



Ombudsmanul  
European

Raport anual  
**2010**

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



Ombudsmanul  
European

# Raport anual **2010**





## Cuprins

<b>Prezentarea generală a Ombudsmanului</b>	<b>4</b>
<b>1 Plângeri și anchete</b>	<b>13</b>
1.1 Mandatul și procedurile Ombudsmanului	14
1.2 Prezentare generală a plângerilor examinate în 2010	19
1.3 Analiza anchetelor deschise	25
1.4 Constatările anchetelor Ombudsmanului	28
1.5 Cazuri de referință în exemplificarea bunelor practici	35
1.6 Analiza tematică a anchetelor închise	36
1.7 Transferuri și recomandări	55
<b>2 Relațiile cu instituțiile, ombudsmanii și alte părți interesate</b>	<b>59</b>
2.1 Relațiile cu instituțiile, organele, oficiile și agențiile Uniunii Europene	60
2.2 Relațiile cu ombudsmanii și organisme similare	62
2.3 Relațiile cu alte părți interesate	65
<b>3 Resurse</b>	<b>69</b>
3.1 Personal	70
3.2 Buget	72
<b>Cum poate fi contactat Ombudsmanul European</b>	<b>74</b>

## Prezentarea generală a Ombudsmanului



Am deosebita plăcere de a vă prezenta *Raportul anual* al Ombudsmanului European într-un nou format. Nutresc speranța că acest raport vă va oferi o bună imagine de ansamblu a progreselor pe care le-am înregistrat în examinarea plângerilor primite de la cetățeni, întreprinderi și organizații și în promovarea celor mai înalte standarde administrative în cadrul instituțiilor, organelor, oficiilor și agențiilor Uniunii Europene.



Raportul a fost modificat parțial față de anul trecut pentru a integra feedback-ul primit de la cititori și pentru a reflecta noua identitate vizuală a instituției. Această prezentare generală întocmită de către Ombudsman, în care se atrage atenția asupra evenimentelor importante ale anului respectiv, înlocuiește introducerea și rezumatul din raportul anterior. Fostele capitole 2 și 3 au fost unificate într-unul singur – capitolul 1 – pentru a oferi o imagine completă a activității Ombudsmanului de instrumentare a plângerilor și de realizare a anchetelor în 2010, inclusiv mandatul și procedurile Ombudsmanului. Capitolul 2 se referă la relațiile Ombudsmanului cu alte instituții ale Uniunii Europene,

## Cincisprezece ani de activitate a Ombudsmanului European

La 27 septembrie 2010, instituția Ombudsmanului European a sărbătorit cea de-a cincisprezecea aniversare. În acest deceniu și jumătate, Ombudsmanul a răspuns unui număr de peste 36 000 de reclamanți și a finalizat peste 3 800 de anchete privind posibile cazuri de administrare defectuoasă. Prin faptul că a răspuns la plângeri, a propus soluții amiabile și a făcut recomandări, Ombudsmanul a ajutat instituțiile europene să ofere reparații, să crească nivelul de calitate al administrației și, ca urmare, să se apropie de cetățenii europeni.

**Sper să vă facă plăcere să citiți acest raport nou, mai succint, care reflectă dublul nostru scop, de a realiza o valorificare cât mai bună a resurselor, păstrându-ne în același timp accesibilitatea și transparența.**

relațiile cu comunitatea ombudsmanilor naționali, regionali și locali din Europa și cuprinde o prezentare generală a activităților de comunicare și informare ale Ombudsmanului. Capitolul 3 oferă detalii cu privire la personalul și bugetul Ombudsmanului.

Sper să vă facă plăcere să citiți acest raport nou, mai succint, care reflectă dublul nostru scop, de a realiza o valorificare cât mai bună a resurselor, păstrându-ne în același timp accesibilitatea și transparența. Așteptăm reacțiile dumneavoastră, care ne vor permite să aducem în permanență îmbunătățiri.

Mai mult decât atât: ca urmare a soluționării plângerilor, Ombudsmanul și-a construit o imagine reală asupra tendințelor în ceea ce privește administrarea defectuoasă, problemele sistemice și deficiențele structurale. Înarmat cu aceste informații, Ombudsmanul a încercat să facă ceea ce mulți dintre reclamanții noștri își doresc cel mai mult: să se asigure că ceea ce li s-a întâmplat nu se va repeta în viitor. Prin colaborarea cu instituțiile, am dorit să ne asigurăm că lecțiile mai vaste care decurg din modul de tratare a plângerilor se învață la nivel de administrație.

Am avut exemple elocvente în acest sens în 2010. Aș dori să menționez în special două cazuri privind accesul la documente, de care ne-am ocupat și care vizau Agenția Europeană pentru Medicamente (EMA) din Londra. În ambele cazuri, EMA a acceptat recomandarea Ombudsmanului de a acorda acces

1. Pentru concizie, în prezentul raport se utilizează termenul „instituție” pentru a se referi la toate instituțiile, organele, oficiile și agențiile Uniunii Europene.

## Prezentarea generală a Ombudsmanului

la documente. Mai important, EMA a adoptat și a publicat o nouă politică privind accesul la documente având drept scop să ofere publicului un acces mai larg la documentele aflate în posesia sa. Am felicitat în mod public EMA pentru abordarea sa constructivă. Prin această măsură importantă de politică, EMA a extins efectul recomandărilor formulate de mine. Acest lucru arată rezultatele concrete și durabile pe care activitatea Ombudsmanului le poate avea pentru cetățeni atunci când un organism al Uniunii Europene colaborează constructiv și eficient cu el.

**În peste jumătate din cazurile închise în anul 2010, instituția în cauză a acceptat o soluție amiabilă sau a soluționat cazul.**

Tot pentru a asigura introducerea de către instituții a unor îmbunătățiri sistemice, în 2010 am publicat din nou un studiu care analizează reacția instituțiilor Uniunii Europene la toate observațiile critice și suplimentare formulate de Ombudsman în 2009. Studiul a arătat că, luând în considerare ansamblul observațiilor critice și suplimentare, rata răspunsurilor satisfăcătoare a fost de 81 %, un rezultat puțin mai bun decât în anul anterior. Studiul conține foarte multe exemple de cazuri în care au fost aduse îmbunătățiri reale, în domenii care variază de la documentarea procedurilor interne până la procedurile de achiziții și contracte. Acest lucru este extrem de încurajator. Cu toate acestea, am remarcat cu îngrijorare numărul relativ ridicat al răspunsurilor nesatisfăcătoare la observațiile critice transmise de către Comisia Europeană (10 din 32 de răspunsuri). Aceasta demonstrează că Ombudsmanul și instituțiile în sine încă trebuie să depună eforturi considerabile pentru a convinge funcționarii că o abordare defensivă față de Ombudsman reprezintă o ocazie ratată pentru instituția lor și riscă să afecteze imaginea Uniunii Europene.

## Rezultatele pentru reclamanți în anul 2010

Este întotdeauna preferabil ca Ombudsmanul să nu fie nevoit să emită o observație critică sau să treacă la etapa de formulare a unui proiect de recomandare pentru a realiza îmbunătățiri. Este mult mai bine dacă aceste cazuri pot fi soluționate chiar de către instituția respectivă sau dacă poate fi acceptată o soluție amiabilă. În peste jumătate din cazurile închise în anul 2010, instituția în cauză a acceptat o soluție amiabilă sau a soluționat cazul. Salut instituțiile în

ansamblu pentru angajamentul lor față de găsirea unei soluții în aceste cazuri.

Prezentul raport identifică zece cazuri de referință care reprezintă exemple de bune practici în ceea ce privește răspunsul la plângeri. Acestea servesc drept model pentru toate instituțiile Uniunii Europene în ceea ce privește cea mai bună modalitate de a reacționa la problemele ridicate de către Ombudsman. Trei dintre aceste cazuri se referă la Comisie, în timp ce Parlamentul, Consiliul, Comitetul Economic și Social European, Banca Europeană de Investiții, Agenția Europeană pentru Medicamente, Agenția Europeană de Siguranță a Aviației, precum și Agenția Executivă pentru Educație, Audiovizual și Cultură au câte un caz de referință fiecare. Cazurile au vizat aspecte diverse, de la transparență și echitate până la drepturile persoanelor cu handicap, contracte și proceduri de achiziții și recrutare.

Ombudsmanul a închis 326 de anchete în cursul anului 2010 (comparativ cu 318 în 2009). Dintre acestea, 323 au fost întreprinse în baza plângerilor, iar trei au constituit anchete din proprie inițiativă.





În 12 % din cazuri (40), Ombudsmanul a constatat că există situații de administrare defectuoasă și a obținut un rezultat pozitiv pentru reclamant în șapte dintre aceste cazuri, prin formularea de proiecte de recomandare care au fost acceptate. Deși Ombudsmanul a fost nevoit să emită observații critice în doar 33 de cazuri comparativ cu 35 în 2009 și 44 în 2008, există încă loc de îmbunătățiri. Observații suplimentare au fost emise în 14 cazuri (28 în 2009), pentru a îmbunătăți calitatea administrării.

În 2010, Ombudsmanul a prezentat un singur raport special Parlamentului European, în cursul unei anchete referitoare la o plângere privind accesul la documente în legătură cu emisiile de CO<sub>2</sub> produse de autoturisme. Raportul special a indicat faptul că, timp de aproape 15 luni, Comisia nu a răspuns la un proiect de recomandare, deși termenul stabilit prin tratat este de trei luni. De asemenea, Comisia nu a pus în aplicare angajamentul pe care și l-a asumat față de Ombudsman. Aceste nerespectări au constituit o încălcare a îndatoririi Comisiei de a coopera în mod sincer cu Ombudsmanul.

Multe dintre aceste cazuri sunt cuprinse în analiza tematică inclusă la capitolul 1, care prezintă cele mai importante constatări de fapt și de drept conținute în deciziile Ombudsmanului de închidere a anchetelor din anul 2010. Analiza este organizată în funcție de o clasificare tematică a principalelor obiecte ale anchetelor, în șapte categorii de bază: (i) Deschidere, acces public și date cu caracter personal; (ii) Comisia în calitate de gardian al tratatelor; (iii) Atribuirea contractelor și a subvențiilor; (iv) Executarea contractelor; (v) Administrație și statutul funcționarilor; (vi) Concursuri și proceduri de selecție; și (vii) Probleme instituționale, de politică și altele. Sunt incluse cazuri care au

avut un impact semnificativ din punct de vedere al promovării transparenței și buneii administrări în instituțiile Uniunii Europene, cazuri care au avut un rezultat deosebit de pozitiv pentru reclamant, precum și cazuri care au permis Ombudsmanului să clarifice probleme de drept importante sau să gestioneze o chestiune cu care nu s-a mai confruntat. Având în vedere eforturile Ombudsmanului de promovare a aplicării Cartei drepturilor fundamentale a Uniunii Europene, sunt evidențiate și cazuri care se referă la drepturile prevăzute în Cartă. Chestiunea echității apare în mod regulat. Echitatea este menționată la articolul 41 alineatul (1) din Cartă privind dreptul fundamental la bună administrare, iar Ombudsmanul consideră de mult timp echitatea drept un principiu fundamental al buneii administrări.

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 și 2010. Majoritatea anchetelor au fost închise în termen de un an (66 %). Peste jumătate dintre acestea (52 %) au fost închise după trei luni. Toate acestea au fost realizate cu o schemă de personal cu un număr total de 63 de posturi în 2010 și cu un buget alocat de 9 332 275 EUR.

## O strategie pentru anii următori

Evenimentul organizat pentru a marca cea de-a cincisprezecea aniversare a prilejuit lansarea unei strategii pentru mandatul 2009-2014 al Ombudsmanului<sup>2</sup>. Exercițiul de elaborare a strategiei a început la reuniunea de lucru a personalului din februarie 2010 care s-a axat pe tema „Viziunea Ombudsmanului European pentru următorii cinci ani”. Ulterior, strategia a fost dezvoltată prin consultări cu părțile interesate interne și externe.

<sup>2</sup> Documentul de strategie este disponibil în 23 limbi pe site-ul Ombudsmanului, la adresa: <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/strategy.faces>

## Prezentarea generală a Ombudsmanului



Printre evenimentele care au contribuit la generarea ideilor pentru strategia Ombudsmanului European s-a numărat și evenimentul organizat la 12 martie 2010, intitulat „Noul mandat al Ombudsmanului European – La ce să ne așteptăm?”. Scopul acestui eveniment a fost de a discuta cu părțile interesate prioritățile Ombudsmanului pentru perioada 2009-2014. La discuții au participat cetățeni, ONG-uri, asociații de întreprinderi, grupuri de interese, jurnaliști și oficii ale autorităților regionale.

Strategia încearcă să ofere o expunere clară a misiunii, aspirațiilor și principiilor directe ale Ombudsmanului. Bazată pe ceea ce s-a realizat până în prezent, strategia trasează o serie de obiective și priorități menite să atingă țintele ample ale Ombudsmanului, în primul rând în ceea ce privește asigurarea faptului că cetățenii Uniunii Europene se bucură pe deplin de drepturile lor și, în al doilea rând, în ceea ce privește îmbunătățirea calității administrației Uniunii. Trebuie menționate aici cele cinci obiective pe care ni le-am stabilit pentru anii următori:

- Dorim să ascultăm părțile interesate, obținând un feedback regulat din partea reclamanților, dezvoltând în continuare contactele cu instituțiile Uniunii Europene și conlucrând cu societatea civilă. În plus, vom urmări – prin Rețeaua europeană a ombudsmanilor<sup>3</sup> – să identificăm cele mai bune practici.
- Dorim să obținem rezultate mai rapid, reducând timpul necesar finalizării anchetelor și elaborând proceduri simplificate pentru a promova, acolo unde acest lucru este posibil, o soluționare rapidă a plângerilor.
- Dorim să avem un impact pozitiv asupra culturii administrative a Uniunii, accentuând rolul Ombudsmanului ca resursă care contribuie la îmbunătățirea

practicilor administrative și concentrându-ne mai mult asupra chestiunilor sistemice.

- Dorim să furnizăm părților interesate și publicului informații prompte și utile, într-un mod accesibil. Pe scurt, dorim să comunicăm mai bine.
- Dorim să regândim permanent modul în care ne utilizăm resursele. Vom urmări să asigurăm cele mai înalte standarde de administrare la nivel intern și vom monitoriza și crește constant calitatea activității noastre.

Concentrându-ne asupra acestor obiective, depunem toate eforturile pentru a ajuta Uniunea să își respecte promisiunile făcute cetățenilor prin Tratatul de la Lisabona, referitoare la drepturile fundamentale, creșterea transparenței și sporirea posibilităților de participare la procesul de elaborare a politicilor. Astfel, dorim să ne aducem și noi contribuția modestă la țelurile înalte de consolidare a statului de drept și de creștere a calității democrației în ordinea juridică europeană.

### O instituție accesibilă, corectă și având în centrul său cetățeanul

O prioritate esențială este să ne adresăm cetățenilor pentru a-i informa în legătură cu drepturile lor și modul în care

<sup>3</sup>. Rețeaua cuprinde ombudsmani naționali și regionali și organisme similare ale statelor membre ale Uniunii Europene, ale țărilor candidate pentru a deveni membre UE și alte altor țări europene, precum și Ombudsmanul European și Comisia pentru petiții a Parlamentului European.



Își pot exercita aceste drepturi. Prin urmare, am fost încântat că cel de-al cincisprezecelea eveniment aniversar al nostru a prilejuit, de asemenea, lansarea noii identități vizuale atât pentru Ombudsmanul European, cât și pentru Rețeaua europeană a ombudsmanilor. Sunt încredințat că noua noastră identitate vizuală ne va ajuta să protejăm imaginea unei instituții accesibile, corecte și având în centrul său cetățeanul, în timp ce noua identitate a rețelei ar trebui să sporească gradul de conștientizare a importanței serviciului oferit de ombudsmani pe întreg teritoriul al Europei pentru a-i ajuta pe cetățeni să beneficieze de drepturile prevăzute de legislația europeană.

Am continuat să ajutăm reclamanții să găsească cele mai potrivite căi de atac prin intermediul ghidului interactiv de pe site-ul nostru, care a fost utilizat de peste 19 000 de persoane pentru a obține asistență în decursul anului. Întrucât mai multe persoane au găsit singure căile de atac necesare, am primit cu 409 mai puține plângeri „în afara mandatului”, iar numărul total de plângeri a scăzut de la 3 098 în 2009 la 2 667 în 2010. Pentru mine, acesta reprezintă un motiv de încurajare, întrucât arată că numărul reclamanților care ajung la noi în mod corect este mai mare. De asemenea, am intensificat cooperarea cu alte rețele de informare,

consiliere și soluționare a problemelor, precum Your Europe și SOLVIT.

În calitate de Ombudsman European, mi-am luat angajamentul de a asigura că orice persoană sau organizație care ar putea întâmpina probleme cu instituțiile Uniunii Europene își cunoaște dreptul de a depune plângeri la biroul Ombudsmanului în legătură cu administrarea defectuoasă. Am continuat să ne adresăm publicului ținând pe parcursul anului pentru a atrage atenția asupra serviciilor pe care Ombudsmanul le poate presta pentru cetățeni, ONG-uri, grupuri de interese, întreprinderi, organisme regionale, grupuri de reflecție și asociații. Printre evenimentele tematice organizate în 2010 s-au numărat seminarii despre transparență, Regulamentul financiar și noul mandat al Ombudsmanului. Numărul de anchete deschise în 2010 a fost aproape identic cu cel din 2009 (335 comparativ cu 339). Dintre anchetele închise în 2010, 78 % au fost depuse de către persoane fizice, iar 22 % au fost depuse de întreprinderi și asociații.

Așa cum se întâmplă în fiecare an, majoritatea anchetelor deschise de către Ombudsman în cursul anului 2010 au privit Comisia (219 anchete sau 65 % din total). Deoarece Comisia este principala

Așa cum se întâmplă în fiecare an, majoritatea anchetelor deschise de către Ombudsman în cursul anului 2010 au privit Comisia (219 anchete sau 65 % din total).



Logo-ul Ombudsmanului European are rolul de a intensifica eforturile acestuia de a se adresa unui public variat, evocând în același timp identitatea și valorile instituției. Culoarele albastru și galben amintesc de steagul european, în timp ce forma circulară simbolizează unitate și consens. În interiorul cercului, săgețile bidirecționale reprezintă schimburile și dialogul, elemente esențiale ale metodologiei Ombudsmanului European. Săgețile stratificate formează semnul egal, ceea ce simbolizează egalitate și echitate. (Design: Studio Philippe Apeloig)



Noul logo al Rețelei europene a Ombudsmanilor are rolul de a evoca identitatea și valorile rețelei. Logo-ul este constituit dintr-un spectru de culori vii care reprezintă diversitatea rețelei noastre și a membrilor săi. Culoarele steagului Uniunii Europene sunt alăturate în cel mai vizibil punct al ansamblului. Compoziția circulară reprezintă comunicare, parteneriat și unitate, în timp ce vârfurile săgeților simbolizează întâlnirea numeroaselor părți diferite într-un singur punct clar. (Design: Studio Philippe Apeloig)

## Prezentarea generală a Ombudsmanului

instituție a Uniunii Europene care adoptă decizii cu impact direct asupra cetățenilor, aceasta constituie, în mod normal, principalul obiect al plângerilor cetățenilor. Totuși, trebuie remarcat faptul că cifra comparabilă pentru anul 2009 a fost de 56 % din totalul plângerilor. S-au desfășurat 35 de anchete (10 %) cu privire la Oficiul European pentru Selecția Personalului (EPSO), 22 de anchete (7 %) cu privire la Parlamentul European, 6 anchete (2 %) cu privire la Consiliul Uniunii Europene și 4 anchete (1 %) referitoare la Curtea de Justiție a Uniunii Europene. În ceea ce privește Curtea, este important de menționat că Ombudsmanul poate demara anchete doar în ceea ce privește activitatea extrajudiciară a acesteia. Alte douăzeci și cinci de

ca obiect EPSO, una Comisia, una Parlamentul, Comisia și Consiliul, iar ultima Comisia și Consiliul.

