

Европейски омбудсман

El Defensor del Pueblo Europeo

Evropský veřejný ochránce práv

Den Europæiske Ombudsmand

Der Europäische Bürgerbeauftragte

Euroopa Ombudsman

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής

The European Ombudsman

Le Médiateur européen

An tOmbudsman Eorpach

Il Mediatore europeo

Eiropas ombuds

Europos ombudsmenas

Az Európai Ombudsman

L-Ombudsman Ewropew

De Europese Ombudsman

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich

O Provedor de Justiça Europeu

5 Ombudsmanul European

Európský ombudsman

Evropski varuh človekovih pravic

Euroopan oikeusasiamies

Europeiska ombudsmannen

■ Prezentare
generală

Ombudsmanul European

2009

Dragă cititorule,

NE FACE plăcere să vă supunem atenției „Prezentarea generală pe 2009” a Ombudsmanului. Prezenta publicație trece în revistă cele mai importante rezultate obținute pentru reclamanți în anul anterior și prezintă principalele dificultăți și oportunități ale instituției.



Ombudsmanul European

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

Pentru informații suplimentare, disponibile în cele 23 de limbi oficiale ale Uniunii Europene, vă rugăm să vizitați <http://www.ombudsman.europa.eu>, unde puteți găsi și această prezentare generală, cazurile expuse în acest document, precum și raportul anual pe anul 2009 în versiune completă (disponibil în limba engleză din aprilie 2010 și în toate celelalte limbi oficiale din iulie 2010).

Un an important pentru ombudsmani

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

Acesta este un moment deosebit pentru conducerea acestei instituții. Una dintre principalele priorități ale Ombudsmanului în următorii cinci ani va fi contribuția la asigurarea îndeplinirii de către UE a promisiunilor Tratatului de la Lisabona în beneficiul cetățenilor. În acest context, voi promova, în special, dreptul la buna administrare, așa cum este prevăzut în Carta Drepturilor Fundamentale a Uniunii Europene. Având în vedere numărul mare de anchete pe care le desfășor în fiecare an în ceea ce privește lipsa de transparență (36 % din anchetele din 2009), voi continua, de asemenea, să insist asupra dreptului fundamental privind accesul la documente. De asemenea, mă voi asigura că dreptul de a apela la Ombudsman și de a înainta petiții Parlamentului sunt ambele cunoscute și exercitate corespunzător, astfel încât cetățenii să poată apela la o cale cât mai eficientă de atac.

Un an bun în termeni de rezultate

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

Au fost lansate patru anchete din proprie inițiativă cu privire la aspecte sistemice în cadrul Comisiei Europene, precum promptitudinea plăților și accesul la dosare în cazurile de încălcare a dreptului Uniunii. Ombudsmanul a tratat, de asemenea, o serie de cazuri privind importante aspecte de principiu, precum necesitatea documentării corespunzătoare a reuniunilor și analizelor relevante. Aceste cazuri sunt, de asemenea, rezumate în următoarea secțiune.

Deși Ombudsmanul a fost nevoit să emită observații critice în doar 35 de cazuri comparativ cu 44 în 2008 și 55 în 2007, este încă nevoie de îmbunătățiri. În acest sens, voi continua să urmăresc răspunsurile instituțiilor la observațiile critice și suplimentare, publicând un studiu anual pe site-ul meu internet.

Îmbunătățirea calității administrației în beneficiul cetățenilor reprezintă un standard pentru toate acțiunile Ombudsmanului. În ceea ce privește activitatea propriului meu birou, pot afirma cu satisfacție că timpul necesar finalizării anchetelor a scăzut de la o medie de 13 luni în 2008 la nouă luni în 2009. Scopul nostru este o reducere și mai mare a timpului necesar obținerii de rezultate prin intermediul anchetelor.

Un an intens pe planul comunicării

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

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

Ne-am intensificat eforturile pentru a veni în întâmpinarea potențialilor noștri reclamanți organizând o serie de evenimente împreună cu ONG-urile, grupurile de interese, întreprinderile și grupurile de reflecție. Acest efort a condus la o creștere a numărului de anchete deschise, de la 293 la 335, pe baza plângerilor primite. Din numărul total de plângeri care au condus la anchete, 16 % au fost depuse de către întreprinderi și asociații și 84 % de către persoane fizice.

