizita de patru zile a Ombudsmanului din perioada 17-20 martie. Domnul DIAMANDOUROS s-a întâlnit cu președintele Republicii Cipru, domnul Dimitris CHRISTOFIAS, președintele Parlamentului, domnul Marios GAROYIAN, trei miniștri ai guvernului, liderii partidelor politice și președintele Curții Supreme, domnul Christos ARTEMIDES. Pe parcursul perioadei petrecute la Nicosia, Ombudsmanul a susținut două conferințe publice cu privire la activitatea sa, a stabilit întrevederi cu conducerea Camerei de Comerț din Cipru și a fost distins cu premiul „Yannos Kranidiotis” pentru administrație publică

(ii) În timpul vizitei sale din Grecia, desfășurată în perioada 23-28 mai, Ombudsmanul European s-a întâlnit cu președintele, domnul Karolos PAPOULIAS, primul-ministru, domnul Kostas KARAMANLIS, președintele Parlamentului, domnul Dimitris SIOUFAS, președintele Consiliului de Stat, domnul Georgios PANAGIOTOPOULOS, trei miniștri ai guvernului, liderii partidelor politice, precum și cu un fost președinte și doi foști premieri. De asemenea, domnul DIAMANDOUROS s-a întâlnit cu avocați, organizații neguvernamentale, funcționari publici și membri ai comunității de afaceri pentru a le prezenta serviciile sale. Vizita de informare a domnului DIAMANDOUROS a fost coordonată de ombudsmanul grec, domnul Yorgos KAMINIS și echipa acestuia.

(iii) Ombudsmanul European a vizitat Letonia în perioada 28-30 septembrie. Ombudsmanul leton, domnul Romāns APSĪTIS, a organizat vizita pe parcursul căreia Ombudsmanul și-a prezentat activitatea în fața reprezentanților guvernului local, a organizațiilor neguvernamentale, a membrilor mediului de afaceri și a studenților.

**Toate aceste vizite au fost extrem de valoroase din punctul de vedere al creșterii gradului de sensibilizare cu privire la drepturile cetățenilor în temeiul legislației UE, al dezvoltării imaginii publice a Ombudsmanului European și a omologilor săi la nivel național și al furnizării de informații privind dreptul de a depune o plângere.**

A stabilit întâlniri cu reprezentanții justiției și și-a prezentat activitatea în fața mai multor comisii parlamentare. În cele din urmă, domnul DIAMANDOUROS s-a întâlnit la Riga cu președintele leton, domnul Valdis ZATLERS, precum și cu trei miniștri ai guvernului.

(iv) Ombudsmanul a întreprins o vizită de informare la Vilnius între 1 și 3 octombrie, organizată de ombudsmanii *Seimas* (parlamentari), domnul Romas VALENTUKEVIČIUS, doamna Albina RADZEVIČIŪTĖ, domnul Augustinas NORMANTAS, doamna Virginija PILIPAVIČIENĖ, doamna Zita ZAMŽICKIENĖ și echipele acestora. Aici s-a întâlnit cu diferite comisii ale *Seimas*, precum și cu Ministrul Justiției, domnul Petras BAGUŠKA. Ombudsmanul a susținut o conferință publică în fața funcționarilor publici și a studenților și s-a întâlnit cu reprezentanții mediului de afaceri din Lituania, precum și cu cei ai organizațiilor neguvernamentale.

**LITUANIA — Ombudsmanul European a întreprins o vizită de informare în Lituania în perioada 1-3 octombrie 2008. Vizita a fost organizată împreună cu ombudsmanii *Seimas* (parlamentari). În fotografie, alături de dl DIAMANDOUROS, de la stânga la dreapta, dna Virginija PILIPAVIČIENĖ, dna Albina RADZEVIČIŪTĖ, dl Augustinas NORMANTAS, dna Zita ZAMŽICKIENĖ și dl Romas VALENTUKEVIČIUS.**



(v) Domnul DIAMANDOUROS a făcut o vizită și la Budapesta, la 15 septembrie, pentru a lua parte la un eveniment de informare organizat de colegii săi ombudsmani din Ungaria, domnul Máté SZABÓ, domnul Sándor FÜLÖP și domnul Ernő KÁLLAI.

Toate aceste vizite au fost extrem de valoroase din punctul de vedere al creșterii gradului de sensibilizare cu privire la drepturile cetățenilor în temeiul legislației UE, al dezvoltării imaginii publice a Ombudsmanului European și a omologilor săi la nivel național și al furnizării de informații privind dreptul de a depune o plângere.