În peste 70 % din cazurile instrumentate, am putut să venim în sprijinul reclamantului deschizând o anchetă cu privire la caz, transferând cazul la un organism competent sau oferind o recomandare cu privire la instituția la care trebuie să apeleze reclamantul. Peste 53 % din cazuri (1 435 de plângeri) au fost de competența unui membru al Rețelei europene a ombudsmanilor, iar 27 % din cazuri (744 de plângeri) au fost stabilite ca fiind de competența Ombudsmanului European, confirmându-se astfel necesitatea de a se consolida în continuare cooperarea dintre noi. Cel

În peste 70 % din cazurile instrumentate, am putut să venim în sprijinul reclamantului deschizând o anchetă cu privire la caz, transferând cazul la un organism competent sau oferind o recomandare cu privire la instituția la care trebuie să apeleze reclamantul.

instituții, organe, oficii și agenții ale Uniunii Europene au făcut obiectul unui număr de 52 de anchete.

Principalele tipuri de presupusă administrare defectuoasă anchetate de către Ombudsman în anul 2010 au fost (i) încălcări ale: legalității (aplicarea incorectă a normelor materiale și/sau procedurale) (20,6 % din anchete), termenelor rezonabile pentru luarea deciziilor (14,1 %), echității (11 %), obligației de motivare a deciziilor și posibilităților de atac (5,8 %), obligației de a răspunde la scrisori în limba cetățenilor, indicând funcționarul competent (5,5 %) și obligației de prudență și diligență (3,1 %); (ii) încălcări ale obligațiilor privind: cereri de informații (30,4 % dintre anchete), cereri de acces public la documente (6,7 %) și asigurarea nediscriminării (3,7 %).

Au fost lansate șase anchete din proprie inițiativă cu privire la aspecte sistemice în legătură cu instituțiile: trei au avut

de-al șaptelea seminar regional al Rețelei europene a ombudsmanilor, organizat la Innsbruck, în Austria, în luna noiembrie, ne-a oferit un prilej bun pentru a ajunge la acest rezultat, ca și cea de-a șaptea întâlnire a ofițerilor de legătură ai rețelei, care a avut loc la Strasbourg în luna iunie. Cel de-al optulea seminar național al Rețelei europene a ombudsmanilor va fi organizat la Copenhaga în octombrie 2011. Printre temele care vor fi discutate la Copenhaga se va număra o declarație a principiilor serviciului public întocmită special pentru funcționarii Uniunii Europene. Înainte de a elabora un proiect al acesteia i-am consultat pe ombudsmanii naționali, pentru a asigura faptul că viitoarea declarație ține seama pe deplin de cele mai bune practici din statele membre. Aceștia au răspuns în mod pozitiv, făcând propuneri importante și furnizând informații utile care sunt luate în considerare în cadrul procesului de redactare.





Ofițerii de legătură au rolul de prim punct de contact pentru alte oficii din Rețeaua europeană a ombudsmanilor. Aceștia s-au întrunit pentru a șaptea oară la Strasbourg, în perioada 6-8 iunie 2010. Pentru prima oară a avut loc o sesiune comună cu SOLVIT pentru discutarea chestiunilor de interes comun și pentru intensificarea cooperării. În cadrul acestei sesiuni comune a fost lansat un proiect de identificare a competențelor ombudsmanilor naționali din cadrul rețelei. Scopul acestui proiect este de a aduna informații clare și complete privind tipurile de plângeri care pot fi instrumentate sau nu de către ombudsmanii naționali.



## Tratatul de la Lisabona – un an de aplicare

Cu ocazia realegerii în funcția de Ombudsman în luna ianuarie 2010, am anunțat că una dintre prioritățile mele principale pentru următorii cinci ani va fi aceea de a asigura că Uniunea Europeană oferă cetățenilor beneficiile promise prin Tratatul de la Lisabona. La începutul anului 2010, am răspuns consultării publice privind punerea în practică a Inițiativei cetățenilor europeni. Am subliniat cât de important este să încercăm să anticipăm problemele care ar putea apărea în cursul funcționării acestui mecanism, în special cele care ar putea genera plângeri. Am fost încurajat în mare măsură de adoptarea Regulamentului privind inițiativa cetățenilor în decembrie 2010 și sunt sigur că acest instrument va contribui la abilitarea cetățenilor europeni. De asemenea, Ombudsmanul a promovat aplicarea de către instituții, în 2010, a Cartei drepturilor fundamentale, acum devenită obligatorie din punct de vedere juridic, în mod deosebit prin gestionarea de plângeri și anchete cu privire la aspecte precum dreptul fundamental la o bună administrare și drepturile persoanelor cu handicap.

Sunt nerăbdător să continuu această activitate în numele cetățenilor europeni. Interpretez decizia Parlamentului de a mă realege pentru un al doilea mandat complet ca o susținere a activității acestei instituții și ca o încurajare de a continua eforturile către o administrație a Uniunii Europene mai deschisă, mai responsabilă, mai orientată către servicii și având în centrul său cetățeanul. Acestea sunt obiective ambițioase, față de care eu și colegii mei rămânem ferm angajați.

Strasbourg, 14 februarie 2011

P. Nikiforos Diamandouros



# 1

## Plângeri și anchete

Capitolul 1 explică mandatul și procedurile Ombudsmanului, oferă o imagine de ansamblu a plângerilor instrumentate în anul 2010 și prezintă un studiu aprofundat al anchetelor finalizate. De asemenea, este inclusă o secțiune referitoare la cazurile de referință, precum și o analiză tematică. Capitolul se încheie cu o prezentare a cazurilor înaintate altor organisme responsabile cu soluționarea plângerilor.

## Plângeri și anchete

### 1.1 Mandatul și procedurile Ombudsmanului

#### Rolul Ombudsmanului European

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

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

Activitatea Ombudsmanului este guvernată de articolul 228 din TFUE, de Statutul Ombudsmanului<sup>1</sup> și de dispozițiile de aplicare adoptate de Ombudsman în conformitate cu articolul 14 din statut<sup>2</sup>. Statutul împreună cu dispozițiile de aplicare sunt disponibile pe site-ul Ombudsmanului (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Dispozițiile de aplicare sunt disponibile și sub formă de exemplare tipărite la oficiul Ombudsmanului.

#### Mandatul Ombudsmanului

Articolul 228 din TFUE îl autorizează pe Ombudsman să primească plângeri referitoare la cazurile de administrare defectuoasă în activitatea instituțiilor, organelor, oficiilor și agențiilor Uniunii, cu excepția Curții de Justiție a Uniunii Europene în exercitarea funcției judiciare a acesteia.

#### Instituții, organe, oficii și agenții ale Uniunii Europene

Instituțiile UE sunt enumerate în articolul 13 din Tratatul privind Uniunea Europeană (TUE) și includ Consiliul European. Nu există o definiție sau listă oficială a organismelor, oficiilor și agențiilor Uniunii. Termenul include organisme instituite prin tratate, precum Comitetul Economic și Social European și Comitetul Regiunilor, precum și organisme înființate prin lege, precum Agenția Europeană pentru Produse Chimice și Agenția pentru Drepturi Fundamentale a Uniunii Europene. Tratatul de la Lisabona a extins mandatul Ombudsmanului pentru a include cazurile de posibilă administrare defectuoasă în cadrul politicii externe și de securitate comună, inclusiv politica de securitate și apărare comună.

Plângerile formulate împotriva autorităților publice ale statelor membre nu se încadrează în mandatul Ombudsmanului European, chiar dacă se referă la chestiuni care intră sub incidența dreptului UE. Multe asemenea plângeri se încadrează în mandatul ombudsmanilor naționali și regionali din Rețeaua europeană a ombudsmanilor (a se vedea în continuare secțiunea 1.7).

<sup>1</sup> În iunie 2008, Parlamentul European a adoptat o decizie de revizuire a statutului Ombudsmanului, cu intrare în vigoare de la 31 iulie 2008. 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.

<sup>2</sup> La 3 decembrie 2008, Ombudsmanul a revizuit dispozițiile sale de aplicare a statutului, reflectând modificările aduse acestuia în iunie 2008 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.





## Administrare defectuoasă

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

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

trebuie să îl respecte în relațiile cu publicul. Codul ține seama de principiile dreptului administrativ european conținute în jurisprudența instanțelor europene și se inspiră din dreptul național. Parlamentul a solicitat, de asemenea, Ombudsmanului să aplice Codul atunci când examinează plângeri și când realizează anchete din proprie inițiativă.

Totuși, este important de remarcat faptul că definiția menționată mai sus nu limitează administrarea defectuoasă la

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

Ombudsmanul a definit conceptul de „administrare defectuoasă” într-un mod care impune respectarea statului de drept, a principiilor bunei administrări și a drepturilor fundamentale. Ombudsmanul a considerat în mod constant că administrarea defectuoasă reprezintă un concept vast și că buna administrare necesită, printre altele, respectarea normelor și principiilor juridice, inclusiv drepturile fundamentale. Carta drepturilor fundamentale include dreptul la bună administrare ca drept fundamental al cetățenilor Uniunii Europene (articolul 41). Caracterul obligatoriu din punct de vedere juridic al Cartei și posibilitatea care rezultă de protecție judiciară a persoanelor pot conduce la creșterea impactului dreptului la bună administrare. Eforturile Ombudsmanului de a promova buna administrare în interes public, precum și de a căuta soluții extrajudiciare la problemele cetățenilor pot fi, de asemenea, consolidate.

La 6 septembrie 2001, Parlamentul European a aprobat Codul de bună conduită administrativă pe care instituțiile și organisme Uniunii Europene, administrațiile și funcționarii acestora

cazuri în care norma sau principiul încălcat este obligatoriu din punct de vedere juridic. Principiile bunei administrări merg dincolo de lege, impunând instituțiilor UE nu doar să respecte propriile obligații juridice, ci și să fie orientate spre servicii și să garanteze că persoanele din domeniul public sunt tratate corect și beneficiază pe deplin de drepturile lor. Astfel, deși ilegalitatea în chestiunile de competență Ombudsmanului implică în mod necesar o administrare defectuoasă, administrarea defectuoasă nu implică în mod automat ilegalitatea. Constatarea de către Ombudsman a unor cazuri de administrare defectuoasă nu presupune în mod implicit existența unui comportament ilegal care poate fi sancționat de o instanță<sup>3</sup>.

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

<sup>3</sup>. A se vedea, în acest context, hotărârile Tribunalului din 28 octombrie 2004 în cauzele conexate T-219/02 și T-337/02, *Herrera/Comisia*, punctul 101 și din 4 octombrie 2006 în cauza T-193/04 R, *Hans-Martin Tillack/Comisia*, punctul 128.

## Plângeri și anchete

### 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)];
2. Ombudsmanul nu poate interveni în cauze aflate pe rol în instanțe și nu poate pune în discuție temeinicia unei hotărâri judecătorești [articolul 1 alineatul (3)];
3. plângerea trebuie depusă în termen de doi ani de la data la care faptele care o justifică sunt aduse la cunoștința reclamantului [articolul 2 alineatul (4)];
4. plângerea trebuie să fie precedată de demersuri administrative corespunzătoare față de instituția sau organismul în cauză [articolul 2 alineatul (4)]; 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 și reclamațiilor înainte de depunerea plângerii [articolul 2 alineatul (8)].

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. 40 % din cazurile admisibile soluționate în anul 2010 au fost considerate ca neoferind un temei pentru inițierea unei anchete. În cazul în care Ombudsmanul consideră că nu există motive pentru deschiderea unei anchete, acesta informează reclamantul și, în anumite cazuri, trimite o variantă anonimă a acestei decizii instituției în cauză.

### Plângeri și anchete din proprie inițiativă

Articolul 228 din TFUE îl autorizează pe Ombudsman să primească plângeri din partea oricărui cetățean al Uniunii sau oricărei persoane fizice sau juridice care are reședința sau sediul social într-un stat membru. Totodată, Ombudsmanul este autorizat să deschidă anchete din proprie inițiativă. Făcând uz de autoritatea sa de a-și exercita mandatul din oficiu, Ombudsmanul poate investiga un caz de

**40 % din cazurile admisibile soluționate în anul 2010 au fost considerate ca neoferind un temei pentru inițierea unei anchete.**

Articolul 228 din TFUE prevede că Ombudsmanul „efectuează investigațiile pe care le consideră justificate”. Pentru a evita crearea unor așteptări nejustificate în rândul reclamanților și pentru a asigura cea mai bună utilizare a resurselor, toate plângerile admisibile sunt studiate cu atenție pentru a se verifica dacă există o posibilitate rezonabilă ca ancheta să

posibilă administrare defectuoasă supus atenției sale de către o persoană care nu este îndreptățită să depună o plângere. Practica Ombudsmanului în astfel de situații este de a acorda persoanei respective aceleași șanse procedurale pe parcursul anchetei ca în cazul în care chestiunea ar fi tratată ca plângere. În cursul anului 2010 au fost deschise șase



astfel de anchete din proprie inițiativă. Încurajat de Parlamentul European, Ombudsmanul și-a declarat intenția de face uz de autoritatea sa de proprie inițiativă în cazul în care singurul motiv de a nu investiga o plângere de presupusă administrare defectuoasă, depusă împotriva Băncii Europene de Investiții, constă în faptul că reclamantul nu este cetățean sau rezident al Uniunii. În legătură cu alte aspecte, Ombudsmanul decide, de la caz la caz, dacă este necesar să își exercite autoritatea de proprie inițiativă în acest mod.

De asemenea, Ombudsmanul poate să facă uz de autoritatea de proprie inițiativă pentru a aborda ceea ce poate fi o problemă sistemică a instituțiilor. După cum s-a menționat deja, Ombudsmanul a procedat astfel în șase cazuri în anul 2010. Trei dintre acestea s-au referit la Oficiul European pentru Selecția Personalului (OI/6/2010/IP, OI/7/2010/IP și OI/9/2010/RT). Secțiunea 1.6 de mai jos oferă o imagine de ansamblu asupra unei anchete deschise din proprie inițiativă în legătură cu un caz specific de efectuare cu întârziere a plății de către Comisie (a se vedea cauza OI/2/2010/GG la „Executarea contractelor”). O altă anchetă (OI/4/2010/ELB) s-a referit la drepturile și atribuțiile funcționarilor publici, și, mai exact, la modul în care instituțiile soluționează cererile înaintate de funcționari și agenți în conformitate cu articolul 90 alineatul (1) din Statutul funcționarilor de înlocuire a actelor administrative ținând seama de noua jurisprudență. Această anchetă a avut ca obiect Parlamentul, Comisia și Consiliul. În sfârșit, în 2010, Ombudsmanul a deschis o anchetă din proprie inițiativă privind răspunderea în cazurile de administrare defectuoasă în cadrul activităților misiunilor de politică europeană de securitate și apărare comună ale UE.

Această anchetă, OI/12/2010/BEH, s-a adresat Comisiei și Consiliului. Cinci din cele șase anchete erau în curs de desfășurare la sfârșitul anului 2010 (OI/2/2010/GG a fost închisă fără a fi necesare anchete suplimentare justificate).

## Procedurile Ombudsmanului

### Proceduri de investigație scrise și simplificate

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

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

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

Deciziile Ombudsmanului nu sunt obligatorii din punct de vedere juridic și nu creează drepturi sau obligații juridice aplicabile reclamantului sau instituției în cauză.

## Plângeri și anchete

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

În cursul anului 2010, 91 de cazuri au fost soluționate după intervenția reușită a Ombudsmanului în obținerea unui răspuns rapid la corespondența la care nu se prezentase un răspuns (a se vedea secțiunea 2.9 din *Raportul anual 1998* pentru detalii privind această procedură). Alte 73 de cazuri au fost soluționate după ce Ombudsmanul a furnizat reclamantului un răspuns suplimentar și mai detaliat la corespondența acestuia.

### Examinarea dosarelor și audierea martorilor

Articolul 3 alineatul (2) din Statutul Ombudsmanului prevede ca instituțiile UE să furnizeze Ombudsmanului orice informație solicitată și să permită accesul acestuia la dosarele în cauză. Autoritatea Ombudsmanului de a examina dosare îi permite să verifice caracterul complet și exactitatea informațiilor furnizate de către instituția Uniunii Europene în cauză, ceea ce reprezintă o garanție importantă pentru reclamant și pentru public că Ombudsmanul poate desfășura o anchetă minuțioasă și completă. În cursul anului 2010, autoritatea Ombudsmanului de a examina dosarele instituțiilor a fost utilizată în 26 de cazuri.

Articolul 3 alineatul (2) din statut prevede, de asemenea, ca funcționarii și alți agenți ai instituțiilor UE să depună mărturie la cererea Ombudsmanului, deși 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 2010.

Cerința ca Ombudsmanul să păstreze confidențialitatea documentelor și a informațiilor obținute în cursul unei anchete a fost clarificată și întărită prin revizuirea statutului din 2008. 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>4</sup>, să facă obiectul normelor privind siguranța ale instituției UE în cauză. Instituțiile care furnizează informații sau documente clasificate trebuie să informeze Ombudsmanul cu privire la o astfel de clasificare a informațiilor. Mai mult, Ombudsmanul trebuie să fi convenit anterior cu instituția în cauză condițiile de tratare a informațiilor și documentelor clasificate și a altor informații care intră sub incidența obligației secretului profesional. În cazurile 523/2009/TS și 944/2008/OV, s-a ajuns la un acord cu Consiliul privind inspectarea documentelor clasificate ca „EU Restricted” (Restricționat UE).

4. 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.



## 1.2 Prezentare generală a plângerilor examinate în 2010

În 2010, Ombudsmanul a înregistrat<sup>5</sup> 2 667 de plângeri, în comparație cu 3 098 în 2009. În total au fost instrumentate 2 727 plângeri<sup>6</sup> din care 27 % (744 de plângeri) au fost de competența Ombudsmanului European. Un studiu privind plângerile tratate de membrii rețelei alții decât Ombudsmanul European este prezentat la sfârșitul acestui capitol.

Ombudsmanului a fost folosit pentru a răspunde la peste 1 000 de mesaje prin care se solicitau informații, comparativ cu aproximativ 1 850 în 2009, 4 300 în 2008 și 4 100 în 2007. Reducerea semnificativă și susținută a numărului cererilor de informare primite în 2009 și 2010 demonstrează succesul ghidului interactiv al Ombudsmanului, disponibil pe site începând din 5 ianuarie 2009, ceea ce permite persoanelor să obțină informații fără a fi necesar să depună o cerere. În total, Ombudsmanul a gestionat peste 3 700 de plângeri și cereri de informații în 2010.