În aproximativ 80 % din cazurile înregistrate, am putut să venim în sprijinul reclamanților deschizând o anchetă cu privire la caz, transferându-l la un organism competent sau formulând o recomandare cu privire la instituția la care trebuie să apeleze reclamantul. Peste 55 % din cazuri au fost de competența unui membru al rețelei europene a ombudsmanilor, confirmându-se astfel necesitatea de a se consolida în continuare cooperarea între ombudsmanii de la nivel european, național și regional și comisiile pentru petiții din cadrul rețelei.

O ultimă evoluție importantă în anul 2009 a fost adoptarea unei declarații de misiune a instituției. Aceasta este următoarea:

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

Sunt nerăbdător să lucrez împreună cu personalul meu pentru atingerea acestor obiective în anii următori.

Strasbourg, 31 ianuarie 2010



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

Selecție de cazuri tratate în anul 2009

MAI JOS sunt prezentate câteva exemple de anchete desfășurate de către Ombudsman. Acestea se referă la principalele categorii de plângeri și includ toate cazurile de referință identificate în anul 2009.

Aspecte instituționale și legate de politică

Ombudsmanul a criticat Comisia pentru omisiunea de a consemna în mod corespunzător o reuniune în timpul unei anchete într-un caz antitrust, deși reuniunea respectivă viza direct acea investigație. Această critică a reprezentat urmarea unei plângeri înaintate de către producătorul de microprocesoare Intel (1935/2008/FOR).

Banca Europeană de Investiții a fost de acord să îmbunătățească modul în care documentează analizele evaluărilor impactului asupra mediului, după ce

Ombudsmanul a constatat deficiențe în procedura utilizată de această instituție. Acest caz a vizat decizia băncii de a cofinanța proiectul de cale ferată de mare viteză între Madrid și granița franceză (244/2006/(BM))JMA).

Comisia a recunoscut că ar fi fost mai bine dacă nu ar fi permis ca doi înalți funcționari care tratau cazuri antidumping să accepte bilete VIP la un meci de rugby din partea unui furnizor de echipamente sportive. Un ONG a afirmat că aceasta ar fi putut avea ca rezultat un conflict de interese (1341/2008/MHZ).

Lipsa transparenței

→→→ **Oficiul European de Luptă Antifraudă** a fost de acord să publice o lungă listă de documente în urma consultării autorităților judiciare relevante din statele membre în cauză. Două întreprinderi belgiene ceruseră documentele (cazurile conexe 723/2005/OV și 790/2005/OV).

→→→ **Oficiul European pentru Selecția Personalului (EPSO)** a fost de acord să permită candidaților, nu doar celor respinși, accesul la notele primite la testul susținut. Această decizie a urmat unei plângeri privind imposibilitatea candidaților admiși de a afla ce note au primit (2346/2007/JMA).

Litigii contractuale și probleme în privința licitațiilor

→→→ **Comisia** a fost de acord să examineze dacă poate autoriza retroactiv utilizarea subcontractării în vederea anulării unui ordin de recuperare de aproximativ 500 000 EUR. Ombudsmanul a solicitat Comisiei să își reconsidere poziția, deoarece reclamantul a finalizat cu succes cele trei proiecte în cauză (2119/2007/ELB).

→→→ **Agencia Executivă pentru Educație, Audiovizual și Cultură** a prezentat scuze într-un caz privind respingerea unei cereri de subvenționare și a anunțat că a luat măsuri pentru remedierea problemelor identificate. De asemenea, agenția a fost de acord să reevalueze cererea (1537/2008/(TJ)GG).

Plângeri privind cazurile de încălcare a dreptului Uniunii

→→→ Ombudsmanul a adresat felicitări **Comisiei** pentru sprijinul acordat de aceasta unui cetățean german într-un caz privind drepturile pasagerilor aerieni. Comisia a gestionat activ cazul reclamantului și a contactat autoritățile franceze vizate pentru a asigura aplicarea corectă a normelor relevante (2980/2008/GG).

→→→ **Comisia** a redeschis o procedură privind încălcarea dreptului Uniunii pentru a verifica dacă în cazul depozitului de deșeuri din Malagrotta, lângă Roma, s-a realizat conformitatea cu directiva relevantă. Această decizie a urmat unei anchete desfășurate de Ombudsman (791/2005/(IP)FOR).

Aspecte legate de recrutare

→→→ **Agencia Executivă pentru Competitivitate și Inovare** a prezentat scuze și explicații suplimentare unui candidat respins, afirmând în același timp că va identifica măsuri pentru îmbunătățirea gradului de conștientizare în rândul funcționarilor săi cu privire la standardele administrative aplicabile (1562/2008/BB).