© Athens News Agency

**GRECIA — În timpul vizitei de informare din Grecia, desfășurată în perioada 23-28 mai, Ombudsmanul European s-a întâlnit cu mulți funcționari de la nivel înalt, inclusiv președintele, prim-ministrul și președintele Parlamentului. În fotografie, acesta apare alături de președintele Comisiei pentru Afaceri Europene din cadrul Parlamentului, dna Elsa PAPADEMETRIOU. În timpul vizitei sale, dl DIAMANDOUROS s-a întâlnit, de asemenea, cu avocați, organizații neguvernamentale, funcționari publici și membri ai comunității de afaceri pentru a le prezenta serviciile sale. Vizita de informare a dlui DIAMANDOUROS a fost coordonată de ombudsmanul grec, dl Yorgos KAMINIS.**





© A.F.I.

**LETONIA — Ombudsmanul European a vizitat Letonia în perioada 28-30 septembrie pentru a-și face cunoscută activitatea. Ombudsmanul leton, dl Romāns APSĪTIS, a participat la organizarea vizitei. În fotografie, dl DIAMANDOUROS și dl APSĪTIS, în dreapta sa, și Președintele Letoniei, dl Valdis ZATLERS, în stânga sa.**

**LETONIA — În cadrul vizitei de informare din Letonia din perioada 28-30 septembrie 2008, Ombudsmanul European și-a prezentat activitatea în fața reprezentanților guvernului local, a organizațiilor neguvernamentale, a membrilor mediului de afaceri și a studenților. În fotografie, acesta apare alături de ombudsmanul leton, dl Romāns APSĪTIS, în stânga sa, președintele Curții Constituționale, dl Gunārs KŪTRIS, în dreapta sa, precum și judecători și personal al Curții Constituționale.**



## ■ Activități mass-media

Ombudsmanul recunoaște rolul important pe care mass-media îl joacă în informarea opiniei publice, în îmbogățirea dezbaterilor și în creșterea vizibilității serviciilor sale în toate statele

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

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

În 2008, principalele activități mass-media ale Ombudsmanului au inclus conferințe de presă susținute la Bruxelles pentru prezentarea Raportului său anual și la Strasbourg în vederea explicării modificărilor aduse Statutului său, precum și la Atena, Budapesta, Nicosia, Riga și Vilnius, ca parte a vizitelor de informare menționate anterior. Conferințele de presă organizate cu jurnaliștii interesați de la mai multe cotidiane și agenții de presă au oferit Ombudsmanului ocazia de a-și prezenta activitatea în folosul cetățenilor și opiniile sale pe marginea unor subiecte relevante. În final, în 2008 domnul DIAMANDOUROS a acordat aproape 30 de interviuri jurnaliștilor din presa scrisă, audiovizuală și electronică, la Strasbourg, Bruxelles și nu numai, în cea mai mare parte pe parcursul vizitelor sale de informare





Ca parte a vizitelor de informare ale Ombudsmanului European, adesea se organizează conferințe de presă. În fotografie, Ombudsmanul împreună cu Ombudsmanul șef al parlamentului din Lituania, dl Romas VALENTUKEVIČIUS, în cadrul unei conferințe comune de presă, în timpul căreia au explicat care sunt serviciile oferite de birourile lor.

În 2008, șaptesprezece comunicate de presă au fost emise și distribuite jurnaliștilor și părților interesate din întreaga Europă. Printre problemele abordate s-au numărat transparența în domeniul indemnizațiilor deputaților în Parlamentul European, plățile efectuate cu întârziere de către Comisia Europeană, revizuirea Statutului Ombudsmanului și revizuirea reglementărilor UE privind accesul public la documente. În ceea ce privește această ultimă problemă, Ombudsmanul a publicat și în o scrisoare deschisă adresată vicepreședintelui Comisiei, Margot *European Voice* o scrisoare deschisă adresată vicepreședintelui Comisiei, Margot WALLSTRÖM, prin care își exprima preocuparea cu privire la propunerile Comisiei în acest domeniu.

## ■ Publicații

Pe tot parcursul anului au fost distribuite la scară largă materiale cu privire la activitatea Ombudsmanului, în special în perioada Conferinței anuale a Rețelei întreprinderilor europene, care a avut

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

loc la Strasbourg în luna noiembrie, și cu prilejul Zilelor porților deschise organizate de Parlamentul European la Bruxelles și Strasbourg în luna mai.

O importanță deosebită în ceea ce privește publicațiile din 2008 o are noul ghid al activității Ombudsmanului, elaborat în

cele 23 de limbi oficiale ale UE. Această publicație a fost distribuită principalelor părți interesate și publicului larg.

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

## ■ Comunicare electronică

### Comunicarea prin e-mail

Aproximativ 60 % din numărul total de plângeri primite de către Ombudsman în 2008 au fost depuse prin intermediul internetului. S-au primit numeroase plângeri prin intermediul formula-

**Aproximativ 60 % din numărul total de plângeri primite de către Ombudsman în 2008 au fost depuse prin intermediul internetului.**

rului electronic de plângere disponibil pe site-ul web al Ombudsmanului în 23 de limbi.