**Aproape 58 % din plângerile primite în 2010 au fost transmise prin internet.**

Aproape 58 % din plângerile primite în 2010 au fost transmise prin internet. Un procent important din acestea (53 %) a fost primit prin utilizarea formularului electronic de plângere, disponibil pe site-ul Ombudsmanului în 23 de limbi. În 2010, contul principal de email al

Ombudsmanul European a deschis 323 de anchete pe baza plângerilor, în timp ce alte 12 anchete au fost lansate din propria inițiativă a Ombudsmanului (comparativ cu 335 și respectiv patru în 2009).

**Tabel 1.1: Cazuri soluționate în 2010**

Plângeri înregistrate în 2010	2 667
Plângeri instrumentate în 2010	2 727
Plângeri stabilite ca fiind de competența unui membru al Rețelei europene a ombudsmanilor	1 435
Plângeri stabilite ca fiind de competența Ombudsmanului European Din care:	744 205 inadmisibile 216 admisibile, dar fără motive suficiente care să justifice deschiderea unei anchete 323 de anchete deschise pe baza plângerilor
Anchete deschise din proprie inițiativă	12
Anchete închise Din care:	326 (inclusiv 3 anchete din proprie inițiativă) 175 din 2010 92 din 2009 59 din anii anteriori

5. 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.

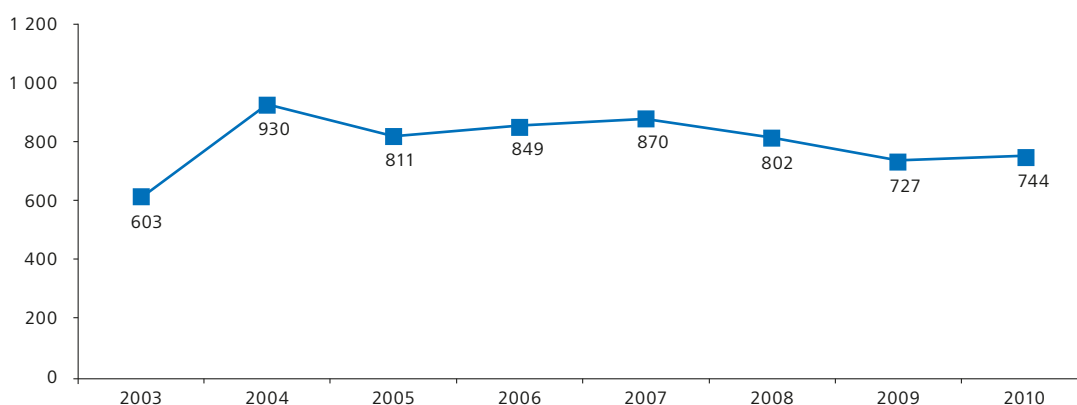
6. Categoria statistică „instrumentate” înseamnă că a fost încheiată analiza care are ca scop diferențierea plângerilor (i) încadrate în mandatul Ombudsmanului, (ii) care îndeplinesc criteriile de admisibilitate și (iii) care oferă baza pentru deschiderea unei anchete. Din cauza perioadei de timp necesare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

## Plângeri și anchete

Ombudsmanul a închis 326 de anchete în anul 2010 (comparativ cu 318 în 2009). Din acest total, 175 fuseseră înregistrate în 2010, iar 92 datau din 2009 și 59 din anii anteriori.

După cum se arată în figura 1.1<sup>7</sup>, numărul de plângeri stabilite ca fiind de competența Ombudsmanului în ultimii șapte ani a crescut de la 603 în anul 2003 până la 744 în 2010. În 2004 acest număr a atins valoarea de vârf la 930, al doilea nivel ridicat, 870, fiind înregistrat în 2007.

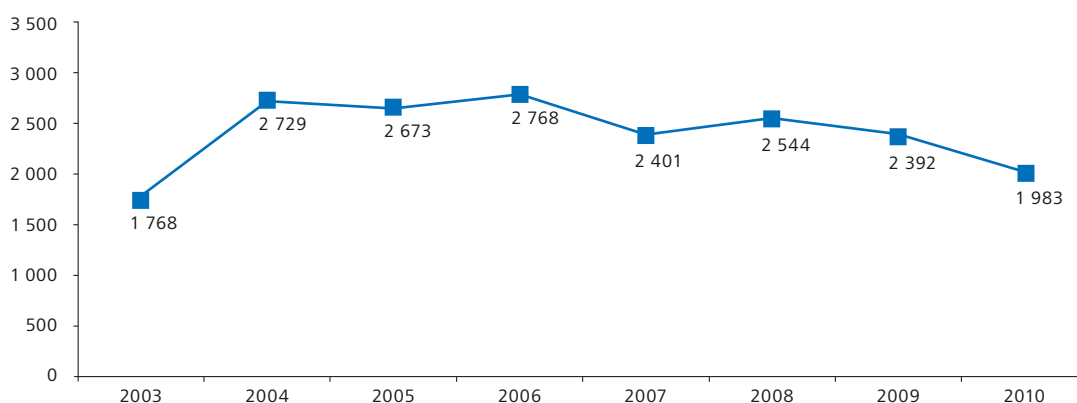
**Figura 1.1: Numărul de plângeri în cadrul mandatului în perioada 2003-2010**



După cum se arată în figura 1.2<sup>8</sup>, numărul plângerilor stabilite ca fiind în afara competenței Ombudsmanului a scăzut la 1 983 în 2010, cea mai mică cifră înregistrată din anul 2003, când au fost înregistrate 1 768 de cazuri. Ombudsmanul

va continua să depună eforturi pentru reducerea numărului de plângeri în afara mandatului său, oferind informații clare referitoare la ceea ce poate și ceea ce nu poate să facă și îndrumând reclamanții de la început către adresa corectă.

**Figura 1.2: Numărul de plângeri în afara mandatului în perioada 2003-2010**



<sup>7</sup>. Este necesar să se menționeze că, în 2005, 335 de plângeri care țineau de competența Ombudsmanului au avut același obiect. Pentru o comparație mai exactă între ani, acestea au fost enumerate separat în figura 1.1 numai până la a unsprezecea plângere inclusiv.

<sup>8</sup>. Ar trebui menționat că în 2006, 281 de plângeri în afara mandatului Ombudsmanului au avut același obiect. Pentru o comparație mai exactă între ani, acestea au fost enumerate separat în figura 1.2 numai până la a unsprezecea plângere inclusiv.



Tabelul 1.2 oferă o privire generală asupra originii geografice a plângerilor înregistrate în anul 2010. Germania, țara cu populația cea mai numeroasă din UE, a depus cel mai mare număr de plângeri,

urmată de Spania, Polonia și Belgia. Cu toate acestea, raportat la numărul de locuitori, cele mai multe plângeri provin din Luxemburg, Cipru, Belgia și Malta.

Tabelul 1.2: Proveniența geografică a plângerilor înregistrate în anul 2010				
Țara	Numărul de plângeri	% din plângeri	% din populația UE	Proporție
Luxemburg	34	1,3	0,1	12,7
Cipru	22	0,8	0,2	4,1
Belgia	207	7,8	2,1	3,7
Malta	9	0,3	0,1	3,4
Slovenia	34	1,3	0,4	3,2
Letonia	21	0,8	0,5	1,6
Bulgaria	63	2,4	1,6	1,5
Slovacia	43	1,6	1,1	1,5
Spania	349	13,1	9,0	1,5
Irlanda	32	1,2	0,9	1,3
Finlanda	39	1,5	1,1	1,3
Portugalia	71	2,7	2,1	1,3
Estonia	9	0,3	0,3	1,1
Cehia	63	2,4	2,1	1,1
Lituania	20	0,7	0,7	1,1
Grecia	65	2,4	2,3	1,1
Austria	48	1,8	1,7	1,1
Polonia	214	8,0	7,7	1,0
Ungaria	51	1,9	2,0	1,0
Germania	375	14,1	16,6	0,8
Țările de Jos	60	2,2	3,3	0,7
Suedia	32	1,2	1,8	0,7
România	73	2,7	4,4	0,6
Danemarca	16	0,6	1,1	0,5
Franța	171	6,4	12,8	0,5
Italia	132	4,9	11,9	0,4
Regatul Unit	132	4,9	12,3	0,4
Altele	131	4,9		
Necunoscută	151	5,7		

Notă: Proporția plângerilor este calculată prin împărțirea procentului de plângeri la procentajul populației. În cazul în care coeficientul este mai mare de 1,0, acesta indică faptul că țara respectivă a înaintat Ombudsmanului mai multe plângeri decât s-ar fi preconizat, dată fiind mărimea populației țării respective. Toate procentele din tabelul de mai sus au fost rotunjite la o zecimală.

În anul 2010, 17 state membre au depus mai multe plângeri decât se aștepta dată fiind populația acestora, opt au depus

mai puține și două au depus un număr de plângeri corespunzător dimensiunii populației.



## Plângeri și anchete

Diagrama de mai jos oferă o ilustrație grafică a numărului probabil de persoane din fiecare stat membru care ar putea înainta o plângere Ombudsmanului European. Această situație se bazează pe numărul de plângeri din fiecare stat membru raportat la populația statului respectiv prezentat în tabelul 1.2 (a se vedea nota care încheie tabelul 1.2 privind modul de calcul al acestui raport).



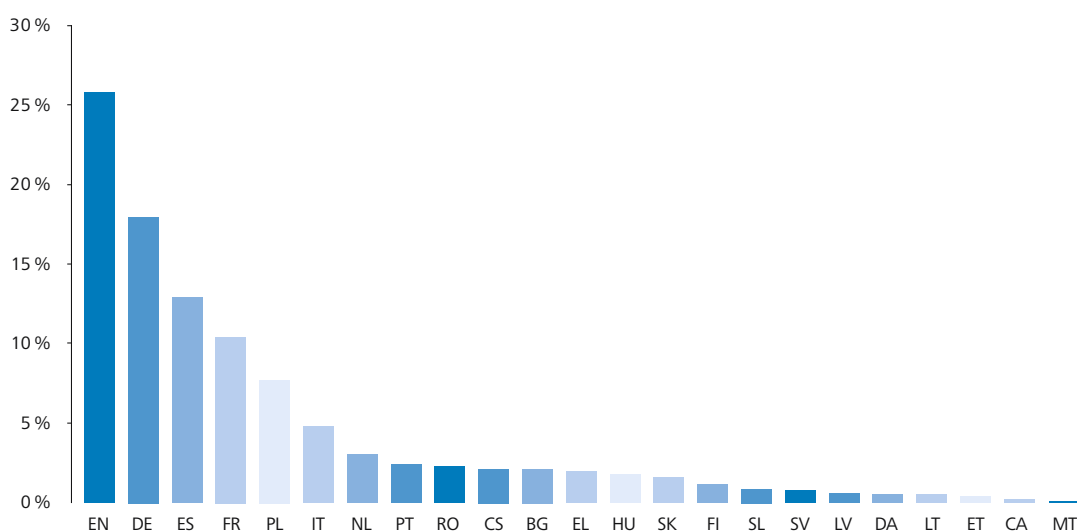




Plângerile pot fi înaintate Ombudsmanului European în oricare dintre cele 23 de limbi ale Tratatului Uniunii Europene<sup>9</sup>. Astfel cum se

arată în figura 1.3, în 2010 majoritatea reclamanților au adresat plângeri Ombudsmanului în limba engleză, urmată de germană, spaniolă și franceză.

**Figura 1.3: Distribuția plângerilor în funcție de limbi**



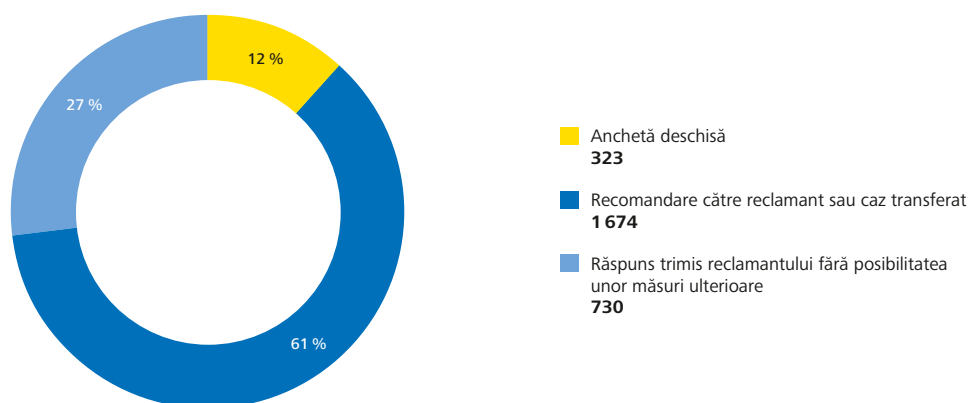
După cum se prezintă în figura 1.4, în peste 70 % din cazuri Ombudsmanul a putut ajuta reclamantul prin deschiderea unei anchete asupra cazului (12 % din cazuri), prin transferarea către un organism competent sau prin oferirea unei recomandări cu privire la instituția la care reclamantul ar trebui să apeleze (61 %). Secțiunea 1.7 de mai jos oferă o privire de

ansamblu asupra cazurilor care au fost transferate sau în care reclamantul a primit recomandări. În 27 % din cazurile tratate în anul 2010, 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.

<sup>9</sup> Bulgară, cehă, daneză, olandeză, engleză, estoniană, finlandeză, franceză, germană, greacă, maghiară, irlandeză, italiană, letonă, lituaniană, malteză, poloneză, portugheză, română, slovacă, slovenă, spaniolă și suedeză. În urma unui acord semnat în luna noiembrie 2006 între Ombudsmanul European și guvernul spaniol, cetățenii pot, de asemenea, să adreseze plângeri Ombudsmanului European în oricare din limbile oficiale din Spania (catalană/valenciană, galițiană și bască). Prin semnarea acestui acord, Ombudsmanul și-a aliniat practicile la concluziile din iunie 2005 ale Consiliului Uniunii Europene cu privire la utilizarea acestor limbi pentru facilitarea comunicării cetățenilor spanioli cu instituțiile UE.

## Plângeri și anchete

Figura 1.4: Tipuri de măsuri luate de către Ombudsmanul european în urma primirii plângerilor



Notă: Sunt incluse 187 de plângeri înregistrate spre sfârșitul anului 2009, care au fost instrumentate în 2010, și sunt excluse 46 de plângeri înregistrate spre sfârșitul anului 2010, care se aflau în curs de instrumentare la sfârșitul anului, pentru a se stabili ce măsură trebuie luată.



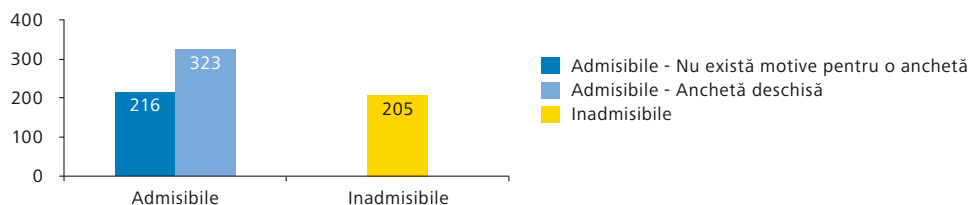
### 1.3 Analiza anchetelor deschise<sup>10</sup>

Toate plângerile care au fost considerate ca fiind de competența Ombudsmanului au fost analizate în continuare pentru stabilirea admisibilității. Din cele 744 de plângeri de competența Ombudsmanului, 205 au fost considerate inadmisibile, iar

pentru alte 216 care au fost admisibile, Ombudsmanul nu a găsit justificarea pentru deschiderea unei anchete.

Un total de 323 de anchete noi a fost deschis în cursul anului pe baza plângerilor, ceea ce reprezintă o scădere de 3,5 % comparativ cu anul 2009. De asemenea, Ombudsmanul a demarat 12 anchete din proprie inițiativă.

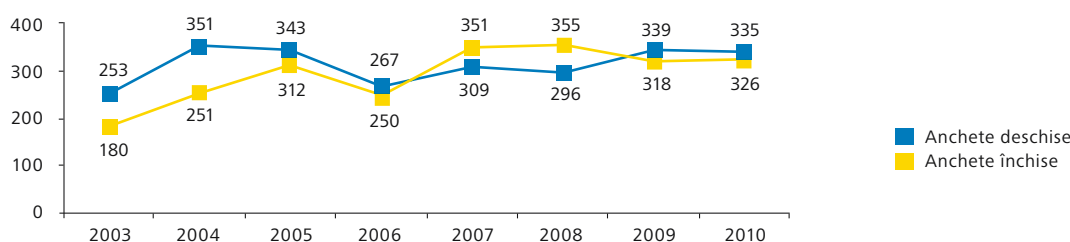
Figura 1.5: Plângeri în cadrul mandatului Ombudsmanului European



După cum se arată în figura 1.6, numărul anchetelor deschise în anul 2010 este puțin mai mic decât nivelurile ridicate

înregistrate în anul 2004 (351) și 2005 (343). Anchetele închise vor fi analizate în continuare în secțiunea 1.4.

Figura 1.6: Evoluția numărului de anchete



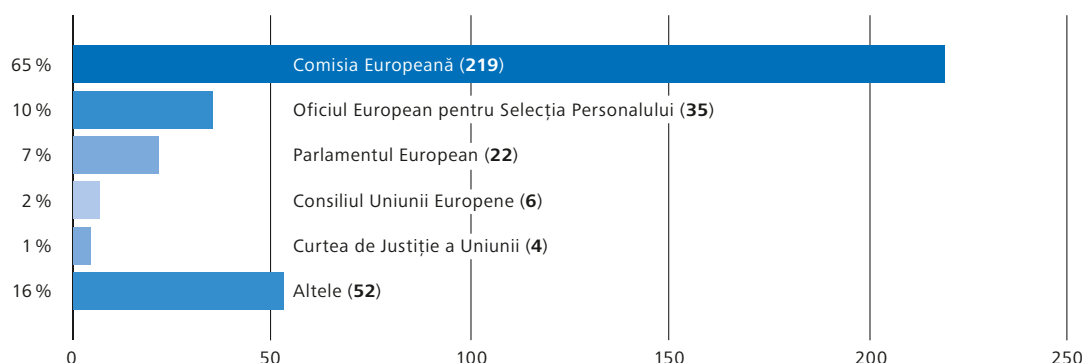
Majoritatea anchetelor deschise în anul 2010 de către Ombudsman (219 cazuri) au vizat Comisia Europeană (65 %). Cifra comparabilă pentru 2009 a fost de 191. Deoarece Comisia reprezintă principala instituție a Comunității care adoptă decizii cu impact direct asupra cetățenilor, este normal ca aceasta să fie principalul obiect al plângerilor

cetățenilor. Ea a fost urmată de Oficiul European pentru Selecția Personalului (EPSO) cu 35 de anchete (30 în 2009). Numărul anchetelor deschise privind Parlamentul European, Consiliul și Curtea de Justiție a Uniunii Europene a scăzut cu aproximativ jumătate comparativ cu anul 2009. În ceea ce privește Curtea, este important de menționat că Ombudsmanul

<sup>10</sup>. Potrivit Raportului anual 2009, analiza din această secțiune se bazează pe numărul de anchete deschise în anul 2010, și nu – ca în anii anteriori – pe numărul total de anchete instrumentate în timpul anului (adică inclusiv cazurile preluate din anii anteriori). Această metodă de calcul statistic ar trebui să ofere o imagine mai bună a tendințelor, de la un an la altul.