→→→ **Agencia Executivă a Consiliului European pentru Cercetare** a fost de acord să invite reclamantul la un interviu și a confirmat că, în viitor, va furniza candidaților respinși informații corespunzătoare privind posibilele căi de atac (2003/2008/TS).

Corectitudine

→→→ **Comisia** a fost de acord să anuleze un ordin de recuperare, recunoscând că rambursarea ar fi cauzat o situație financiară foarte precară pentru reclamant.

Ombudsmanul a adresat felicitări Comisiei deoarece aceasta a demonstrat că poate arăta sensibilitate cu privire la situații personale dificile (1908/2007/JF).

Câte plângeri și anchete?

OMBUDSMANUL a înregistrat 3 098 de plângeri în anul 2009 (comparativ cu 3 406 în 2008) și a deschis 339 de anchete (comparativ cu 296 în 2008). A finalizat 318 anchete în cursul anului (355 în 2008). În total, Ombudsmanul a gestionat peste 5 000 de plângeri și cereri de furnizare de informații.

Ce măsuri a adoptat Ombudsmanul?

În aproximativ 80 % din cazurile tratate (2 423), Ombudsmanul a putut sprijini reclamantul deschizând o anchetă, transferând cazul la un organism competent sau oferind recomandări în legătură cu instituția căreia acesta trebuie să i se adreseze.

OBSERVAȚIE În unele cazuri, pentru un reclamant au fost formulate mai multe tipuri de recomandări. Prin urmare, aceste procentaje totalizează peste 100 %.

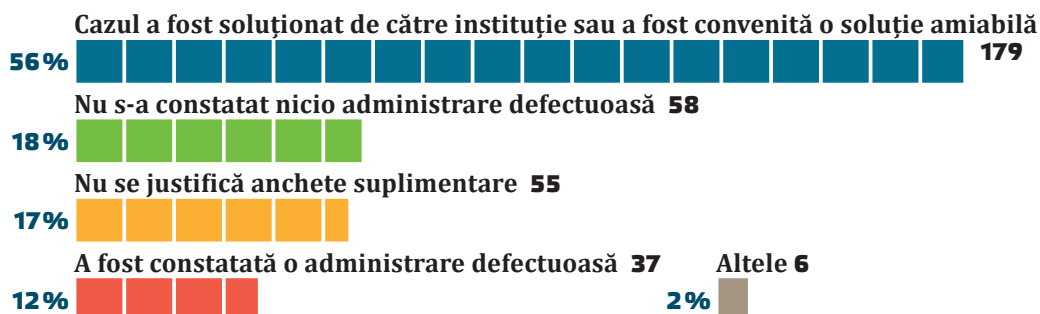
În ceea ce privește transferurile și recomandările, 53 % din reclamanți au fost redirecționați către un membru al Rețelei europene a ombudsmanilor, și anume către un ombudsman național sau regional din statele membre sau către Comisia pentru petiții a Parlamentului European. Un total de 18 % au fost redirecționați către Comisia Europeană, în timp ce 45 % au fost încurajați să contacteze alte organisme, inclusiv SOLVIT, care se ocupă de problemele cauzate de aplicarea defectuoasă a legislației privind piața internă de către autoritățile publice.

Care sunt rezultatele anchetelor derulate?

În 179 de cazuri finalizate în 2009, s-a obținut un rezultat pozitiv în momentul în care instituția vizată a acceptat o soluție amiabilă sau când s-a ajuns la o înțelegere. În 58 de cazuri nu s-a constatat nicio administrare defectuoasă. Ombudsmanul a formulat observații suplimentare pentru a contribui la îmbunătățirea performanței viitoare în 28 de cazuri. Administrarea defectuoasă a fost constatată în 37 de cazuri: două s-au finalizat cu acceptarea de către instituție a proiectelor de recomandare, în timp ce 35 au fost finalizate cu observații critice.