În 2008, principalul cont de e-mail al Ombudsmanului a fost utilizat pentru a răspunde unui număr de peste 4 300 de e-mail-uri de solicitare de informații. Aproximativ 3 300 au fost solicitări individuale de informații; toate acestea au primit răspunsuri individuale din partea unui membru competent al echipei Ombudsmanului. Comparativ, în 2007 s-au

primit aproximativ 4 100 de e-mail-uri, iar în 2006 s-au primit 3 500. Din cele 4 300 de e-mail-uri, aproape 1 000 au constituit o expediție în masă de mesaje pe marginea unor presupuse dificultăți de a emite în regiunea Valencia cu care se confruntă posturile catalane de televiziune.

### Evoluția site-ului web

Site-ul web al Ombudsmanului a fost creat în iulie 1998. Pe tot parcursul anului 2008, dezvoltatorul web al Ombudsmanului European a continuat să lucreze în strânsă colaborare cu șeful Unității pentru comunicare, precum și cu serviciile tehnice ale Parlamentului European la pregătirea transformării site-ului web al Ombudsmanului într-un serviciu modern, dinamic, informativ, interactiv și în permanentă evoluție pus la dispoziția cetățenilor. Lansarea noului site web este programată pentru începutul anului 2009.

Site-ul web al Ombudsmanului a fost, în mod regulat, actualizat cu decizii, comunicate de presă și detalii ale activității sale de comunicare. De la 1 ianuarie până la 31 Decembrie 2008, site-ul web

**De la 1 ianuarie până la 31 Decembrie 2008, site-ul web al Ombudsmanului a avut aproximativ 440 000 de vizitatori diferiți.**

al Ombudsmanului a avut aproximativ 440 000 de vizitatori diferiți. Paginile în limba engleză ale site-ului web au fost cele mai consultate, urmate de cele în franceză, în germană, în spaniolă și

în italiană. În ceea ce privește originea geografică a vizitelor, cel mai mare număr de vizitatori a provenit din Regatul Unit al Marii Britanii, urmat de Germania, Franța, Spania și Italia. Secțiunea de legături de pe site-ul web al Ombudsmanului include legături către site-urile web ale Ombudsmanilor naționali și regionali din întreaga Europă. Peste 97 000 de vizite au fost făcute către paginile de legătură în 2008, ceea ce demonstrează, în mod evident, valoarea adăugată pentru cetățeni a serviciilor oferite prin intermediul Rețelei europene a Ombudsmanilor.

Pentru a se asigura că site-ul web al Ombudsmanului rămâne în fruntea site-urilor UE, biroul Ombudsmanului a contribuit în 2008 la lucrările Comitetului editorial interinstituțional pentru internet al Uniunii Europene (CEiii).

### Discuțiile pe internet

Pentru prima dată în 2008, biroul Ombudsmanului a luat parte la o discuție pe internet organizată de Institutul European din Bulgaria, ca parte a proiectului intitulat „E momentul să interacționăm cu Parlamentul European”. Pe marginea temei „Rolul Ombudsmanului European: îmbunătățirea relațiilor dintre UE și cetățenii ei”, membrii echipei Ombudsmanului au răspuns la întrebări din diferite domenii legate de tratarea plângerilor de către Ombudsman. Discuția online a generat o mare audiență în mass-media în ceea ce privește activitatea Ombudsmanului în Bulgaria și a fost considerată un succes.



A large, white, stylized number '5' is positioned on the left side of the image, set against a solid green background. The number is partially cut off on the left edge. The word 'Resource' is written in a dark red, serif font to the right of the number.

Resource



## 5.1 Personal

Pentru a garanta exercitarea corespunzătoare, în cele 23 de limbi ale tratatului, a atribuțiilor instituției de tratare a plângerilor privind administrarea defectuoasă și legate de creșterea gradului de sensibilizare cu privire la dreptul la depunerea de plângeri, Ombudsmanul se bucură de sprijinul unui personal calificat și multilingv. Această secțiune prezintă activitatea desfășurată de diferitele departamente și unități din cadrul biroului Ombudsmanului. Secțiunea începe cu explicarea restructurării din 2008, precum și cu o scurtă prezentare a reuniunii anuale a personalului și a întrunirilor echipei de pe parcursul anului.