## Plângeri și anchete

Figura 1.7: Instituțiile și organismele supuse anchetei



Note: Două anchete deschise în 2010 au fost anchete din proprie inițiativă și au vizat mai multe instituții. Aceste procente totalizează, așadar, mai mult de 100 %.

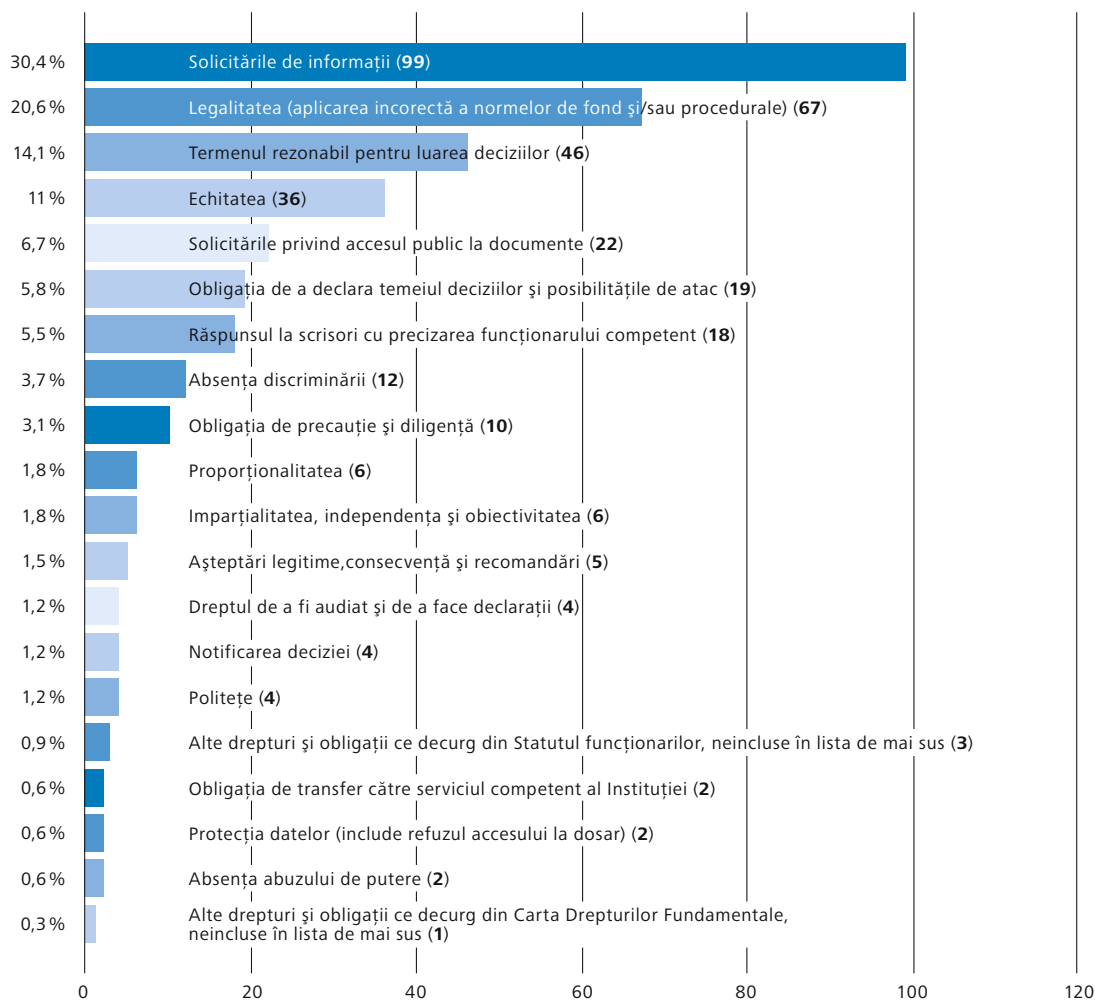
poate deschide anchete doar în ceea ce privește activitatea extrajudiciară a acestora. Alte douăzeci și cinci de instituții, organe, oficii și agenții ale Uniunii Europene au făcut obiectul a 52 de anchete<sup>11</sup>.

Principalele tipuri de administrare defectuoasă anchetate de către Ombudsman în 2010 au fost (i) încălcări ale: legalității (aplicarea incorectă a normelor materiale și/sau procedurale) (20,6 % dintre anchete), termenelor rezonabile pentru luarea deciziilor (14,1 %), echității (11 %), obligației de motivare a deciziilor și posibilităților de atac (5,8 %), obligației de a răspunde la scrisori în limba cetățenilor, indicând funcționarul competent (5,5 %), și a obligației de prudență și diligență (3,1 %); (ii) încălcări ale obligațiilor privind: cereri de informații (30,4 % dintre cereri), cereri de acces public la documente (6,7 %), și asigurarea nediscriminării (3,7 %).

<sup>11</sup>. Centrul European pentru Dezvoltarea Formării Profesionale (1), Comitetul Regiunilor Uniunii Europene (1), Agenția Executivă pentru Educație, Audiovizual și Cultură (5), Agenția Executivă pentru Sănătate și Consumatori (2), Agenția Europeană de Siguranță a Aviației (2), Autoritatea bancară europeană (1), Centrul European de Prevenire și Control al Bolilor (1), Agenția Europeană pentru Produse Chimice (1), Agenția Europeană de Apărare (1), Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor (1), Comitetul Economic și Social European (3), Autoritatea Europeană pentru Siguranța Alimentară (4), Banca Europeană de Investiții (2), Institutul European de Inovare și Tehnologie (1), Agenția Europeană pentru Medicamente (2), Agenția Europeană pentru Securitatea Rețelilor Informatice și a Datelor (2), Agenția Executivă a Consiliului European pentru Cercetare (3), Fundația Europeană pentru Îmbunătățirea Condițiilor de Viață și de Muncă (1), Eurojust (2), Europol (2), Agenția pentru Drepturi Fundamentale a Uniunii Europene (2), Oficiul pentru Armonizare în cadrul Pieței Interne (1), Oficiul European de Luptă Antifraudă (7), Oficiul pentru Publicații Oficiale ale Uniunii Europene (3), și Agenția Executivă pentru Cercetare (1).



**Figura 1.8: Tipuri de administrare defectuoasă invocate – (i) încălcarea sau (ii) încălcarea obligațiilor privind:**



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

## Plângeri și anchete

1.4 Constatările  
anchetelor  
Ombudsmanului

După cum se arată în figura 1.6 de mai sus, Ombudsmanul a închis 326 anchete în cursul anului 2010. Dintre acestea, 323 au fost desfășurate pe baza plângerilor, iar trei din proprie inițiativă.

Din totalul de plângeri care au condus la anchete închise, 78 % (254) au fost depuse de cetățeni persoane fizice, în timp ce 22 % (72) au fost depuse de întreprinderi și asociații.

**Tabelul 1.3: Sursa plângerilor care au condus la anchete închise în 2010**

Întreprinderi și asociații	22 % (72)
Cetățeni persoane fizice	78 % (254)

Cea mai mare parte a anchetelor închise de către Ombudsman în 2010 au fost finalizate în termen de un an (66 %). Peste jumătate (52 %) au fost închise în termen de trei luni.

Cea mai mare parte a anchetelor închise de către Ombudsman în 2010 au fost finalizate în termen de un an (66 %). Peste jumătate (52 %) au fost închise în termen de trei luni. În această categorie sunt incluse cazurile pe care Ombudsmanul a putut să le soluționeze foarte rapid, de exemplu telefonând instituției în cauză pentru a propune o soluție<sup>12</sup> (a se vedea rubrica „Proceduri de investigație scrise și simplificate” de mai sus). Peste 80 % din anchete au fost închise în termen de 18 luni. În medie, ca și în 2009, cazurile au necesitat nouă luni pentru a fi închise, comparativ cu media din anul 2008, care a fost de 13 luni. Această tendință reflectă obiectivul menționat în *Raportul anual 2008* de a îmbunătăți în continuare performanțele instituțiilor prin reducerea timpului necesar închiderii cazurilor, menținând sau îmbunătățind standardele de calitate.

**Tabelul 1.4: Cazuri închise în anul 2010 ca urmare a anchetelor**

Durata medie a anchetei	9 luni
Cazuri închise în interval de 3 luni	52 %
Cazuri închise în interval de 12 luni	66 %
Cazuri închise în interval de 18 luni	82 %

Notă: Luna este considerată ca având 30 de zile.

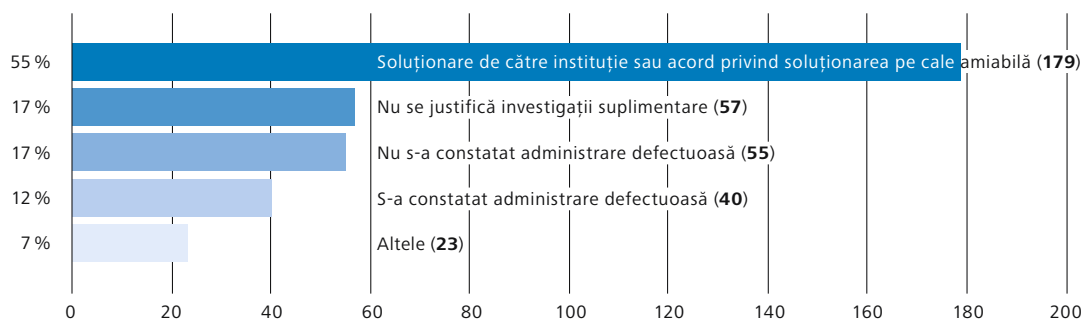
Conform figurii 1.9, în 179 de cazuri închise în 2010 a fost obținut un rezultat pozitiv atunci când instituția în cauză a acceptat o soluție amiabilă sau a soluționat problema. În 55 de cazuri nu s-au constatat situații de administrare defectuoasă. S-au constatat situații de administrare defectuoasă în 40 de cazuri: instituția a acceptat un proiect de recomandare în șapte dintre acestea (comparativ cu două în 2009), în timp ce 33 de cazuri au fost închise cu observații critice (a se vedea figura 1.10), inclusiv unul care a condus la prezentarea unui raport special Parlamentului. În 14 cazuri, Ombudsmanul a formulat observații suplimentare pentru a contribui la îmbunătățirea performanțelor viitoare. Aceste constatări sunt detaliate în continuare<sup>13</sup>.

<sup>12</sup>. De asemenea, sunt incluse cazurile în care Ombudsmanul ar fi desfășurat o anchetă completă dacă reclamantul nu și-ar fi retras plângerea, precum și cazurile în care Ombudsmanul nu a putut demara ancheta deoarece reclamantul a decis să se adreseze Curții.

<sup>13</sup>. Analiza care urmează se bazează pe anchetele închise în anul 2010. 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.



Figura 1.9: Rezultatele anchetelor închise



Notă: În unele cazuri, anchetele au fost închise pe baza a două sau mai multe motive. Aceste procentaje totalizează, așadar, mai mult de 100 %.

## Nu s-a constatat administrare defectuoasă

În anul 2010, 55 de cazuri au fost închise cu constatarea că nu există situații de administrare defectuoasă. Acesta nu constituie neapărat un rezultat negativ pentru reclamant, care beneficiază, cel puțin, de explicații complete din partea instituției sau organismului în cauză în legătură cu activitățile desfășurate, precum și de o analiză a cazului, realizată în mod independent de către Ombudsman. În același timp, o asemenea constatare servește ca dovadă concludentă a faptului că instituția în cauză a acționat în conformitate cu principiile bunei administrări.

### Consiliu: dreptul de a refuza accesul la documente

Reclamantul a solicitat să i se acorde acces public la o notă din partea Președinției Consiliului privind acuzații că Agenția Centrală de Informații a Statelor Unite (CIA) a folosit țările europene pentru a transporta și deține ilegal prizonieri. Consiliul a susținut că divulgarea ar prejudicia relațiile dintre UE și Statele Unite și ar împiedica eforturile diplomatice de găsire a unor soluții constructive în domenii politice sensibile. Nu a fost posibilă acordarea accesului parțial la document deoarece informațiile cuprinse în

acesta formau un tot unitar. Ombudsmanul a anchetat presupusul caz de încălcare constând în nefurnizarea unor motive suficiente pentru refuzul de acordare a accesului parțial. Consiliul a afirmat că furnizarea unor motive mai ample fără a dezvălui conținutul documentului era imposibilă. După examinarea documentului, Ombudsmanul a concluzionat că, în baza motivelor indicate, refuzul Consiliului de a acorda accesul a fost întemeiat.

**523/2009/TS**

## Observații suplimentare

Chiar și în cazul în care Ombudsmanul constată că nu există administrare defectuoasă sau că nu există motive pentru continuarea anchetei sale, acesta poate emite o observație suplimentară dacă identifică oportunități de sporire a calității administrării. Prin urmare, o observație suplimentară nu ar trebui să fie interpretată în sensul de critică adusă instituției căreia îi este adresată, ci în sensul de recomandare cu privire la modul de îmbunătățire a unei practici specifice în vederea sporirii calității serviciilor furnizate cetățenilor. În cursul anului 2010, Ombudsmanul a emis observații suplimentare într-un număr total de 14 cazuri, inclusiv următorul:

## Plângeri și anchete

### Presupusa încălcare a anonimatului și a egalității de tratament

Într-un caz în care a fost implicat EPSO, reclamanta a susținut că pe unul dintre testele sale scrise trimise evaluatorilor erau trecute atât numărul candidaturii, cât și numărul secret, și nu doar numărul secret. Aceasta a susținut că din acest motiv evaluatorii și Comitetul de Selecție i-au dezvăluit identitatea. EPSO a explicat că versiunea primită din greșeală de către reclamantă nu era versiunea transmisă evaluatorilor. Și-a cerut scuzele cuvenite. Ombudsmanul a constatat că reclamanta nu a dovedit că fusese supusă unui tratament diferit. Ombudsmanul a sugerat, totuși, într-o observație suplimentară, că EPSO ar trebui să aplice proceduri de selecție mai clare, luând în considerare folosirea doar a exemplarelor scanate ale testelor pe hârtie pentru a fi transmise evaluatorilor, precum și candidaților cărora li se acordă acces la teste.

**2831/2009/RT**

### Cazuri soluționate de către instituție și soluții amiabile

Ori de câte ori este posibil, Ombudsmanul încearcă să obțină un rezultat pozitiv care să satisfacă atât reclamantul, cât și instituția reclamată.

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

Pe parcursul anului 2010, 179 de cazuri fie au fost soluționate de către instituție, fie a fost acceptată o soluție amiabilă, în urma unei plângeri adresate Ombudsmanului<sup>14</sup>.

### Presupusă discriminare pe bază de limbă

O serie de documente pentru o cerere de propuneri în domeniul protecției civile, disponibile pe site-ul internet al Comisiei, erau redactate doar în limba engleză. În răspunsul formulat la o plângere a unui deputat german al Parlamentului European, Comisia a indicat că: engleza a fost recunoscută drept limba standard pentru astfel de comunicări în domeniul protecției civile; candidații puteau să solicite traduceri; candidații puteau să își depună propunerile în orice limbă oficială a UE; Comisia nu a intervenit niciodată în alegerea limbii; Comisia putea să pună la dispoziție traduceri în zece zile; și putea să ia în considerare prelungirea termenului pentru depunerea propunerilor. Cu toate acestea, Comisia a promis, de asemenea, că în viitoarele cereri în acest domeniu va explica mai clar candidaților că pot solicita o versiune a documentelor într-o altă limbă. Reclamantul a fost mulțumit de acest răspuns, iar Ombudsmanul a închis cazul.

**1266/2009/KM**

Dacă o anchetă conduce la o constatare preliminară de administrare defectuoasă, Ombudsmanul încearcă să obțină o soluție amiabilă ori de câte ori este posibil. În cursul anului 2010, au fost închise opt cazuri după ce s-a ajuns la o soluție amiabilă, iar la sfârșitul aceluiași an se aflau în curs de examinare alte 18 propuneri de soluții amiabile.

<sup>14</sup>. După cum s-a subliniat mai sus, 91 din acestea au fost cazuri în care intervenția Ombudsmanului a condus la obținerea unui răspuns rapid pentru corespondența la care nu se răspunsese.





### Caz de personal acuzând tratament incorect

Comisia a acceptat propunerea Ombudsmanului de a găsi o soluție amiabilă pentru a despăgubi un reclamant pentru reinstalarea cu întârziere într-un post. Funcționarul a intrat în concediu medical pentru invaliditate la data de 1 aprilie 2004 și a fost declarat apt pentru a-și relua activitatea la 1 aprilie 2005. Cu toate acestea, Comisia a avut nevoie de doi ani pentru a-i oferi un post corespunzător, în Direcția Generală în care lucrase anterior, însă tocmai din cauza condițiilor de aici dobândise afecțiunea. Comisia a fost dispusă să îi ofere compensații doar începând cu 15 februarie 2006. Ombudsmanul a reamintit Comisiei că în temeiul Statutului funcționarilor avea obligația de a-i asigura reclamantului încă de la 1 aprilie 2005 primul post care să corespundă profilului său în cazul în care acesta îndeplinea cerințele relevante. De asemenea, o bună administrare impunea Comisiei să caute intens un post corespunzător pentru reclamant.

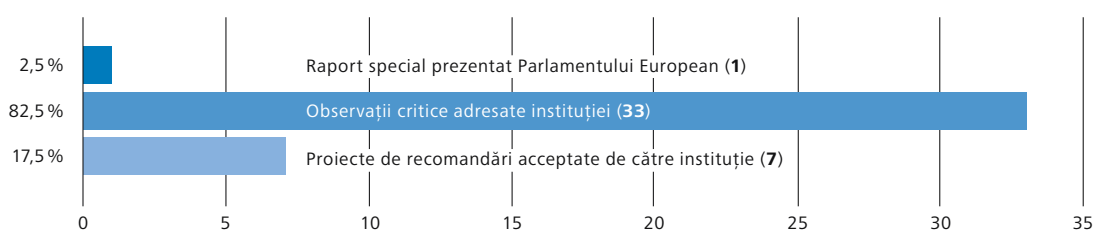
1131/2009/MF

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

### Constatarea situațiilor de administrare defectuoasă

Ombudsmanul a constatat că există administrare defectuoasă în 12 % din cazurile închise în cursul anului 2010. Dintre acestea, 33 au fost închise cu observații critice adresate instituției în cauză (în 2009 au existat 35 de asemenea cazuri). Șapte cazuri au fost închise atunci când instituția implicată a acceptat un proiect de recomandare formulat de către Ombudsman. Aceste constatări sunt analizate mai detaliat în continuare.

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



Notă: Într-un caz în care s-a constatat administrare defectuoasă, ancheta a fost închisă atât cu un raport special, cât și cu o observație critică. Aceste procentaje totalizează, așadar, mai mult de 100 %.