 = 10 cazuri

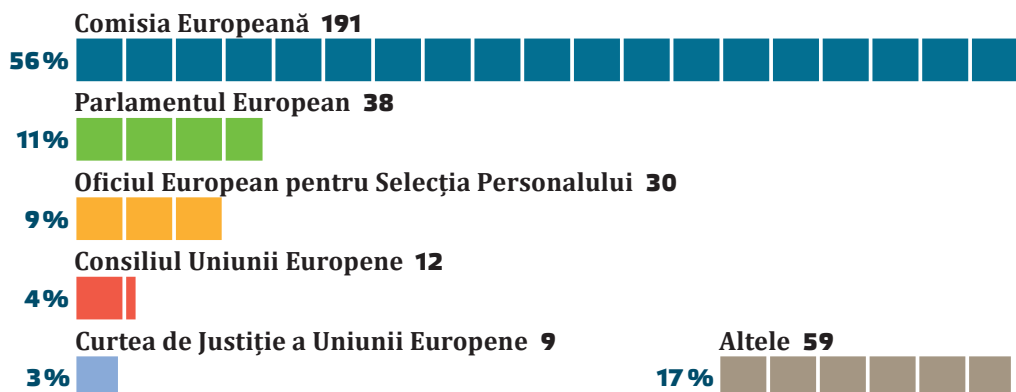
OBSERVAȚIE În unele cazuri, anchetele au fost finalizate pe baza a două sau mai multe motive. Prin urmare, aceste procentaje totalizează peste 100 %.



Ce instituții, organe, oficii sau agenții sunt vizate de anchetele derulate?

Majoritatea anchetelor deschise în anul 2009 au vizat Comisia Europeană (56 %). Deoarece Comisia reprezintă principala instituție a Uniunii care adoptă decizii cu impact direct asupra cetățenilor, este normal ca aceasta să fie principalul obiect al plângerilor cetățenilor. Trebuie remarcat totuși că în timp ce numărul absolut al anchetelor deschise cu privire la Comisie a scăzut cu patru în 2009, numărul de anchete deschise cu privire la Parlament, Epso, Consiliu și Curtea de Justiție a Uniunii Europene a crescut (cu zece, zece, două și respectiv șase anchete). În ceea ce privește Curtea, este important de menționat că Ombudsmanul poate deschide anchete doar în ceea ce privește activitatea extrajudiciară a acesteia.

 = 10 cazuri

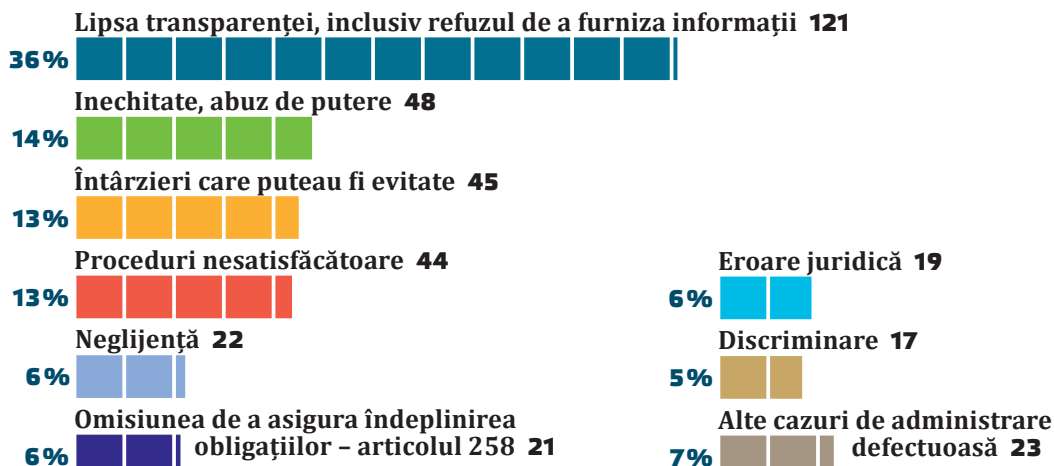


La ce tip de administrare defectuoasă se referă anchetele?

Administrarea defectuoasă are loc atunci când o instituție nu acționează în conformitate cu legea, nu respectă principiile bunei administrări sau în cazul în care încalcă drepturile fundamentale. Cea mai frecventă acuzație de administrare defectuoasă anchetată de către Ombudsman în 2009 a fost lipsa de transparență (în 36 % din anchetele deschise).