### ■ Restructurare

În 2008 s-a desfășurat un program ambițios de restructurare internă, care a intrat în vigoare la data de 1 iulie. Acesta a implicat înființarea a patru unități în cadrul fiecăruia dintre departamentele existente: Departamentul Juridic și Departamentul Administrativ și Financiar. Acest proces de restructurare vizează crearea unei structuri de conducere în cadrul căreia fiecare dintre cei doi

**În 2008 s-a desfășurat un program ambițios de restructurare internă, care a intrat în vigoare la data de 1 iulie.**

șefi de departament ai biroului, care corespund directorilor și raportează către secretarul general, sunt asistați de patru șefi de unitate care dețin prerogative de conducere sporite.

Ombudsmanul a pus în aplicare restructurarea internă a biroului său fără a angaja personal nou, numărul de posturi alocate echipei sale în schema de personal rămânând la 57. Autoritatea bugetară a aprobat o creștere de șase posturi în bugetul pentru anul 2009.

Ombudsmanul împreună cu personalul său, cu ocazia celei de-a doua consultări a instituției, organizată în perioada 27-29 februarie 2008. Consultările personalului fac parte dintr-un ciclu anual de evenimente care oferă membrilor echipei și stagiarii ocazia de a împărtăși opinii pe marginea unor subiecte legate în mod direct de activitatea Ombudsmanului. Concluziile care rezultă în urma acestor consultări contribuie la conturarea obiectivelor strategice ale Ombudsmanului care, la rândul lor, orientează activitățile instituției.



## ■ Reuniunile de lucru ale personalului

Reuniunile de lucru ale personalului Ombudsmanului European fac parte integrantă din planificarea strategică a Ombudsmanului, în special prin oferirea unor recomandări utile pentru elaborarea politicilor și întocmirea planului anual de gestionare (PAG). Reuniunile de lucru reprezintă un forum deschis de discuții, dialog și brainstorming. Acestea fac parte dintr-un ciclu anual de evenimente care oferă membrilor echipei și stagiatorilor ocazia de a împărtăși opinii pe marginea unor subiecte legate în mod direct de activitatea Ombudsmanului. Concluziile care rezultă în urma acestor reuniuni contribuie la conturarea obiectivelor strategice ale Ombudsmanului care, la rândul lor, orientează activitățile fiecărei unități.

Instituția a organizat cea de-a doua reuniune de lucru în perioada 27-29 februarie 2008. Ca parte a pregătirii pentru reuniune, membrii echipei au fost invitați să răspundă la un chestionar despre obiectivele Ombudsmanului, imaginea externă a Ombudsmanului și funcționarea biroului. Rezultatele chestionarului împreună cu alte materiale de referință au servit drept bază pentru discuțiile purtate pe parcursul evenimentului. Fiecare membru al echipei a fost încurajat să participe în mod activ la dezbaterile care s-au axat pe obiectivele și prioritățile instituției, imaginea externă și activitatea reactivă și proactivă a Ombudsmanului.

Reacțiile imediate primite din partea echipei sugerează în mod clar faptul că cea de-a doua reuniune de lucru a fost considerată o foarte bună experiență. Temele și subiectele discutate au fost considerate a fi foarte relevante. Interesul real, entuziasmul și deschiderea tuturor au contribuit la crearea unei atmosfere excelente de lucru.

## ■ Întrunirile personalului

Pentru a garanta buna circulație a informațiilor în interiorul echipei și pentru a sprijini oportunitățile de dezvoltare profesională, Ombudsmanul își convoacă periodic personalul în ședință. În general, ordinea de zi a acestor ședințe include o prezentare susținută de Ombudsman a activităților recente și viitoare în ansamblu, precum și o prezentare a evoluțiilor administrative, juridice și politice care afectează instituția. Pe parcursul anului în cauză, întrunirile personalului au avut loc la 3 iulie și 12 decembrie, reprezentând un forum util de discuții și pentru schimb de informații. Ședința din 12 decembrie a fost prima în cadrul căreia, în urma restructurării biroului la care s-a făcut referire mai sus, șefii de unitate și-au asumat un rol mai activ, explicând activitățile unităților lor și alte evoluții relevante.

## Ombudsmanul și echipa sa

Cele ce urmează vă oferă o prezentare generală a structurii biroului Ombudsmanului și furnizează informații generale cu privire la Ombudsman și echipa sa de conducere. În încheiere, este descris pe scurt rolul Comitetului de personal al Ombudsmanului și al responsabilului pentru protecția datelor.

### Ombudsmanul European

#### P. NIKIFOROS DIAMANDOUROS — OMBUDSMANUL EUROPEAN

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

Între 1998 și 2003, a fost primul ombudsman național al Greciei. De asemenea, din anul 1993 este profesor de politici comparate la Facultatea de Științe Politice și Administrație Publică din cadrul Universității din Atena (în prezent, în concediu). Între 1995 și 1998 a ocupat funcția de director și președinte al Centrului Național pentru Cercetări Sociale din Grecia (EKKE).