## Plângeri și anchete

### Observații critice

Dacă soluționarea pe cale amiabilă nu este posibilă sau dacă încercarea de a găsi o asemenea soluție nu are succes, Ombudsmanul fie închide cazul cu o observație critică adresată instituției în cauză, fie elaborează un proiect de recomandare. O observație critică este adresată, în mod obișnuit, 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 unor 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 respectivă nu acceptă un proiect de recomandare, însă Ombudsmanul nu consideră adecvată înaintarea unui raport special către Parlamentul European.

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

#### Litigiu având ca obiect importul de carne de vită din Brazilia

O organizație a fermierilor a adresat o plângere Ombudsmanului în care a reclamat neinterzicerea de către Comisie a importurilor de carne de vită din Brazilia în Uniunea Europeană, în ciuda dovezilor obținute în martie 2007 care indicau faptul că astfel de importuri prezentau în special riscuri de febră aftoasă. Organizația a susținut, de asemenea, că după primirea raportului unei misiuni efectuate în Brazilia în noiembrie 2007 de către Oficiul Alimentar și Veterinar, Comisia nu a acționat în mod rezonabil și proporțional față de amenințarea reprezentată de aceste importuri pentru sănătatea animalelor și oamenilor. Ombudsmanul nu a constatat niciun caz de administrare defectuoasă în legătură cu acuzația

că ar fi fost necesară impunerea unei interdicții totale de către Comisie. Cu toate acestea, Ombudsmanul a constatat că nu a fost furnizată nicio justificare corespunzătoare de către Comisie cu privire la faptul că în perioada 1 februarie 2008 – 15 martie 2008 a permis importul unor loturi de carne de vită din Brazilia, în ciuda faptului că niciuna dintre exploatațiile agricole de la care provenea carnea de vită nu făcuse obiectul unei inspecții și verificări conform cerințelor considerate necesare de către Comisie pentru eliminarea riscurilor asupra sănătății animale. Ombudsmanul a formulat o observație critică. De asemenea, a formulat o observație suplimentară conform căreia Comisia ar trebui să efectueze în continuare misiuni periodice în țările terțe în vederea efectuării unor verificări sistematice.

**2115/2007/FOR**

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

### Reacția la observațiile critice și suplimentare

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



### Reacția la observațiile critice și suplimentare în cursul anului 2009<sup>15</sup>

Ombudsmanul a invitat instituțiile în cauză să răspundă, în termen de șase luni, la observațiile critice și suplimentare pe care acesta le-a emis în cursul anului 2009. Acesta a primit răspunsuri la toate observațiile emise, cu excepția a patru cazuri în care răspunsurile din partea Comisiei au ajuns prea târziu pentru a fi luate în considerare.

Luând împreună observațiile critice și suplimentare formulate în 2009, rata reacțiilor satisfăcătoare a fost de 81 %.

Luând împreună observațiile critice și suplimentare formulate în 2009, rata reacțiilor satisfăcătoare a fost de 81 %.

Studiul Ombudsmanului privind reacția la observațiile critice și suplimentare i-a oferit ocazia să monitorizeze progresul înregistrat de către instituții din punct de vedere al respectării drepturilor fundamentale. Printre aspectele analizate în cadrul studiului se numără drepturile la apărare și prezumția de nevinovăție, drepturile persoanelor cu handicap și drepturile fundamentale la o bună administrare și la acces public la documente.

Reacția la observațiile suplimentare a fost satisfăcătoare în 94 % din cazuri, în timp ce rata reacțiilor satisfăcătoare la observațiile critice a fost mult mai scăzută, de 70 %. Aceasta demonstrează că mai sunt multe lucruri importante de făcut, de către Ombudsman și de către instituții, pentru a convinge funcționarii că o abordare defensivă față de Ombudsman reprezintă o ocazie ratată pentru instituția lor și riscuri care dăunează imaginii Uniunii Europene.

Șapte dintre reacții merită a fi considerate cazuri, care ar trebui să servească drept model pentru alte instituții în ceea ce privește reacția acestora la observațiile critice și suplimentare. Acestea privesc **Parlamentul (2350/2007/RT)**, **Comisia (791/2005/FOR, 834/2007/TN și 1342/2007/FOR)**, Agenția Executivă pentru Educație, Audiovizual și Cultură (**2576/2008/GG**), Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor (**491/2008/PB**) și Banca Europeană de Investiții (**244/2006/JMA**). Instituțiile în cauză au avut reacții exemplare la aceste cazuri.

### Proiecte de recomandări

În cazurile în care este posibil ca instituția în cauză să elimine administrarea defectuoasă sau în cazurile în care administrarea defectuoasă este deosebit de gravă sau are implicații generale, Ombudsmanul adresează, în mod normal, un proiect de recomandare instituției în cauză. În conformitate cu articolul 3 alineatul (6) din Statutul Ombudsmanului, instituția are obligația de a prezenta un aviz detaliat în termen de trei luni. În cursul anului 2010, au fost emise 16 proiecte de recomandări. Pe lângă acestea, 11 proiecte de recomandări din 2009 au stat la baza unor decizii adoptate în 2010, iar alte trei cazuri au fost închise în urma unor proiecte de recomandări formulate în 2008. Șapte cazuri au fost închise pe parcursul anului, când un proiect de recomandare a fost acceptat de instituție, în timp ce într-un alt caz nu a mai fost justificată realizarea unor anchete suplimentare. Zece cazuri au fost finalizate cu observații critice. La sfârșitul anului 2010, 15 proiecte de recomandări erau încă în curs de examinare, inclusiv trei proiecte elaborate în 2009 și 12 în 2010.

<sup>15</sup>. Studiul Ombudsmanului privind reacția instituțiilor este disponibil la adresa: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/5482/html.bookmark>

## Plângeri și anchete

### Investigarea unor pretinse nereguli

Un jurnalist a alertat Comisia în legătură cu anumite pretinse nereguli privind finanțarea unei clădiri a Parlamentului din Bruxelles. Oficiul European de Luptă Antifraudă (OLAF) a închis cazul fără a recomanda nicio acțiune suplimentară. Jurnalistul s-a adresat Ombudsmanului, susținând că OLAF nu a examinat cu seriozitate și în mod obiectiv aplicabilitatea unei directive privind achizițiile publice. OLAF a afirmat că în realitate a examinat aplicabilitatea directivei. Cu toate acestea, întrucât nu a fost stabilită nicio neregulă clară care să poată genera inițierea unor proceduri disciplinare sau penale, chestiunea aplicabilității directivei nu a făcut obiectul unor investigații mai amănunțite. Ombudsmanul a afirmat că o înțelegere atât de limitată a mandatului OLAF ar putea limita capacitatea sa de a-și îndeplini corespunzător sarcina de combatere a fraudei, corupției și altor activități ilegale care afectează interesele financiare ale UE. Într-un proiect de recomandare, Ombudsmanul a solicitat OLAF să reanalizeze rezultatele investigației. Deși OLAF a susținut cu insistență că a derulat investigația într-o manieră corespunzătoare și cu diligența cuvenită, a confirmat numirea unei persoane responsabile de efectuarea unei noi evaluări a cazului.

**1450/2007/BEH**

### Rapoarte speciale

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

Astfel cum s-a subliniat în *Raportul anual 1998* al Ombudsmanului European, posibilitatea prezentării unui raport special Parlamentului European este de o valoare inestimabilă pentru activitatea Ombudsmanului. Raportul special către Parlamentul European reprezintă ultima măsură importantă pe care o ia Ombudsmanul în soluționarea unui caz, deoarece adoptarea unei rezoluții și exercitarea competențelor

Parlamentului sunt chestiuni care țin de decizia politică a instituției în cauză. Ombudsmanul furnizează, în mod obișnuit, orice informație și asistență necesară Parlamentului atunci când acesta examinează un raport special.

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

În cursul anului 2010 Parlamentului i s-a înaintat un singur raport special:

### Lipsa unei cooperări sincere și cu bună credință cu Ombudsmanul

Ombudsmanul a înaintat un raport special Parlamentului în timpul unei anchete referitoare la o plângere având ca obiect accesul la anumite documente privind emisiile de CO<sub>2</sub> produse de autoturisme. Comisia a refuzat să acorde accesul la trei scrisori adresate de către Porsche AG fostului vicepreședinte al Comisiei Verheugen, susținând că dezvăluirea conținutului acestor scrisori ar submina protejarea intereselor comerciale ale Porsche AG. Ombudsmanul a analizat documentele și a redactat un proiect de recomandare adresat Comisiei, cerându-i acesteia să acorde accesul integral la cele trei scrisori sau să ia în considerare dezvăluirea parțială a conținutului acestora. Comisia nu a răspuns la proiectul de recomandare timp de aproape 15 luni, deși termenul stabilit prin tratat este de trei luni. De asemenea, Comisia nu a pus în practică angajamentul de a notifica Porsche AG în privința intenției sale de dezvăluire. Aceste erori au constituit o încălcare a obligației Comisiei de a coopera în mod sincer cu Ombudsmanul.

**676/2008/RT**



## 1.5 Cazuri de referință în exemplificarea bunelor practici

Zece cazuri închise în anul 2010 constituie exemple ilustrative de bune practici, fiind considerate cazuri de referință. Acestea servesc drept model pentru toate instituțiile UE în ceea ce privește cea

În domeniul procedurilor de achiziție și contractelor, Comisia a plătit reclamantului suma de 6 025 EUR, la care s-au adăugat dobânzi în valoare de 1 586 EUR, după ce Ombudsmanul i-a cerut să reanalizeze reclamația asociației potrivit căreia Comisia a redus în mod eronat plata finală ([3249/2008/KM](#)). Ca răspuns la ancheta Ombudsmanului în cazul [255/2009/JF](#), Agenția Executivă

Zece cazuri închise în anul 2010 constituie exemple ilustrative de bune practici, fiind considerate cazuri de referință.

mai bună modalitate de a reacționa la problemele ridicate de către Ombudsman, fiind marcate cu albastru în prezentul raport.

În domeniul transparenței, Agenția Europeană pentru Medicamente (EMA) a acordat accesul public la rapoartele de studiu clinic și protocoalele corespunzătoare pentru două medicamente împotriva obezității și a continuat cu adoptarea și publicarea unei noi politici privind accesul la documente, care acordă publicului un acces mult mai larg la documentele aflate în posesia sa ([2560/2007/BEH](#))<sup>16</sup>. În cazul [793/2007/BEH](#), Parlamentul a convenit să acorde accesul la documente legate de finanțarea achiziționării de către Parlament a anumitor clădiri din Bruxelles. Ca răspuns la alte acuzații formulate de către reclamant, Parlamentul și-a clarificat declarațiile și a furnizat informații suplimentare privind procedura pe care a urmat-o pentru a obține finanțare externă. În cazul [2145/2009/RT](#), Banca Europeană de Investiții (BEI) a contactat autoritățile naționale din Tadjikistan în vederea acordării accesului la un acord-cadru care fusese solicitat de un ONG. Acordul a fost publicat pe site-ul Ambasadei Tadjikistanului din Belgia, iar în ziua următoare, BEI a transmis reclamantului link-ul internet.

pentru Educație, Audiovizual și Cultură (EACEA) și-a reexaminat dosarele și a anulat cererea de rambursare privind suma de 2 364 EUR. În plus, EACEA a plătit reclamantului o sumă suplimentară de 2 722 EUR după ce Ombudsmanul a arătat că ONG-ul a comis o greșeală evidentă atunci când a completat formularul de solicitare a unei subvenții, motiv pentru care nu a primit suma corectă aferentă costurilor pentru deplasarea participanților. Ombudsmanul a introdus acest caz în rândul cazurilor de referință din 2010 pentru a ilustra modul în care instituțiile pot aplica principiul echității în activitatea lor.

Două cazuri se referă la drepturile persoanelor cu handicap. În cazul [1226/2008/OV](#), Comisia a acordat un loc de parcare rezervat unei funcționare care a rămas cu handicap permanent în urma unui accident grav. În cazul [129/2009/VL](#) privind sprijinul furnizat pentru membrii familiilor funcționarilor Consiliului care se află în întreținerea acestora și suferă de un handicap, Ombudsmanul a concluzionat că instituția în cauză a respectat în totalitate drepturile statutare relevante, a prevăzut măsuri interne corespunzătoare pentru a permite exercitarea acestor drepturi și a adoptat măsuri suplimentare care nu se limitează la drepturile garantate de Statutul funcționarilor.

<sup>16</sup>. Cazul [2493/2008/TS](#) este, de asemenea, relevant în această privință. Anchetele în acest caz sunt în curs.

## Plângeri și anchete

Într-un caz (906/2009/JF) care ilustrează faptul că o bună administrare presupune mai mult decât simpla respectare a legalității, Ombudsmanul a solicitat Comisiei să își asume răspunderea pentru greșelile sale administrative repetate privind plata unui agent auxiliar. Comisia a fost de acord să anuleze cererea de rambursare, deși avea dreptul legal de a recupera suma. În cazul 2924/2007/TS, Comitetul Economic și Social European (CESE) a fost de acord să plătească reclamantei daune financiare în valoare de 3 965 EUR pentru cheltuielile materiale suportate de aceasta ca urmare a acțiunilor Comitetului. Acesta informase reclamanta în mod eronat că a fost selectată înainte ca autoritatea sa de desemnare să ia o decizie

## 1.6 Analiza tematică a anchetelor închise

Deciziile de închidere a cazurilor sunt în mod normal publicate pe site-ul Ombudsmanului (<http://www.ombudsman.europa.eu>) în limba engleză și respectiv în limba reclamantului, dacă aceasta este alta decât limba engleză. Pe site-ul Ombudsmanului sunt publicate rezumate ale unor cazuri selectate, în toate cele 23 de limbi oficiale ale Uniunii Europene. Rezumatele reflectă seria de subiecte și seria de instituții UE la care se referă cele 326 de decizii de închidere a cazurilor în anul 2010, precum și diferitele motive de închidere.

Prezenta secțiune nu își propune să analizeze un număr la fel de mare de cazuri ca în anii anteriori, ci să prezinte cele mai importante constatări de fapt și de drept conținute în deciziile Ombudsmanului de închidere a anchetelor din anul 2010.

oficială privind recrutarea acesteia. Cu două săptămâni înainte de data începerii activității, reclamanta a fost informată că nu poate fi recrutată. La data respectivă, aceasta demisionase deja de la locul de muncă din Finlanda și închiriasse un apartament în Bruxelles.

Ca răspuns la o soluție amiabilă propusă în cazul 1182/2009/JF, Agenția Europeană de Siguranță a Aviației (AESA) a prezentat scuze reclamantului și și-a revizuit avertismentele oficiale. Ancheta Ombudsmanului a arătat că, atunci când a solicitat o taxă, AESA a emis un avertisment oficial care prevedea, printre altele, posibilitatea de anulare a certificatelor existente ale reclamantului. Ombudsmanul a considerat că acest avertisment este disproporționat, abuziv și chiar potențial ilegal. În plus, AESA a informat Ombudsmanul că intenționează să propună o serie de modificări la legislația aplicabilă.

Prezenta secțiune nu își propune să analizeze un număr la fel de mare de cazuri ca în anii anteriori, ci să prezinte cele mai importante constatări de fapt și de drept conținute în deciziile Ombudsmanului de închidere a anchetelor din anul 2010. Sunt incluse cazuri care au avut un impact semnificativ din punct de vedere al promovării transparenței și bunei administrări în instituțiile UE, cazuri care au avut un rezultat deosebit de pozitiv pentru reclamant, precum și cazuri care au permis Ombudsmanului să clarifice probleme de drept importante sau să gestioneze o chestiune cu care nu s-a mai confruntat. Având în vedere eforturile Ombudsmanului de promovare a aplicării Cartei drepturilor fundamentale a Uniunii Europene, sunt evidențiate și cazuri care se referă la drepturile prevăzute în Cartă.





Analiza este organizată în funcție de o clasificare tematică a principalelor obiecte ale anchetelor, în următoarele șapte categorii:

- deschidere, accesul public și date cu caracter personal;
- Comisia Europeană în calitate de gardian al tratatelor;
- atribuirea contractelor și a subvențiilor;
- executarea contractelor;
- administrație și Statutul funcționarilor;
- concursuri și proceduri de selecție;
- probleme instituționale, de politică și altele.

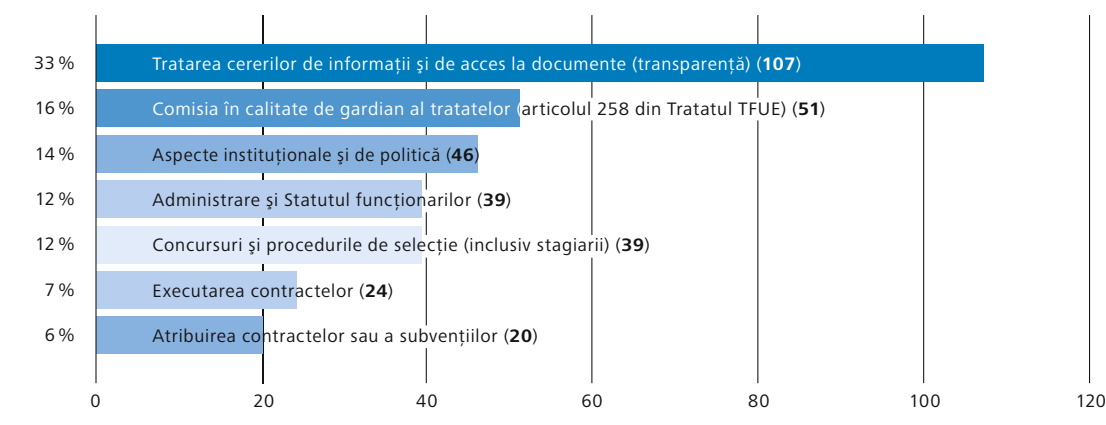
Trebuie menționat că există o suprapunere importantă între aceste categorii. De exemplu, problemele de deschidere sunt adesea ridicate în plângerile referitoare la recrutare sau la rolul Comisiei de gardian al tratatelor. De asemenea, trebuie remarcat faptul că aceste categorii nu sunt enumerate în ordinea în care apar în figura 1.11<sup>17</sup>.

## Deschidere, accesul public și date cu caracter personal

### Accesul public la documente

Articolul 10 alineatul (3) din Tratatul privind Uniunea Europeană se referă la modul de adoptare a deciziilor în cadrul Uniunii ca fiind „în mod cât mai deschis și la un nivel cât mai apropiat posibil de cetățean”, iar articolul 15 alineatul (1) din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene (TFUE) solicită instituțiilor, organelor, oficiilor și agențiilor Uniunii să își desfășoare activitatea cât se poate de deschis, pentru a promova buna guvernare și pentru a asigura participarea societății civile. Articolul 15 alineatul (3) din TFUE prevede dreptul de acces la documentele instituțiilor, organelor, oficiilor și agențiilor Uniunii. Același drept este prevăzut și în articolul 42 din Cartă. Regulamentul 1049/2001 reglementează acest drept fundamental de acces la documente<sup>18</sup>.