 = 10 cazuri

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

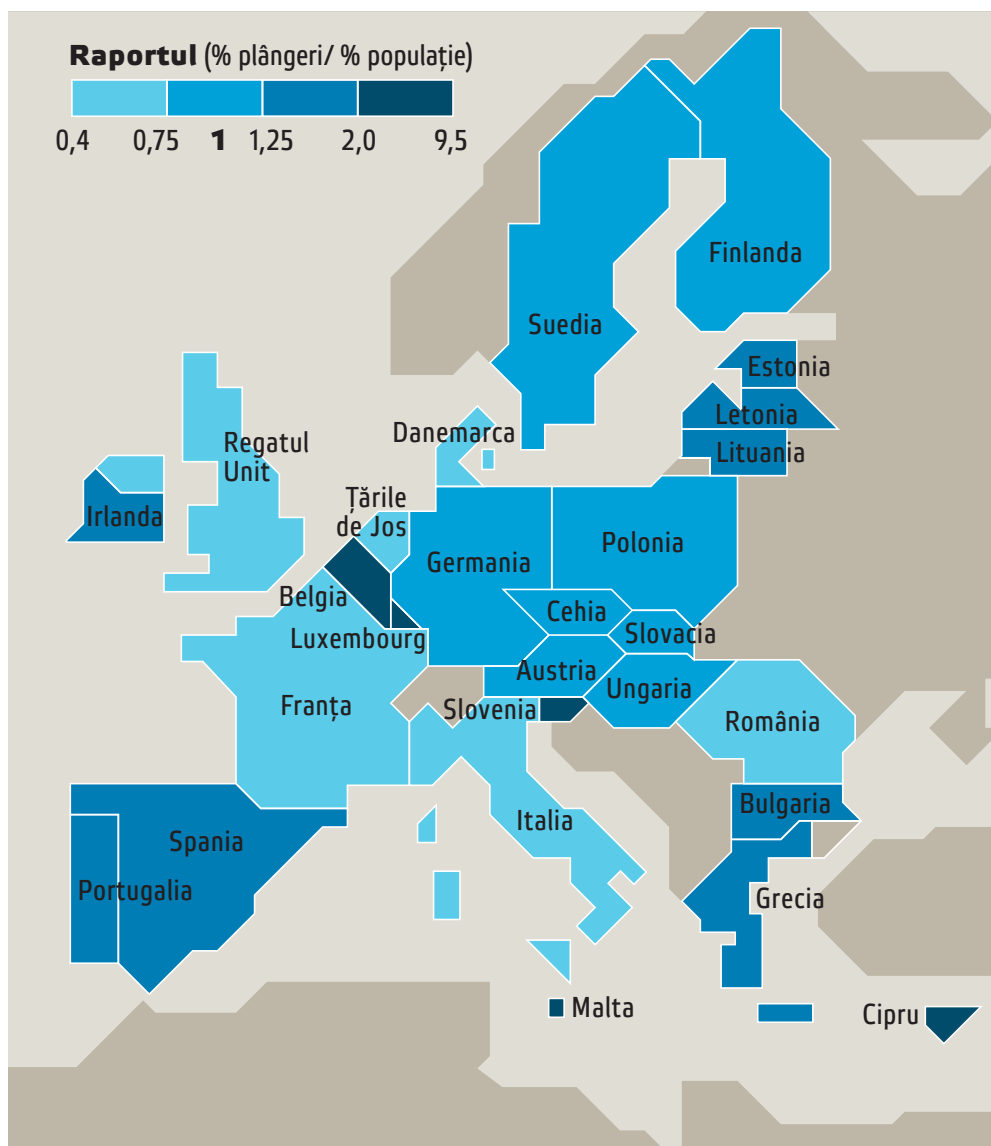


De unde provin plângerile?

OBSERVAȚIE Coeficientul plângerilor a fost calculat prin împărțirea procentajului total de plângeri primite din fiecare stat membru la procentul acestuia din totalul populației UE. Atunci când coeficientul este mai mare de 1,0, țara respectivă a depus mai multe plângeri la Ombudsman decât ar fi de așteptat având în vedere mărimea populației acesteia.

Țara	Cazuri
Germania	413
Spania	389
Polonia	235
Franța	235
Belgia	207
Italia	183
Regatul Unit	176
Portugalia	102
Grecia	91
România	81
Bulgaria	77
Austria	62
Cehia	59
Țările de Jos	59
Ungaria	55
Finlanda	42
Suedia	42
Irlanda	40
Lituania	30
Luxemburg	29
Slovenia	29
Slovacia	27
Malta	25
Cipru	24
Danemarca	23
Letonia	20
Estonia	17
Altele	157
Nu se cunoaște	169

Harta de mai jos arată care este probabilitatea ca cetățenii din fiecare stat membru să depună o plângere la Ombudsmanul European. Aceasta se bazează pe numărul plângerilor primite din fiecare stat membru în raport cu mărimea populației statului respectiv. Se precizează, de asemenea, numărul absolut de plângeri pe fiecare stat membru.



Ombudsmanul European

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

→→→ <http://www.ombudsman.europa.eu>

© Uniunea Europeană, 2010

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

Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg

Printed in Luxembourg

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

QK-AD-10-001-RO-D • ISSN 1831-3744



Oficiul pentru Publicații