Este licențiat în științe politice la Universitatea din Indiana (1963), obținând masteratul (1965), masteratul în filosofie (1969) și doctoratul (1972) în același domeniu, la Universitatea Columbia. Înainte să se alăture facultății din cadrul Universității din Atena în 1988, a predat și a desfășurat activități de cercetare la Universitatea de Stat din New York, respectiv la Universitatea din Columbia (1973-1978). Din 1980 până în 1983, a ocupat funcția de director de dezvoltare la Colegiul din Atena, Grecia. Între 1983 și 1988, a fost director de program pentru Europa de Vest, precum și pentru Orientul Mijlociu și Africa de Nord în cadrul Consiliului de Cercetare pentru Științe Sociale din New York. Din 1988 și până în 1991, a fost directorul Institutului Elen pentru Studii Internaționale și Strategice din Atena, un grup de reflecție orientat pe cercetarea politicilor, înființat în urma finanțării comune din partea Fundațiilor *Ford* și *MacArthur*. În 1997, a deținut un post în calitate de profesor invitat de științe politice la Centrul pentru Studii Avansate în Științe Sociale „*Juan March*” (Madrid).

A fost președinte al Asociației de Științe Politice din Grecia (1992-98) și al Asociației de Studii de Greacă Modernă din Statele Unite (1985-88). Între 1999 și 2003, a fost membru al Comisiei naționale pentru drepturile omului din Grecia, în timp ce din anul 2000 până în anul 2003 a fost membru al Consiliului național pentru reforma administrativă din Grecia. În perioada 1988-1995, el a fost co-președinte al Subcomitetului pentru Europa de Sud al Consiliului de Cercetare pentru Științe Sociale din New York, ale cărui activități sunt finanțate printr-o subvenție din partea Fundației *Volkswagen*. El este, de asemenea, co-editor general al seriei despre Noua Europă de Sud și beneficiar al unor burse de cercetare *Fulbright* și *National Endowment for the Humanities*.

A scris numeroase lucrări referitoare la politica și istoria Greciei, a Europei de Sud și a Europei de Sud-est, în special referitoare la democratizare, crearea statului și a națiunii și relația dintre cultură și politică. ■

## — Secretariatul Ombudsmanului European

**Secretariatul Ombudsmanului European este responsabil pentru funcționarea cabinetului Ombudsmanului.**

Secretariatul Ombudsmanului European este responsabil pentru funcționarea cabinetului Ombudsmanului. Acesta se ocupă de agenda Ombudsmanului, coordonează corespondența primită și expediată, oferă consultanță cu privire la relațiile cu celelalte instituții și organisme ale UE, se ocupă de aspectele legate de protocol ale activității instituției și își asumă sarcini generale de secretariat pentru Ombudsman.

## Secretarul general

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

Secretarul general este responsabil pentru planificarea strategică în cadrul instituției și pentru coordonarea administrării generale a biroului. Acesta îl consiliază pe Ombudsman în ceea ce privește structura și gestionarea biroului, planificarea activităților sale și monitorizarea activității și performanțelor acestuia. Având în vedere, în mod deosebit, activitatea Departamentului Juridic, secretarul general îl asistă și îl consiliază pe Ombudsman în tratarea plângerilor și anchetelor. În cele din urmă, secretarul general coordonează raporturile dintre biroul Ombudsmanului și celelalte instituții europene și deține un rol important în dezvoltarea relațiilor cu birourile ombudsmanilor din întreaga Europă și în ceea ce privește apropierea de cetățenii europeni.

## Ian HARDEN — SECRETAR GENERAL

Ian HARDEN s-a născut în Norwich, Anglia, la data de 22 martie 1954. A studiat dreptul la Colegiul Churchill, Cambridge, obținând diploma de licență cu mențiunea magna cum laude în 1975 și licența în drept în 1976. La încheierea studiilor, s-a alăturat Facultății de Drept din cadrul Universității din Sheffield, unde a ocupat postul de lector din 1976 până în 1990, lector principal în perioada 1990-1993, conferențiar între 1993 și 1995, devenind profesor de drept public în 1995. S-a alăturat biroului Ombudsmanului European în calitate de consilier juridic principal în 1996, devenind șeful Secretariatului între 1997 și 1999, apoi șeful Departamentului Juridic din 2000 până în prezent. A fost numit secretar general al biroului Ombudsmanului la 1 August 2006. Este autorul și co-autorul a numeroase publicații privind dreptul comunitar și dreptul public, printre care *The Contracting State* (Buckingham: Open University Press, 1992); *Flexible Integration: Towards a more effective and democratic Europe* (Londra CEPR, 1995), și *European Economic and Monetary Union: The Institutional Framework* (Kluwer Law International, 1997). Este membru al *Association française de droit constitutionnel* (Asociația franceză de drept constituțional) și al „*Study of Parliament Group*” din Regatul Unit și profesor onorific la Universitatea din Sheffield. ■