**Figura 1.11: Obiectul anchetelor închise**



<sup>17</sup> Figura 1.11 oferă informații cu privire la toate anchetele închise în 2010 în funcție de obiect. Graficul are rolul de a indica cititorului semnificația obiectului discutat, raportat la numărul total de cazuri tratate de către Ombudsman.

<sup>18</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. La 30 aprilie 2008, Comisia a înaintat o propunere [COM(2008)229 final] de modificare și înlocuire a Regulamentului nr. 1049/2001 privind accesul public la documentele Parlamentului European, Consiliului și Comisiei. Discuțiile privind această revizuire legislativă au continuat în 2010.

## Plângeri și anchete

Regulamentul 1049/2001 oferă solicitanților posibilitatea de reparații: aceștia pot fie să atace în instanță un refuz total sau parțial, în conformitate cu articolul 263 din TFUE, fie să înainteze o plângere Ombudsmanului. În cursul anului 2010, Ombudsmanul a închis anchete cu privire la 22 de plângeri cu privire la aplicarea Regulamentului 1049/2001, din care 14 erau depuse împotriva Comisiei Europene. Aceste anchete s-au referit atât la aspecte procedurale, cât și la aplicarea excepțiilor la accesul public prevăzute în regulament.

### Întârzieri și probleme procedurale

Mai multe plângeri au vizat acuzații cu privire la întârzieri. De exemplu, în cazul **1438/2008/DK**, Ombudsmanul a criticat Comisia pentru că a avut nevoie de cinci luni pentru a lua o decizie în privința unei cereri de acces public și pentru că nu a furnizat explicații valabile sau adecvate. În cazul **1302/2009/TS**, reclamantul a susținut că, în pofida accesului parțial la documentele în cauză acordat în cele din urmă de Comisie, aceasta a întârziat în mod nejustificat furnizarea unui răspuns la cererile inițiale ale reclamantului<sup>19</sup>. Întrucât reclamantul a ales să nu depună o cerere de confirmare, chiar dacă avea acest drept, Ombudsmanul nu a considerat că s-ar justifica anchete suplimentare. Cu toate acestea, a remarcat că reclamantul nu a primit din partea Comisiei nicio explicație privind perioada de timp necesară pentru soluționarea

cererii inițiale. Ombudsmanul a considerat că o astfel de indicație ar trebui oferită de Comisie pe viitor, pentru a permite solicitantului să ia o decizie în cunoștință de cauză cu privire la beneficiile adresării imediate a unei cereri de confirmare.

În cazul **355/2007/FOR** (a se vedea și cele de mai jos), Ombudsmanul a luat notă de argumentul reclamantului că înregistrarea cu întârziere a cererilor și furnizarea cu întârziere a unui răspuns de către Comisie reprezintă situații destul de frecvente. Ombudsmanul a arătat că a mai tratat această problemă în trecut<sup>20</sup> și a anunțat că va continua să monitorizeze, pe baza plângerilor primite, angajamentul Comisiei de a respecta termenele prevăzute în Regulamentul 1049/2001. În cazul în care îi este adusă la cunoștință existența unei probleme sistemice în cadrul serviciilor Comisiei, Ombudsmanul va avea în vedere deschiderea unei anchete din proprie inițiativă în această privință.

Ombudsmanul a formulat două observații critice în privința aspectelor procedurale în cazul **3163/2007/KM**. Acesta a constatat că nu a fost furnizat niciun răspuns valabil din partea Comisiei în ceea ce privește prelungirea termenului de soluționare a cererii de confirmare a reclamantului și că aceasta ar fi trebuit să înainteze cererea inițială de acces a reclamantului Secretariatului General sau cel puțin să fi informat reclamantul privind persoana sau instituția căreia ar fi trebuit să îi înainteze cererea.

<sup>19</sup>. Regulamentul 1049/2001 stabilește o procedură în două faze pentru instrumentarea cererilor. Dacă instituția nu răspunde la o cerere inițială în termen de 15 zile lucrătoare, reclamantul are dreptul să formuleze o cerere de confirmare. În cazul în care cererea de confirmare este refuzată sau dacă nu se primește niciun răspuns în termen de 15 zile lucrătoare, solicitantul are dreptul să introducă o acțiune în justiție sau să înainteze o plângere Ombudsmanului.

<sup>20</sup>. În decizia sa din cazul **3697/2006/PB**, Ombudsmanul a făcut următoarea observație suplimentară: „Ombudsmanul reamintește că, în conformitate cu articolul 7 alineatul (1) și articolul 8 alineatul (1) din Regulamentul 1049/2001, cererile de acces la documente și cererile de confirmare se soluționează cu promptitudine, iar în termen de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării unei astfel de cereri se transmite un răspuns la cererea de acces sau cererea de confirmare. Ombudsmanul este de părere că obligația de soluționare promptă a cererilor implică obligația Comisiei de a-și organiza serviciile administrative astfel încât să asigure că înregistrarea are loc, de obicei, cel târziu în prima zi lucrătoare de la primirea cererii.”





### **Litigii privind aplicarea excepțiilor**

Multe dintre celelalte anchete ale Ombudsmanului din acest domeniu s-au referit la excepțiile de la accesul public prevăzute la articolul 4 din Regulamentul 1049/2001.

Trei cazuri s-au referit la cereri de acces la documente privind dreptul UE al concurenței. Cazul **1039/2008/FOR** s-a referit la refuzul Comisiei de a acorda acces în cadrul unei investigații antidumping. Ținând seama de jurisprudența Curții de Justiție<sup>21</sup>, Ombudsmanul a fost de părere că, atunci când interpretează modul în care excepțiile prevăzute la articolul 4 din Regulamentul 1049/2001 se aplică documentelor folosite în cadrul procedurilor de investigare, trebuie să se țină seama de normele specifice ce reglementează aceste proceduri. Ombudsmanul a remarcat că Regulamentul antidumping de bază prevede în mod expres că nu se permite părții investigate să consulte documentele confidențiale înaintate de către terți, și nici documentele interne ale instituțiilor sau statelor membre. Intenția Regulamentului 1049/2001 nu este de a modifica natura procedurii de investigare a Comisiei conform Regulamentului antidumping de bază, permițând accesul public la documentele pe care partea investigată nu are dreptul să le obțină, a afirmat Ombudsmanul. Acesta a subliniat, de asemenea, că investigația respectivă nu fusese încheiată definitiv atunci când s-a luat o decizie privind accesul public. Ținând seama de aceste motive, Comisia a procedat corect atunci când s-a bazat pe excepția privind protejarea scopului investigațiilor [articolul 4 alineatul (2) a treia liniuță din regulament] refuzând accesul la documente interne. De asemenea, Ombudsmanul a constatat că fusese efectuată de către Comisie o evaluare concretă și individuală

a documentelor terților pentru a confirma clasificarea acestora drept confidențiale și că trecerea timpului nu a redus caracterul sensibil din punct de vedere comercial al acestor documente. Cazul **2953/2008/FOR** s-a referit, de asemenea, la excepția pentru protejarea scopului investigațiilor. Comisia a refuzat să acorde acces public la o evaluare preliminară menită să obțină angajamente din partea furnizorului german de energie E.ON, care ar înlătura suspiciunea de încălcare a dreptului UE al concurenței. Ombudsmanul a remarcat că procedura angajamentelor se bazează pe disponibilitatea Comisiei și a părții investigate de a demonstra flexibilitate, o atitudine de cooperare și încredere reciprocă. Acesta a fost de acord că dezvoltarea evaluării preliminare înainte de a se ajunge la un acord final obligatoriu ar fi putut avea un impact negativ asupra disponibilității E.ON de a coopera. În schimb, aceasta ar fi periclizat finalizarea investigației. De asemenea, Ombudsmanul a fost de părere că nu există niciun interes public major în ceea ce privește dezvoltarea. În cazul **3699/2006/ELB**, reclamantii au dorit să folosească documente menționate în dreptul UE al concurenței în cadrul unei acțiuni în despăgubire înaintate unei instanțe naționale, deschise împotriva unei întreprinderi considerate de către Comisie drept încălcând dreptul UE al concurenței. Din nou, Comisia s-a bazat pe excepția privind protejarea scopului investigației, și, de asemenea, pe excepția privind interesele comerciale [articolul 4 alineatul (2) prima liniuță]. După inspectarea documentelor, Ombudsmanul a concluzionat că acestea conțin informații sensibile din punct de vedere comercial. A solicitat Comisiei să pună în balanță interesul public față de dezvoltare și protejarea scopului unei investigații și a intereselor comerciale. Mai exact, i-a solicitat să analizeze dacă dezvoltarea documentelor ar fi în interes

<sup>21</sup>. Cauza C-139/07 P, *Comisia/Technische Glaswerke Ilmenau*, hotărârea din 29 iunie 2010, neraportată încă.

## Plângeri și anchete

public și, ca urmare, ar crește efectul de descurajare al dreptului UE al concurenței prin faptul că ar fi facilitată inițierea unor acțiuni în despăgubire în fața instanțelor naționale. Deși, în principiu, Comisia nu a fost de acord cu faptul că dezvăluirea documentelor în acest caz ar fi în interes public, a realizat exercițiul solicitat de punere în balanță. Ombudsmanul a făcut o observație suplimentară privind modul în care Comisia ar putea promova interesul public în cadrul aplicării legii în domeniul privat.

Alte două cazuri privind, *inter alia*, documente provenind de la statele membre, au determinat Ombudsmanul să reamintească Comisiei obligațiile care îi revin în conformitate cu decizia Curții de Justiție în cauza *Suedia/Comisia*<sup>22</sup>. În cazul **355/2007/FOR**, o asociație de organizații ecologice a solicitat Comisiei să îi permită accesul la o serie de documente privind decizia Comisiei de a analiza dacă un proiect de construcție a unui port industrial în Granadilla, Tenerife (Spania) respectă normele europene de mediu. Comisia a răspuns că, dacă ar face publice anumite documente interne, acest lucru ar submina procesul său decizional [articolul 4 alineatul (3), primul și al doilea paragraf]. De asemenea, Comisia a afirmat că Spania îi solicitase să nu facă publice documentele aflate în posesia sa care proveneau din țara respectivă [articolul 4 alineatul (5)]. Ombudsmanul a constatat că doar unul dintre documentele interne respective nu trebuia dezvăluit. De asemenea, a concluzionat, în privința documentelor care proveneau din Spania, că ar trebui inițiat un dialog între Comisie și autoritățile din Spania pentru a se asigura că există argumente cu adevărat convingătoare împotriva dezvăluirii. Ca răspuns la proiectul său de recomandare, Comisia a făcut publice documentele interne. În închiderea cazului, Ombudsmanul a criticat neverificarea de către Comisie, printr-un dialog real cu autoritățile spaniole,

a existenței unor motive adecvate pentru refuzarea accesului public la documentele care proveneau din Spania. Cazul **2219/2008/MHZ** s-a referit la refuzul Comisiei de a acorda acces la un document cu privire la o procedură privind încălcarea dreptului UE împotriva Germaniei. Autoritățile germane au invocat diferite excepții în ceea ce privește accesul prevăzute de Regulamentul 1049/2001, iar reclamantul a susținut că nu a fost efectuată nicio evaluare de către Comisie în privința măsurii în care se aplicau excepțiile. Ombudsmanul a constatat că doar două excepții menționate în argumentarea Comisiei păreau justificate. În plus, Comisia nu a efectuat nicio evaluare pentru a stabili dacă există un interes public prioritar în privința dezvăluirii. Ombudsmanul a invitat Comisia să își reevalueze refuzul ținând seama de soluționarea cauzei *Suedia/Comisia*. Ca răspuns, Comisia a făcut o evaluare proprie a aplicabilității excepției privind protejarea scopului investigațiilor și s-a distanțat de atitudinea autorităților germane de a se baza pe excepția privind protejarea relațiilor internaționale [articolul 4 alineatul (1) litera (a) a treia liniuță]. Ombudsmanul a salutat acest răspuns și a fost de acord că, întrucât se aplicau excepțiile privind protejarea intereselor comerciale și a politicii economice [articolul 4 alineatul (1) litera (a) a patra liniuță], dezvăluirea scrisorii nu era posibilă.

Cazul **1195/2010/OV** s-a referit la refuzul Comisiei de a acorda acces la manualul său intern de gestionare a rapoartelor asupra evoluției carierei personalului. Comisia a susținut că manualul conține opinii de uz intern și că acordarea accesului public ar submina grav procesul decizional al instituției [articolul 4 alineatul (3)], precum și protecția recomandărilor juridice [articolul 4 alineatul (2) a doua liniuță]. Ca răspuns la ancheta Ombudsmanului, Comisia a hotărât să acorde reclamantului acces

22. Cauza C-64/05 P, *Suedia (IFAW)/ Comisia* [2007] ECR I-11389.



deplin la document și și-a cerut scuze pentru faptul că nu a furnizat un răspuns în termenul prevăzut de Regulamentul 1049/2001.

Comisia nu a fost singura instituție vizată de anchetele privind accesul la documente în 2010. Cazul [793/2007/BEH](#) s-a referit la refuzul Parlamentului de a acorda acces la documente privind finanțarea achiziționării anumitor clădiri în Bruxelles. De asemenea, reclamantul a susținut că este posibil ca Parlamentul să fi făcut declarații incorecte și înșelătoare cu privire la măsura în care directivele UE pentru acordarea contractelor de achiziții publice se aplicau achiziției respective. Ombudsmanul a solicitat Parlamentului să divulge documentele solicitate. De asemenea, a solicitat corectarea sau clarificarea declarațiilor făcute, în special a celor privind relevanța unei hotărâri a Curții de Justiție pentru acordul financiar ales. Parlamentul a consimțit să acorde acces, întrucât era puțin probabil ca divulgarea informațiilor economice cuprinse în documentele respective să submineze interesele comerciale. În ceea ce privește declarațiile făcute, Parlamentul, insistând asupra faptului că acestea nu fuseseră în niciun caz incorecte sau înșelătoare, a formulat mai multe comentarii detaliate privind relevanța hotărârii menționate, clarificând motivul pentru care o considera inaplicabilă. De asemenea, Parlamentul a furnizat informații suplimentare privind procedura urmată pentru obținerea finanțării externe.

Alte două cazuri, cazul [523/2009/TS](#)<sup>23</sup> și cazul [944/2008/OV](#), s-au referit la refuzul Consiliului de a acorda acces la documente privind terorismul pe baza excepției privind protejarea

accesului public în ceea ce privește relațiile internaționale. În urma inspectării documentelor, Ombudsmanul a concluzionat că poziția Consiliului era justificată<sup>24</sup>.

Ombudsmanul a soluționat în 2010 două cazuri importante privind accesul la documente în care a fost implicată Agenția Europeană pentru Medicamente (EMA). EMA aprobă și monitorizează medicamentele comercializate pe piața UE, în vederea protejării sănătății publice. Cazul [2560/2007/BEH](#) s-a referit la o cerere de acces la rapoartele din cadrul unui studiul clinic și la protocoalele corespunzătoare pentru două medicamente împotriva obezității. Reclamantii au dorit să efectueze o analiză independentă a datelor relevante, dat fiind faptul că, în opinia lor, raportările părtinitoare privind studiile efectuate asupra medicamentelor reprezintă o practică obișnuită. Inițial, EMA a refuzat să acorde accesul pe motiv că dezvăluirea ar submina interesele comerciale ale producătorilor de medicamente. Ombudsmanul a inspectat documentele și a constatat că acestea nu conțineau informații privind compoziția medicamentelor respective împotriva obezității. De asemenea, ele nu conțineau nici informații confidențiale din punct de vedere comercial. Ombudsmanul a concluzionat că dezvăluirea acestor informații nu ar submina interese comerciale. Ca răspuns, EMA a anunțat acordarea accesului public la rapoartele și protocoalele privind studiul. În cazul [2493/2008/TS](#), Ombudsmanul a recomandat ca EMA să dezvăluie rapoarte privind reacțiile adverse suspectate la un medicament folosit pentru tratamentul formelor severe de acnee. EMA a acordat acces la rapoarte<sup>25</sup>.

Ombudsmanul a soluționat în 2010 două cazuri importante privind accesul la documente în care a fost implicată Agenția Europeană pentru Medicamente (EMA). EMA aprobă și monitorizează medicamentele comercializate pe piața UE, în vederea protejării sănătății publice.

<sup>23</sup>. O prezentare mai detaliată a acestui caz este inclusă în secțiunea 1.4 de mai sus „Nu s-a constatat administrare defectuoasă”.

<sup>24</sup>. După cum s-a subliniat la secțiunea 1.1 de mai sus privind procedurile Ombudsmanului, aceste anchete au determinat decizia Consiliului de aplicare a normelor sale privind siguranța în contextul unei inspecții efectuate de către Ombudsman asupra documentelor clasificate.

<sup>25</sup>. În acest caz, sunt în curs anchete suplimentare privind conținutul specific al datelor care trebuie transmise în legătură cu rapoartele privind efectele secundare grave ale medicamentelor. Această anchetă ar trebui finalizată la începutul anului 2011, iar cazul va fi tratat în totalitate în *Raportul anual 2011*.

## Plângeri și anchete

În sfârșit, în cazul **2145/2009/RT**, un ONG a solicitat Băncii Europene de Investiții (BEI) accesul la un acord-cadru (denumit în continuare „acordul”) încheiat între BEI și Republica Tadjikistan. BEI a refuzat accesul pe motiv că acordul nu a fost încă ratificat de către autoritățile naționale. Reclamantul a menționat că această excepție nu este menționată în politica BEI privind accesul public la documente. BEI a răspuns că, în urma contactării suplimentare a autorităților din Tadjikistan, acordul a fost publicat pe site-ul Ambasadei Tadjikistan din Belgia. Autoritățile au pus la dispoziția reclamantului un link internet.

### Accesul public la informații

Articolul 41 din Cartă recunoaște dreptul persoanelor de a beneficia, în ce privește problemele lor, de un tratament imparțial, echitabil și într-un termen rezonabil din partea instituțiilor, organelor, oficiilor și agențiilor Uniunii Europene. Acesta include și dreptul de a primi un răspuns. În cursul anului 2010, Ombudsmanul a soluționat 164 de cazuri în care cetățeanul a susținut că administrația nu a furnizat un răspuns corespunzător sau nu a furnizat niciun răspuns. Aceste cazuri au fost soluționate rapid, prin proceduri simplificate. Cazul **3364/2008/IP** constituie un exemplu al unei anchete complete în care reclamantul a invocat nefurnizarea informațiilor. Mai exact, reclamantul a susținut că Agenția Executivă pentru Educație, Audiovizual și Cultură (EACEA) nu a răspuns la cererea sa de clarificare privind utilizarea punctajelor negative în cadrul procedurii de evaluare pentru proiectul coordonat de către acesta. Pe parcursul anchetei, EACEA a recunoscut încălcarea obligațiilor și a pus la dispoziția reclamantului informațiile solicitate.

### Protecția datelor

Carta drepturilor fundamentale prevede, la articolele 7 și 8, drepturile fundamentale la respectarea vieții private și protecția datelor cu caracter personal. Aceste drepturi au fost relevante în cazul **2682/2008/ELB**, în care un ziarist italian s-a adresat Ombudsmanului pentru a reclama refuzul Parlamentului de a-i pune la dispoziție statistici privind absențele deputaților Parlamentului European din diferite state membre din motive medicale. Ombudsmanul a consultat Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor, care a considerat că, în situații specifice, există posibilitatea de a identifica, pe baza statisticilor solicitate, deputați individuali Parlamentului European. Ținând seama de prevederile Regulamentului 45/2001 privind protecția datelor<sup>26</sup>, Ombudsmanul a concluzionat că refuzul Parlamentului la cererea reclamantului nu constituie un caz de administrare defectuoasă.

### Comisia în calitate de gardian al tratatelor

Statul de drept reprezintă un principiu fundamental al Uniunii Europene. Una dintre cele mai importante responsabilități ale Comisiei este de a fi gardian al tratatelor<sup>27</sup>. Articolul 258 din TFUE stabilește procedura generală care permite Comisiei să întreprindă anchete și să înainteze Curții de Justiție eventualele încălcări ale dreptului UE de către statele membre. Comisia poate deschide anchete din proprie inițiativă, pe baza plângerilor sau ca răspuns la cererile Parlamentului European de a soluționa petițiile care îi sunt adresate acestuia, în conformitate cu articolul 227 din TFUE. Alte proceduri se aplică în legătură cu probleme specifice, cum ar fi ajutoarele de stat ilegale.

<sup>26</sup>. Regulamentul (CE) 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 organismele UE și privind libera circulație a acestor date, JO 2001 L 8, p. 1.

<sup>27</sup>. Articolul 17 din TUE solicită Comisiei „să vegheze la aplicarea tratatelor și a măsurilor adoptate de instituții în temeiul acestora”.



În acest context, este important de menționat proiectul „EU Pilot”<sup>28</sup>, o metodă de lucru elaborată între Comisie și statele membre în vederea corectării încălcărilor dreptului UE într-o fază cât mai timpurie, fără a fi necesară derularea procedurilor privind încălcarea dreptului UE. Acest proiect își propune să asigure o aplicare mai eficientă de către statele membre a legislației europene și o soluționare mai rapidă a plângerilor formulate de către cetățeni și întreprinderi. Ombudsmanul a urmărit îndeaproape evoluția „EU Pilot”, de la lansarea acestuia în 2007, pentru a se asigura că funcționează într-o manieră cât mai transparentă pentru reclamanți.

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

de Ombudsmanului este o comunicare emisă de către Comisie în anul 2002<sup>29</sup>. Comunicarea prevede obligația de înregistrare a plângerilor și anumite excepții de la această obligație și, în același timp, stabilește termenele de soluționare a plângerilor și de informare a reclamanților. Această comunicare a fost emisă 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 calitatea acesteia de gardian al tratatelor.

După cum ilustrează exemplul de mai jos, anchetele Ombudsmanului din 2010 au indicat o serie de deficiențe. Cu toate acestea, este important să menționăm

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

de plângere, acesta este întotdeauna foarte atent să specifice reclamantului că ancheta nu va examina dacă există vreo încălcare a dreptului UE, deoarece Ombudsmanul European nu are competența de a investiga acțiunile autorităților statelor membre. Ancheta Ombudsmanului are ca scop numai examinarea comportamentului Comisiei în analizarea și tratarea plângerilor care îi sunt prezentate cu privire la încălcarea dreptului UE. Ombudsmanul poate trata atât aspectele procedurale, cât și cele de fond ale comportamentului Comisiei.

### **Obligații procedurale**

În ceea ce privește obligațiile procedurale ale Comisiei față de reclamanți, principalul punct de referință al

că pe parcursul celor două anchete (cazurile **219/2009/PB** și **294/2009/PB**), Comisia a informat Ombudsmanul asupra faptului că a introdus măsuri menite să îmbunătățească semnificativ instrumentarea plângerilor privind încălcarea dreptului UE. Ombudsmanul a salutat inițiativa Comisiei și a afirmat că dorește să primească informații concrete privind aplicarea noilor măsuri și impactul specific al acestora asupra instrumentării plângerilor.

### **Neînregistrarea plângerilor**

O problemă recurentă în acest domeniu se referă la înregistrarea plângerilor. Punctul 3 din Comunicarea Comisiei din 2002 prevede obligația Comisiei de a înregistra plângerile pe care le primește în registrul central. Sunt prevăzute șase excepții de la această obligație. În

<sup>28</sup>. A se vedea Comunicarea Comisiei: O Europă a rezultatelor – aplicarea legislației UE, COM(2007)502.

<sup>29</sup>. Comunicarea către Parlamentul European și Ombudsmanul European privind relațiile cu reclamantul referitoare la încălcarea dreptului UE, JO 2002 C 244, p. 5.



## Plângeri și anchete

cazul **1009/2009/KM**, Ombudsmanul a remarcat neconfirmarea, de către Comisie, a primirii reclamației respective și neînregistrarea acesteia ca plângere privind încălcarea dreptului UE, chiar dacă reclamantul a folosit formularul de plângere și a marcat în mod clar depunerea acesteia ca plângere privind încălcarea dreptului UE. Neînregistrarea plângerii de către Comisie nu a putut fi justificată doar prin faptul că nu existase o corespondență anterioară între Comisie și reclamant, dat fiind faptul că aceasta nu constituie una dintre excepțiile prevăzute la punctul 3. Ombudsmanul a criticat deficiențele procedurale, subliniind obligația Comisiei de a înregistra toate plângerile atunci când nu se aplică niciunul dintre motivele prevăzute la punctul 3 din comunicare.

Comisia a fost de părere că „nu s-a stabilit niciun abuz”, ceea ce reprezintă una dintre excepțiile prevăzute la punctul 3 din comunicarea din 2002. În plus, Comisia a acceptat ulterior invitația Ombudsmanului de a reduce sfera de interpretare a excepției.

### Aspecte de fond

De asemenea, Ombudsmanul poate examina conținutul analizelor și concluziilor la care ajunge Comisia în urma examinării plângerilor cu privire la încălcarea dreptului UE pentru a verifica, de exemplu, dacă respectivele concluzii sunt rezonabile, bine argumentate și minuțios explicate reclamanților. Anchetele și concluziile Ombudsmanului respectă în totalitate puterile discreționare ale

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

În 2009, Ombudsmanul a lansat o anchetă din proprie inițiativă asupra practicilor Comisiei privind înregistrarea corespondenței și a plângerilor privind încălcarea dreptului UE în domeniul mediului (**OI/3/2009/MHZ**). Aceasta a fost deschisă în urma unei afirmații a unui ONG din Spania conform căreia Comisia nu înregistrează corespondența ca plângere în cazul în care (i) subiectul plângerii nu merită un tratament prioritar, și (ii) corespondența se referă la accesul la informații privind mediul în cazul în care mecanismele de recurs conform dreptului național nu au fost epuizate încă. Aceste excepții nu sunt prevăzute la punctul 3. Comisia a răspuns, clarificând faptul că „stabilirea priorității” nu se referă la înregistrarea corespondenței ca plângere, ci la următoarea etapă administrativă, ulterioară înregistrării plângerii. În ceea ce privește corespondența privind accesul la informațiile despre mediu, mai întâi

Comisiei, recunoscute prin tratate și prin jurisprudența Curții de Justiție, de a decide dacă înaintează sau nu Curții procedura de încălcare a dreptului UE. În cazul în care Ombudsmanul ar fi în dezacord complet cu evaluarea Comisiei, acesta ar arăta acest lucru, subliniind însă și faptul că autoritatea cea mai competentă să interpreteze dreptul UE este Curtea de Justiție. Dezacordurile de acest tip sunt, totuși, excepții.

### Litigii privind exercitarea puterilor discreționare ale Comisiei<sup>30</sup>

Cazul **3307/2006/JMA** s-a referit la instrumentarea, de către Comisie, a unei plângeri privind încălcarea dreptului UE împotriva Austriei referitoare la interzicerea totală a păstrării animalelor sălbatice în circuri. Într-un proiect de recomandare, Ombudsmanul a cerut Comisiei să furnizeze reclamantului o declarație clară și neechivocă privind punctul său de vedere referitor la măsura

<sup>30</sup>. Un alt caz relevant este **2115/2007/FOR**, inclus la secțiunea 1.4 de mai sus la rubrica „Observații critice”.



în care Austria a demonstrat sau nu că normele sale respectă tratatul. Comisia a răspuns că atunci când a finalizat procedurile privind încălcarea dreptului UE, și-a folosit puterile discreționare. De asemenea, a susținut că aspectele legate de bunăstarea animalelor nu ar trebui stabilite la nivelul UE, ci ar trebui să rămână la aprecierea statelor membre. Ombudsmanul a respectat puterea discreționară a Comisiei de a renunța la o investigație înainte de finalizarea acesteia și înainte de a lua o decizie privind măsura în care un stat membru încalcă legislația UE. Cu toate acestea, Ombudsmanul a închis cazul cu o observație critică privind argumentarea Comisiei în acest caz. Din punctul său de vedere, afirmația acesteia conform căreia „este preferabil ca aspectele privind bunăstarea animalelor să fie lăsate la latitudinea statelor membre” pare a fi echivalentă cu renunțarea, de către Comisie, la rolul său de gardian al tratatelor în toate chestiunile privind bunăstarea animalelor, și nu doar în cele referitoare la cazul de față. Astfel, Comisia nu a furnizat un răspuns corect, clar și neechivoc pentru exercitarea puterilor sale discreționare.

Cazul **1528/2006/VL** a urmat unei plângeri prealabile privind încălcarea dreptului UE care a condus la condamnarea Germaniei de către Curtea de Justiție, ca urmare a faptului că nu a luat măsurile necesare pentru a acorda prioritate prelucrării uleiurilor uzate prin regenerare. Deși Germania a adoptat ulterior anumite măsuri pentru a-și respecta atribuțiile ce îi revin conform directivei relevante, reclamantul le-a considerat insuficiente și a depus o nouă plângere privind încălcarea dreptului UE, care a fost respinsă de către Comisie. Ombudsmanul a analizat cazul, a concluzionat că nu a primit o explicație satisfăcătoare din partea Comisiei pentru punctul său de vedere și i-a solicitat să își revizuiască poziția.

Comisia și-a menținut poziția și a făcut referire la puterile sale discreționare din acest domeniu, invocând o nouă directivă, pe care statele membre trebuie să o pună în aplicare până în decembrie 2010. Ombudsmanul a arătat că motivul invocat de către Comisie pentru respingerea plângerii privind încălcarea dreptului UE a constat în aplicarea corespunzătoare de către Germania a fostei directive. Prin urmare, aceasta nu putea să se bazeze pe o modificare ulterioară a legislației. De asemenea, Ombudsmanul a subliniat că puterile discreționare ale Comisiei nu îi oferă dreptul de a nu-și îndeplini rolul de gardian al tratatelor – în acest caz, neaplicarea unei obligații legale specifice cu mult timp înainte ca valabilitatea acesteia să înceteze și ca obligația însăși să fie abrogată. Ombudsmanul a închis cazul cu o observație critică.

#### **Nefurnizarea motivelor adecvate**

În cazul **953/2009/MHZ**, Ombudsmanul a constatat că nu a fost adoptată o poziție motivată de către Comisie privind măsura în care autoritățile spaniole au aplicat adecvat directiva relevantă. În special, Comisia nu s-a referit corespunzător la interpretarea dată într-o hotărâre a Curții de Justiție<sup>31</sup>. Ombudsmanul a emis o observație critică și, de asemenea, a criticat întârzierea nejustificată a Comisiei în soluționarea plângerii.

#### **Atribuirea contractelor și a subvențiilor**

Ombudsmanul analizează plângeri referitoare la atribuirea sau neatribuirea contractelor în urma licitațiilor, precum și la acordarea subvențiilor. Cu toate acestea, el consideră că instituțiile și, în mod special, comisiile de evaluare și autoritățile contractante au o mare putere discreționară în cadrul licitațiilor, iar revizuirea cazurilor de acest tip, pe care

<sup>31</sup>. C-278/05, Carol Marilyn Robins și alții/Secretarul de Stat pentru Muncă și Pensii [2007] ECR I-1053.



## Plângeri și anchete

o realizează, ar trebui să fie limitată la a verifica dacă sunt respectate normele care reglementează procedura, dacă datele sunt corecte și dacă nu există nicio eroare evidentă de evaluare și niciun abuz de putere. De asemenea, el poate examina dacă instituțiile și-au respectat obligațiile de furnizare a motivelor deciziei și dacă acestea sunt coerente și rezonabile.

Printre aspectele examinate de către Ombudsman în domeniul atribuirii contractelor și subvențiilor în 2010 s-au numărat acuzația de discriminare<sup>32</sup>, aplicarea incorectă a normelor relevante, nefurnizarea unor răspunsuri adecvate și inechitatea. În ceea ce privește aceasta din urmă, este important să se sublinieze faptul că echitatea este menționată la articolul 41 alineatul (1) din Cartă, referitor la dreptul la o bună administrare. Ombudsmanul a considerat de mult timp echitatea drept un principiu fundamental al unei bune administrări. Scopul său este de a atinge un echilibru rezonabil și corect între drepturile și interesele contradictorii și, după cum ilustrează exemplele de la rubrica „Inechitate”, de a-i ajuta și pe alții să procedeze astfel.

### Inechitate

Două cazuri s-au referit la Agenția pentru Educație, Audiovizual și Cultură (EACEA). În cazul **1598/2008/MHZ**, EACEA a hotărât să nu accepte costurile pentru o conferință întrucât a înțeles că relațiile dintre partenerul local și ONG-ul respectiv constituie un posibil conflict de interese. De asemenea, a refuzat să accepte (i) costurile altei conferințe care fuseseră deja acoperite printr-o altă subvenție, și (ii) costurile care au fost solicitate de două ori. ONG-ul a susținut că decizia EACEA este inechitabilă și disproporționată. Ombudsmanul a fost de părere că, atunci când se interpretează o prevedere contractuală privind conflictele de interese, ar trebui să se țină seama de buna-credință și negocierea corectă între părțile implicate,

precum și de natura și scopul contractului. Ombudsmanul a subliniat că nu exista niciun conflict real de interese și că nu era implicat niciun profit personal, în nicio fază. EACEA a acceptat abordarea Ombudsmanului și a fost de acord să nu ceară înapoi sumele relevante. În ceea ce privește restul costurilor, Ombudsmanul a subliniat că reclamantul s-a confruntat cu riscul falimentului. EACEA a susținut că prevederea relevantă din Regulamentului financiar a împiedicat-o să își exercite capacitatea discreționară administrativă în această situație. Ombudsmanul a acceptat această explicație. Cazul **255/2009/JF** s-a referit la o cerere formulată de către EACEA pentru rambursarea, de către un ONG, a sumei de 2 364 EUR din costurile unui seminar organizat de către aceasta. Ca răspuns la ancheta Ombudsmanului, EACEA și-a reexaminat dosarele și a constatat că, în realitate, costurile pe care le declarare inițial neeligibile erau eligibile. EACEA și-a anulat cererea de rambursare. Ancheta Ombudsmanului a dezvăluit, de asemenea, că reclamantul a comis o eroare evidentă atunci când a completat formularul de solicitare a unei subvenții. Ca urmare, reclamantul nu a primit suma corectă pentru costurile de deplasare ale participanților. Ținând seama de faptul că, la data respectivă, EACEA și-a îndreptat în mod corespunzător atenția asupra acestei greșeli, Ombudsmanul a considerat că nerambursarea reclamantului pentru costurile reale suportate ar fi inechitabilă și disproporționată. EACEA a acceptat propunerea de soluție amiabilă a Ombudsmanului și a plătit reclamantului 2 722 EUR.

### Aplicarea incorectă a normelor

Cazul **485/2008/IP** a fost înaintat de către un cercetător italian care era nemulțumit de instrumentarea apelului său împotriva unei decizii de respingere a propunerii sale de cercetare. Aceasta fusese una dintre primele cereri de propuneri lansate de către Consiliul European

Ombudsmanul  
a considerat  
de mult timp  
echitatea drept  
un principiu  
fundamental  
al unei bune  
administrări.

<sup>32</sup>. A se vedea cazul **1266/2009/KM** descris la secțiunea 1.4 de mai sus, la rubrica „Cazuri soluționate de către instituție și soluții amiabile”.



pentru Cercetare (CEC). Reclamantul a considerat că argumentul său conform căruia evaluatorii au aplicat anumite criterii incorect sau că au aplicat criterii irelevante nu a fost luat în considerare de către comitetul pentru contestații. Ombudsmanul a constatat că susținerea reclamantului era justificată și a formulat o observație critică. Cu toate acestea, el a salutat faptul că, în cadrul noilor proceduri, solicitanților li s-a acordat acces la evaluările individuale ale evaluatorilor independenți. Acest lucru a fixat un standard de transparență nou și important pentru cererile de propuneri ale UE, aspect care a fost salutat de către Ombudsman.

#### **Presupusa nefurnizare a unor motive adecvate**

Cazul **1793/2009/MHZ** a fost înaintat de către un consorțiu a cărui propunere de acordare a subvenției a fost respinsă de Comisie. Propunerea a fost evaluată de către un comitet de experți independenți, iar evaluarea acestora a fost inclusă în argumentarea Comisiei în favoarea respingerii. Reprezentantul consorțiului a susținut că respingerea nu era întemeiată. În avizul său referitor la plângere, Comisia a explicat principalele elemente ale evaluării efectuate de către experți. Ombudsmanul a considerat explicația satisfăcătoare. Acesta a fost de părere că, dat fiind faptul că decizia finală este luată de către Comisie și este obligația acesteia să pună la dispoziție motivele adecvate pentru o astfel de decizie, Comisia poate și trebuie să facă demersurile necesare în cazul în care îi sunt aduse la cunoștință erori evidente. În cazul de față, a procedat astfel prin modificarea și clarificarea motivului inițial de respingere a propunerii reclamantului.

## **Executarea contractelor**

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

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

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

## Plângeri și anchete

Toate anchetele scrise complete derulate de către Ombudsman în domeniul contractelor în 2010 au vizat Comisia.

Toate anchetele scrise complete derulate de către Ombudsman în domeniul contractelor în 2010 au vizat Comisia. Printre aspectele examinate s-au numărat întârzieri în efectuarea plăților, litigii legate de costurile eligibile și problemele de subcontractare. Patru cazuri<sup>33</sup> s-au referit la principiul echității, pe care Ombudsmanul s-a străduit din greu să îl promoveze, în conformitate cu articolul 41 alineatul (1) privind dreptul fundamental la bună administrare.

### Întârzieri în efectuarea plăților

În 2009, Ombudsmanul a inițiat o acțiune de monitorizare în legătură cu o anchetă din proprie inițiativă (OI/5/2007/GG) privind întârzierea în efectuarea plăților de către Comisie. Această anchetă (OI/1/2009/GG) ar trebui să arate dacă s-au înregistrat într-adevăr progrese în această privință. În contextul anchetei din proprie inițiativă, Ombudsmanului i s-a adus la cunoștință un caz în care s-a produs o întârziere de 754 de zile înainte de efectuarea plății. La prima vedere părea echitabil să se presupună că acest caz constituia o excepție. Ombudsmanul a mai remarcat și că dobânda aferentă plății cu întârziere a fost achitată și că nu a fost înaintată nicio plângere în această privință. A hotărât să examineze acest caz separat de ancheta generală din proprie inițiativă și a deschis ancheta din proprie inițiativă OI/2/2010/GG. Întârzierile reale au fost explicate printr-o lipsă acută de personal la data respectivă, care a fost cauzată la rândul său de o rotație ridicată a personalului. S-a subliniat faptul că promptitudinea plăților în cadrul direcției relevante s-a îmbunătățit semnificativ de la acea dată. După inspectarea dosarului, Ombudsmanul a fost de acord cu faptul că respectivul caz nu indica o problemă sistemică. A subliniat, de asemenea, că acest caz, precum și problemele pe care le-a generat, au fost examinate deja de către Curtea de Conturi.