## Departamentul Juridic

Departamentul Juridic este alcătuit în special din juriști a căror principală responsabilitate este aceea de a analiza plângerile primite de Ombudsmanul European și de a desfășura anchete sub

**Departamentul Juridic este alcătuit în special din avocați a căror principală responsabilitate este aceea de a analiza plângerile primite de Ombudsmanul European și de a desfășura anchete.**

supravegherea șefului Departamentului Juridic și a celor patru șefi ai unităților juridice. De asemenea, șeful Departamentului Juridic îl consiliază pe Ombudsman cu privire la strategia juridică și orientarea instituției și coordonează departamentul.

În decursul anului 2008, echipa departamentului avea în total 24 de angajați, fiind formată din șeful Departamentului Juridic, patru șefi ai unităților juridice, trei consilieri juridici principali, 14 juriști, un jurist lingvist și un asistent al șefului Departamentului Juridic. Pe parcursul aceluiași an, Departamentul Juridic a supravegheat 23 de stagieri.

### João SANT'ANNA — ȘEFUL DEPARTAMENTULUI JURIDIC

João SANT'ANNA s-a născut la Setúbal, Portugalia, la data de 3 mai 1957. A studiat dreptul la Universitatea din Lisabona între 1975 și 1980 și a intrat în baroul din Lisabona în anul 1981. Între 1980 și 1982, a lucrat ca avocat în cadrul Diviziei Juridice și Administrative a Ministerului Afacerilor Interne pentru regiunea Lisabona. Între 1982 și 1984, și-a continuat studiile juridice în domeniul drepturilor de proprietate intelectuală la Universitatea Ludwig-Maximilian și la Institutul Max-Planck din München. După revenirea în Portugalia în 1984, a fost numit șef al Diviziei Juridice și Administrative din cadrul Ministerului portughez al Afacerilor Interne pentru regiunea Lisabona. În 1986, a devenit funcționar public la Parlamentul European, activând în cadrul Direcțiilor generale pentru informații și relații publice, pentru cercetare, pentru personal și finanțe și, în cele din urmă, în cadrul serviciului juridic al Parlamentului European. S-a alăturat biroului Ombudsmanului European în calitate de șef al Departamentului Administrativ și Financiar în anul 2000. A fost numit șef al Departamentului Juridic la 1 iulie 2007. ■

### — Șefii unităților juridice

Fiecare șef de unitate juridică supraveghează o echipă de juriști și stagieri în vederea asigurării unei bune calități în ceea ce privește modul de tratare a plângerilor. Aceștia îl asistă pe șeful Departamentului Juridic pentru ca activitatea Departamentului să se desfășoare în mod corect, cu respectarea termenelor și cu consecvență. Acest lucru implică promovarea și monitorizarea respectării procedurilor interne, a standardelor și a termenelor limită.

**Fiecare șef de unitate juridică supraveghează o echipă de juriști și stagieri în vederea asigurării unei bune calități în ceea ce privește modul de tratare a plângerilor.**

tamentului Juridic pentru ca activitatea Departamentului să se desfășoare în mod corect, cu respectarea termenelor și cu consecvență. Acest lucru implică promovarea și monitorizarea respectării procedurilor interne, a standardelor și a termenelor limită.

De asemenea, șefii unităților juridice dețin propriile lor responsabilități, similare celor ale juriștilor prezentați mai jos. În plus, aceștia îl reprezintă pe Ombudsman cu prilejul anumitor evenimente publice. Toți raportează către șeful Departamentului Juridic, cu care se întrunesc periodic.

În prezent, există patru șefi de unitate juridică. Aceștia sunt domnul Gerhard GRILL, de naționalitate germană, care s-a alăturat biroului Ombudsmanului în anul 1999, doamna Marta HIRSCH-ZIEMBINSKA, de naționalitate poloneză, care s-a alăturat echipei în 2003 și domnul Fergal Ó REGAN din Irlanda, care s-a alăturat echipei în 2006. Domnul Peter BONNOR, de origine daneză, care a lucrat în cadrul biroului Ombudsmanului din anul 1998, este șef *ad interim* de unitate juridică.

### — Juriștii

Juriștii tratează plângerile, care pot fi depuse Ombudsmanului în oricare dintre cele 23 de limbi ale Tratatului Uniunii Europene. De asemenea, aceștia propun și desfășoară anchete din proprie

**Juriștii tratează plângerile, care pot fi depuse Ombudsmanului în oricare dintre cele 23 de limbi ale Tratatului Uniunii Europene.**

inițiativă, răspund la cererile de informații din partea cetățenilor, asigură asistență Ombudsmanului în chestiuni juridice, consiliază în ceea ce privește procedurile, evoluțiile și tradițiile juridice din statele membre respective și pregătesc prezentări cu privire la activitatea Ombudsmanului.

## Departamentul Administrativ și Financiar

Departamentul Administrativ și Financiar este responsabil pentru toată activitatea biroului Ombudsmanului care nu este direct legată de examinarea plângerilor și desfășurarea anchetelor. Începând cu data de 1 iulie 2008, acesta se compune din patru unități, prezentate în continuare, la

care se adaugă Secretariatul pentru tratarea plângerilor. Șeful Departamentului Administrativ și Financiar coordonează activitatea generală a departamentului. În această calitate, el răspunde de organizarea și funcționarea generală a biroului, de politica de personal, de propunerea și punerea în aplicare a strategiei bugetare și financiare a instituției și de reprezentarea Ombudsmanului în cadrul unui număr de foruri interinstituționale. În 2008, Departamentul număra în total 31 de angajați.

### João SANT'ANNA

ȘEFUL DEPARTAMENTULUI ADMINISTRATIV ȘI FINANCIAR (AD INTERIM) ■

#### — Secretariatul pentru tratarea plângerilor

Secretariatul pentru tratarea plângerilor este responsabil pentru înregistrarea, distribuirea și urmărirea plângerilor depuse la biroul Ombudsmanului European. Secretariatul asigură faptul că

**Secretariatul pentru tratarea plângerilor este responsabil pentru înregistrarea, distribuirea și urmărirea plângerilor depuse la biroul Ombudsmanului European.**

toate plângerile sunt înregistrate într-o bază de date, confirmate și transmise Departamentului Juridic. Secretariatul răspunde de gestionarea întregii corespondențe primite sau expediate cu privire la plângeri, asigurând faptul că registrele de plângeri din

baza de date sunt actualizate pe tot parcursul procedurii de tratare a plângerilor, monitorizând respectarea termenelor limită, întocmind statistici privind plângerile și depunând documentele referitoare la plângeri. Domnul Peter BONNOR este șeful Secretariatului pentru tratarea plângerilor.

#### — Unitatea administrativă și de personal

Atribuțiile unității administrative și de personal sunt vaste. Acestea cuprind recrutarea și managementul personalului, tratarea corespondenței primite și expediate, centrala telefonică, infrastructura biroului, coordonarea traducerii documentelor, organizarea

**Atribuțiile unității administrative și de personal sunt vaste. Acestea cuprind recrutarea și managementul personalului.**

și gestionarea bibliotecii de referințe juridice și politica de documentare și arhivare a instituției. Această unitate este, de asemenea,

responsabilă pentru politica instituției în domeniul tehnologiei informației și pentru asigurarea necesităților informatice ale biroului, o sarcină pe care o desfășoară în strânsă colaborare cu Parlamentul European. Această unitate este coordonată de domnul Alessandro DEL BON, care are dublă cetățenie germană și italiană și care s-a alăturat biroului Ombudsmanului în anul 1998.

#### — Unitatea bugetară și financiară

Unitatea bugetară și financiară are responsabilitatea de a garanta că biroul Ombudsmanului respectă normele financiare aplicabile și că resursele disponibile sunt utilizate în mod economic și

**Unitatea bugetară și financiară are responsabilitatea de a garanta că biroul Ombudsmanului respectă normele financiare aplicabile și că resursele disponibile sunt utilizate în mod economic și eficient și sunt protejate corespunzător.**

eficient și sunt protejate corespunzător. Această unitate este, de asemenea, responsabilă pentru stabilirea și punerea în aplicare a mecanismelor corespunzătoare de control intern necesare atingerii acestor obiective. Aceste responsabilități derivă din faptul că Ombudsmanul European are un buget independent. Responsabilii financiari, sub autoritatea ordonatorului de credite delegat,

elaborează și execută bugetul. Șeful acestei unități este domnul Loïc JULIEN, de naționalitate franceză, care s-a alăturat echipei Ombudsmanului în 2005.

### — Unitatea pentru comunicare

Unitatea pentru comunicare este responsabilă pentru elaborarea publicațiilor și materialelor promoționale ale Ombudsmanului, menținerea și dezvoltarea site-urilor web ale Ombudsmanului

**Unitatea pentru comunicare este responsabilă pentru elaborarea publicațiilor și materialelor promoționale ale Ombudsmanului, menținerea și dezvoltarea site-urilor web ale Ombudsmanului și crearea unei identități vizuale a instituției.**

nului în anul 1998.

și crearea unei identități vizuale a instituției. Această unitate coordonează, de asemenea, Rețeaua europeană a ombudsmanilor și, la nivel general, relațiile cu asociațiile ombudsmanilor din Europa și din afara Europei. Șeful acestei unități este domnul Ben HAGARD, de naționalitate britanică, care s-a alăturat biroului Ombudsmanului în anul 1998.

### — Unitatea pentru mass-media, întreprinderi și societatea civilă

Unitatea pentru Mass-media, Întreprinderi și Societatea Civilă are responsabilitatea de a asista Ombudsmanul în stabilirea de contacte cu cetățenii și organizațiile care ar putea avea nevoie de servi-

**Unitatea pentru Mass-media, Întreprinderi și Societatea Civilă are responsabilitatea de a asista Ombudsmanul în stabilirea de contacte cu cetățenii și organizațiile care ar putea avea nevoie de serviciile sale.**

ciile sale. Această unitate contribuie la creșterea gradului de sensibilizare cu privire la activitatea Ombudsmanului pe întreg teritoriul Uniunii. Unitatea menține și promovează raporturile cu mass-media și organizează vizitele de informare și manifestările Ombudsmanului. Membrii acestei unități sunt, de asemenea, responsabili pentru redactarea publicațiilor și discursurilor Ombudsmanului. Doamna Rosita AGNEW, de naționalitate irlandeză, care și-a început activitatea pentru Ombudsman în 2001, este șeful acestei unități.

### — Comitetul de personal

Comitetul de personal al Ombudsmanului reprezintă interesele personalului și sprijină dialogul permanent dintre instituție și angajați. Comitetul de personal a avut o contribuție semnificativă la buna funcționare a serviciului atât prin furnizarea unui canal de exprimare a opiniilor pentru personal, cât și prin aducerea în atenția administrației a oricăror dificultăți referitoare la interpretarea și aplicarea reglementărilor relevante. Comitetul de personal înaintează sugestiile privind organizarea și funcționarea serviciului, precum și propunerile de îmbunătățire a condițiilor de viață și de muncă ale personalului. În acest context, Comitetul de personal a jucat un rol important în ceea ce privește reuniunile personalului din 2006 și 2008.

### — Responsabilul pentru protecția datelor

Fiecare instituție a UE are un responsabil pentru protecția datelor care cooperează cu Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor și care asigură faptul că drepturile și libertățile persoanelor vizate nu sunt afectate negativ de operațiunile de prelucrare a datelor. De asemenea, responsabilul pentru protecția datelor garantează că operatorii de date și persoanele vizate sunt informate cu privire la drepturile și obligațiile lor în temeiul Regulamentului (CE) nr. 45/2001<sup>1</sup>. Din luna martie 2006, domnul Loïc JULIEN este responsabil pentru protecția datelor în cadrul biroului Ombudsmanului European.

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

## 5.2 Buget

### ■ Bugetul anului 2008

De la 1 ianuarie 2000, bugetul Ombudsmanului a constituit o secțiune independentă a bugetului Uniunii Europene (în prezent, secțiunea VIII)<sup>2</sup>. Acesta include trei titluri. Titlul 1 conține salariile, indemnizațiile și alte cheltuieli legate de personal. Titlul 2 se referă la imobile, mobilier, echipamente și diverse cheltuieli de funcționare. Titlul 3 cuprinde cheltuielile rezultate din funcțiile generale exercitate de instituție.

Creditele prevăzute în buget pentru anul 2008 s-au ridicat la 8 505 770 EUR.

### ■ Cooperare interinstituțională

Pentru a asigura cea mai bună utilizare a resurselor și pentru a evita creșterea inutilă a numărului de angajați, Ombudsmanul cooperează, acolo unde este posibil, cu alte instituții și organisme europene. Întrucât aceste servicii sunt facturate către Ombudsmanul European, această cooperare a permis economii considerabile la nivelul bugetului comunitar. Ombudsmanul cooperează, în mod special, cu:

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

### ■ Controlul bugetar

Pentru a asigura gestionarea eficientă a resurselor puse la dispoziția Ombudsmanului, un auditor intern, funcționar al Parlamentului European, desfășoară controale periodice în ceea ce privește sistemele de control intern ale instituției și operațiunile financiare desfășurate de birou.

Instituția este, de asemenea, auditată de Curtea de Conturi Europeană.

---

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



## Modalități de contactare a Ombudsmanului European

### Prin poștă

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

### Prin telefon

+33 3 88 17 23 13

### Prin fax

+33 3 88 17 90 62

### Prin e-mail

eo@ombudsman.europa.eu

### Site web

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









**Ombudsmanul European investighează  
plângeri îndreptate împotriva instituțiilor  
și organelor Uniunii Europene.**

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

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