### Litigii privind costurile eligibile sau acțiunile de audit

În cazul 1962/2009/KM, reclamantul a susținut că Direcția Generală Energie și Transporturi (DG TREN) a Comisiei a calculat eronat contribuția UE la costurile unui proiect și a aplicat niveluri de contribuție care nu au fost prevăzute pentru contractul relevant. De asemenea, a susținut că DG TREN s-a ocupat de proiect într-un ritm lent. Comisia a reevaluat problema și a rambursat partenerilor din cadrul proiectului suma de 38 000 EUR. În ceea ce privește întârzierea pretinsă, Comisia a subliniat că procesul care stă la baza deciziei de plată a fost lung, însă a fost urmărit în permanență în mod activ.

Cazul 3249/2008/KM s-a referit la respingerea parțială a unei cereri de plată într-un caz contractual. În august 2005, asociația în cauză a solicitat modificarea bugetului, deoarece expoziția sa era prezentată în mai multe orașe decât se prevăzuse inițial. Un funcționar al Comisiei a fost de acord cu modificările propuse. Cu toate acestea, Comisia a redus plata finală către asociație cu peste 6 000 EUR, susținând că nu a fost notificată corespunzător în legătură cu modificarea bugetară. După investigarea cazului, Ombudsmanul a concluzionat că aceasta nu a putut efectua o prezentare coerentă și rezonabilă a modului în care a administrat cererea de plată a reclamantului. Ulterior, Comisia a reanalizat cererea și a fost de acord să plătească reclamantului suma restantă de 6 025 EUR, plus o dobândă de 1 586 EUR.

Cazul 2834/2007/BEH s-a referit la un audit lansat de către Comisie. Ombudsmanul a concluzionat că auditul nu a fost lansat de către Comisie într-o perioadă rezonabilă de timp. De asemenea, a considerat că reclamantului nu i s-a pus la dispoziție o traducere în limba germană a raportului de audit

33. Cazurile 173/2009/RT, 2945/2008/FOR, 2509/2008/ELB și 2486/2008/MF.



preliminar. În sfârșit, Ombudsmanul a identificat un caz suplimentar de administrare defectuoasă prin faptul că nu au fost furnizate suficiente explicații de către Comisie în legătură cu motivul pentru care un audit cu durată de patru zile a fost considerat proporțional într-un caz ca cel de față.

### **Inechitate**

În cazul **2509/2008/ELB**, o asociație non-profit a semnat un contract de finanțare nerambursabilă cu Comisia pentru derularea unui proiect menit să furnizeze asistență femeilor care fuseseră victimele violențelor teroriste din Algeria. Problemele au apărut atunci când asociația a vândut un vehicul pe care îl achiziționase la începutul proiectului. Conform Comisiei, contractul de finanțare nerambursabilă nu permitea acest lucru și, prin urmare, a emis un ordin prin care urmarea recuperarea banilor de la asociație. Ombudsmanul a menționat că reclamantul a comis o greșală, însă a concluzionat că decizia acesteia de a declara întregul cost al vehiculului ca neeligibil a fost disproporționată. A propus o soluție amiabilă. Comisia a hotărât să renunțe la ordinul de recuperare din motive de rentabilitate.

### **Aspecte legate de subcontractare**

Prin folosirea contractelor pentru derularea acțiunilor sau programelor finanțate de UE, Comisia stabilește de obicei o relație contractuală cu o anumită firmă sau un anumit consorțiu care ulterior implementează proiectul respectiv, folosind subcontractanți, experți sau angajați proprii. În multe cazuri, Comisia beneficiază de anumite drepturi în relația cu experții sau angajații contractantului. Acest mediu contractual special poate genera litigii între contractanții Comisiei și personalul sau experții acestora, în legătură cu care Ombudsmanul consideră că Comisia

are un anumit grad de responsabilitate. Contribuția Ombudsmanului la consultarea publică privind revizuirea Regulamentului financiar a cuprins propuneri concrete pentru abordarea acestui tip de probleme<sup>34</sup>. Un caz interesant din 2010 în care a fost invocată responsabilitatea Comisiei pentru contractantul său a fost următorul:

În cazul **760/2009/JMA**, reclamantii au susținut că Comisia nu a supravegheat corespunzător o agenție de recrutare privată olandeză care organizează teste în nume propriu. După examinarea contractului dintre agenție și Comisie, Ombudsmanul a concluzionat că respectivii candidați nu au avut posibilitatea de a solicita Comisiei în mod direct să verifice dacă modalitatea prin care au fost selectați de către agenție a fost corectă și transparentă, în special din cauza faptului că respectivul contract a exclus orice astfel de posibilitate. Cu toate acestea, Ombudsmanul a făcut o observație suplimentară, invitând Comisia să aibă în vedere contactarea agenției din nou pentru a obține explicații corespunzătoare privind motivul pentru care agenția a informat mai întâi reclamantii că au fost admiși, iar ulterior, după șase luni, i-a informat că nu au fost admiși la teste.

## **Administrația și Statutul personalului**

În fiecare an, Ombudsmanul primește o serie de plângeri cu privire la activitățile administrative ale instituțiilor (39 de anchete sau 12 % din numărul total de anchete închise în 2010). Aceste activități se referă la aplicarea Statutului personalului pentru funcționari și a altor dispoziții relevante. Cazurile vizează aproape toate instituțiile, după cum ilustrează exemplele de mai jos, iar natura

<sup>34</sup>. Această contribuție este disponibilă pe site-ul Ombudsmanului, la: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/resources/otherdocument.faces/en/4592/html.bookmark>

## Plângeri și anchete

Drepturile persoanelor cu handicap au făcut, de asemenea, obiectul mai multor cazuri, în care Ombudsmanul a urmărit să asigure respectarea articolului 26 din Cartă privind integrarea persoanelor cu handicap.

acestora diferă în mod semnificativ, cu toate că, și de această dată, principiul echității apare în mod frecvent. Drepturile persoanelor cu handicap au făcut, de asemenea, obiectul mai multor cazuri, în care Ombudsmanul a urmărit să asigure respectarea articolului 26 din Cartă privind integrarea persoanelor cu handicap. Ombudsmanul salută atitudinea proactivă a administrației în multe dintre aceste cazuri, care a permis obținerea unui rezultat pozitiv<sup>35</sup>.

### Nerespectarea drepturilor persoanelor cu handicap

În cazul **1226/2008/OV**, Comisia a fost de acord să acorde un loc de parcare rezervat reclamantei pentru ultimii doi ani ai carierei acesteia. Funcționara respectivă suferise un accident grav, în urma căreia i se recunoscuse o invaliditate permanentă de 4 %. Aceasta a susținut că solicitarea sa pentru locul de parcare nu a fost soluționată corect și corespunzător de către Comisie. În cauza **2710/2009/RT**, reclamantul a susținut că Comisia nu îi plătiese suma corespunzătoare gradului său de invaliditate permanentă, deși îl informase că procedase astfel. De asemenea, aceasta îi transmisese informații eronate. Ulterior, reclamantul a informat Ombudsmanul că între timp Comisia i-a plătit suma datorată, împreună cu dobânda pentru efectuarea cu întârziere a plăților.

Două cazuri referitoare la o prevedere din Statutul personalului privind posibilitatea de dublare a alocației copilului aflat în întreținerea unui membru al personalului în cazul în care copilul suferă de o afecțiune gravă ce implică cheltuieli mari au fost soluționate în maniere foarte diferite. În cazul **1963/2009/ELB**, Comisia a acceptat propunerea de soluție amiabilă a Ombudsmanului de a acorda reclamantului o alocație dublă începând

cu anul 2006, când fusese diagnosticată afecțiunea fiului său, și nu din 2008, când fusese formulată cererea. Răspunsul Parlamentului în cazul **1953/2008/MF** a fost destul de diferit. Reclamantul a susținut că Parlamentul nu a acționat echitabil și în conformitate cu principiul egalității de tratament atunci când a refuzat să aplice retroactiv indemnizația dublă pentru copil. De asemenea, Parlamentul nu a luat în considerare într-o măsură suficientă hotărârea Curții de Justiție. Ombudsmanul a considerat că, deși Parlamentul nu era obligat prin lege să aplice hotărârea în legătură cu funcționarii aflați în situații similare, ar fi perfect legal și în conformitate cu principiile unei bune administrări să procedeze astfel. Ombudsmanul a remarcat că refuzul Parlamentului a fost agravat de faptul că reclamantul i-a solicitat în mod expres să aștepte hotărârea Curții înainte de a face deducerea, însă Parlamentul nu a procedat astfel. Parlamentul a refuzat solicitarea Ombudsmanului de a plăti reclamantului suma în cauză, respectiv 5 500 EUR. Ombudsmanul a subliniat importanța socială a indemnizațiilor plătite părinților copiilor cu handicap. Acesta a închis cazul cu o observație critică și a informat Comisia pentru petiții a Parlamentului în legătură cu poziția serviciilor sale administrative cu privire la drepturile fundamentale ale copiilor și persoanelor cu handicap.

În sfârșit, un funcționar al Consiliului al cărui fiu suferă de o boală gravă a susținut, în cazul **129/2009/VL**, că Consiliul nu a răspuns la întrebările sale și nu a oferit un sprijin suficient pentru membrii cu handicap ai familiilor funcționarilor Consiliului, aflați în întreținerea acestora. Consiliul a informat Ombudsmanul că a hotărât să acorde fiului reclamantului

<sup>35</sup>. A se vedea, de exemplu, cazul **1131/2009/MF** descris la secțiunea 1.4 de mai sus „Cazuri soluționate de către instituție și soluții amiabile”.





indemnizația relevantă pentru o perioadă nedeterminată, rezervându-și în același timp dreptul de a efectua orice verificări care ar putea deveni necesare. De asemenea, Consiliul a oferit reclamantului asigurări explicite că își va îndeplini obligațiile față de fiul acestuia chiar și după moartea sa. Ombudsmanul a concluzionat că instituția în cauză a respectat în totalitate drepturile statutare relevante pentru funcționarii săi, a prevăzut măsuri interne corespunzătoare pentru a permite exercitarea acestor drepturi și a adoptat măsuri suplimentare care nu se limitează la drepturile garantate de Statutul funcționarilor.

#### **Inechitatea**

Într-un alt caz ([906/2009/JF](#)), care ilustrează modul în care o bună administrare depășește legalitatea, Comisia a arătat că este pregătită să coopereze cu Ombudsmanul pentru a găsi o soluționare favorabilă. După ce a comis mai multe greșeli atunci când a efectuat plăți către un agent auxiliar, Comisia a recuperat parțial depășirea de sumă. Reclamanta a contestat recuperarea părții rămase din această sumă. Ea și-a susținut cauza subliniind numeroasele greșeli ale Comisiei și situația sa financiară dificilă la acea dată. Ombudsmanul a constatat dreptul legal al Comisiei de a recupera suma. Cu toate acestea, în cadrul unei propuneri pentru o soluție amiabilă, Ombudsmanul a invitat Comisia să își asume responsabilitatea pentru erorile administrative repetate pe care le-a comis, renunțând la recuperare. Comisia și-a anulat cererea de rambursare.

#### **Neasigurarea imparțialității**

Cazul [3289/2008/BEH](#) s-a referit la un funcționar al Parlamentului care a depus o plângere în temeiul articolului 90 alineatul (2) privind numărul punctelor de merit acordate în 2005. În plângerea adresată Ombudsmanului, acesta

a susținut că, în mod contrar principiilor unei bune administrări, Secretarul General al Parlamentului a luat decizia în legătură cu plângerea formulată în temeiul articolului 90 alineatul (2). Întrucât Secretarul General a jucat un rol decisiv în emiterea deciziei contestate, acesta ar fi trebuit să lase decizia în seama Președintelui Parlamentului. Ombudsmanul a subliniat că scopul normelor interne ale Parlamentului este de a acorda, în măsura în care este posibil, competența adoptării unei decizii privind plângerile formulate în temeiul articolului 90 alineatul (2) unei autorități diferite de cea care a luat decizia contestată. Acest scop nu ar putea fi îndeplinit dacă o autoritate implicată îndeaproape în elaborarea unei decizii, chiar dacă nu și în adoptarea ei oficială, ia o decizie privind plângerea formulată în temeiul articolului 90 alineatul (2). Dat fiind gradul de implicare al Secretarului General în decizia prin care au fost acordate două puncte de merit reclamantului, Ombudsmanul a concluzionat că Secretarul General nu putea furniza suficiente garanții care să îndepărteze orice suspiciune legitimă privind imparțialitatea sa. A închis cazul cu o observație critică.

## **Concursuri și proceduri de selecție**

### **EPSO**

Majoritatea anchetelor Ombudsmanului vizează Oficiul European pentru Selecția Personalului (EPSO) și sunt legate de concursurile deschise și alte proceduri de selecție. Datorită rolului EPSO de a servi ca punct esențial și privilegiat de contact cu un număr considerabil de cetățeni ai Uniunii Europene, este deosebit de important ca acesta să dezvolte o cultură a serviciilor în slujba cetățenilor și să funcționeze în mod transparent.

## Plângeri și anchete

Din cele nouă anchete complete ale Ombudsmanului în care a fost implicat EPSO în anul 2010, în șapte Ombudsmanul nu a constatat administrare defectuoasă, în timp ce în al optulea caz nu s-a justificat o anchetă suplimentară, iar în ultimul caz, reclamantul a renunțat la plângere.

Multe probleme depistate în concursurile organizate de EPSO au fost soluționate prin proceduri accelerate, care au demonstrat deschiderea EPSO pentru găsirea de soluții rapide și echitabile la probleme. Din cele nouă anchete complete ale Ombudsmanului în care a fost implicat EPSO în anul 2010, în șapte Ombudsmanul nu a constatat administrare defectuoasă, în timp ce în al optulea caz nu s-a justificat o anchetă suplimentară, iar în ultimul caz, reclamantul a renunțat la plângere. Aceasta constituie o îmbunătățire semnificativă comparativ cu anul 2009.

### Pretinsa nerespectare a egalității de tratament

Cazul **1994/2008/IP**<sup>36</sup> s-a numărat printre cazurile referitoare la EPSO și a fost închis cu constatarea că nu există administrare defectuoasă, Ombudsmanul considerând că EPSO a furnizat motive valabile și adecvate pentru a-și justifica decizia de a purta corespondența cu candidații la concursul respectiv doar în una din cele trei limbi – engleză, franceză sau germană. EPSO a explicat că scopul acestei politici a fost de a asigura o comunicare eficientă în timpul procedurii de candidatură. De asemenea, una dintre condițiile participării la concurs a fost cunoașterea bună de către candidați a cel puțin uneia din cele trei limbi.

### Alte instituții, organe, oficii și agenții

Deși majoritatea plângerilor referitoare la recrutare sunt îndreptate împotriva EPSO, Ombudsmanul primește ocazional plângeri împotriva altor instituții, în special împotriva agențiilor nou înființate care se află încă în procesul de consolidare a procedurilor de recrutare.

### Neasigurarea respectării dreptului de apel

În cazul **923/2009/FOR** privind Agenția Europeană pentru Gestionarea Cooperării Operative la Frontierele Externe ale Statelor Membre ale Uniunii Europene (Frontex), reclamantul a susținut că Frontex a dovedit un comportament inechitabil, netransparent, nepolitic și neprofesionist. În plus, a fost lezat în drepturile sale de apel pe care nu a putut să și le exercite din cauza refuzului Frontex de a comunica cu el. Reclamantul a candidat pentru trei posturi în cadrul Frontex. Ombudsmanul a constatat că Frontex nu a respectat principiile bunei administrări în cazul respectiv. Această încălcare a fost deosebit de gravă deoarece a împiedicat dreptul fundamental al reclamantului de apel împotriva unei decizii care îl afectează în mod nefavorabil. În decizia sa, Ombudsmanul a făcut trimitere la Cartă, mai exact la articolul 47 care prevede dreptul la o cale de atac eficientă și la un proces echitabil. Ombudsmanul a închis cazul cu o observație critică.

### Pretinsa încălcare a așteptărilor legitime

În cazul **2924/2007/TS**, Comitetul Economic și Social European (CESE) a informat reclamanta că a fost selectată pentru angajare. Cu două săptămâni înainte de a-și începe activitatea, aceasta a fost informată că nu a fost recrutată întrucât nu și-a finalizat studiile universitare cu durata de trei ani. Reclamanta demisionase deja de la postul său din Finlanda, închiriasse un apartament la Bruxelles, și dăduse spre închiriere apartamentul său din Finlanda. Ombudsmanul a considerat că CESE nu a analizat corespunzător candidatura și CV-ul reclamantei. În plus, acesta a informat-o în mod eronat

<sup>36</sup>. A se vedea și cazul **2831/2009/RT** descris la secțiunea 1.4 de mai sus, la rubrica „Observații suplimentare”.





că a fost selectată înainte ca autoritatea sa de desemnare să emită o decizie oficială privind recrutarea sa. În urma soluției amiabile propuse de către Ombudsman<sup>37</sup>, CESE a fost de acord să plătească reclamantei suma de 3 965 EUR drept reparație financiară pentru pierderea materială suferită de aceasta ca urmare a acțiunilor sale.

## Aspecte instituționale, de politică și altele

Acest ultim titlu cuprinde o serie de plângeri formulate împotriva instituțiilor în legătură cu activitățile de elaborare a politicilor sau cu funcționarea acestora în general. Acuzațiile au vizat – și de această dată – inechitate, erori administrative, abuz de putere și neîndeplinirea obligațiilor<sup>38</sup>.

### Inechitate

În cazul **3272/2008/BEH** privind accesul deputaților Parlamentului European în spațiul pentru presă al Consiliului în timpul reuniunilor Consiliului European, Ombudsmanul a considerat că reclamantul nu a stabilit că Consiliul a acționat arbitrar alocând delegației Parlamentului același număr de ecusoane cu cel alocat altor delegații. În plus, a considerat că decizia Consiliului de a adopta restricții aplicabile la nivel general, în loc să stabilească restricții de la caz la caz, nu constituie administrare defectuoasă. În această privință, Ombudsmanul a luat în considerare nivelul de apreciere de care beneficiază Consiliul. În ceea ce privește cerința ca deputații Parlamentului să beneficieze de acces nerestricționat, Ombudsmanul

a constatat că, având în vedere faptul că în prezent există peste 700 de deputați ai Parlamentului, iar clădirea Consiliului are o capacitate limitată, refuzul Consiliului de a fi de acord cu reclamantul nu a putut fi criticat din niciun punct de vedere.

În cazul **2905/2008/GG** privind interzicerea accesului impus unui om de știință, invocând ca motiv o pretinsă hărțuire a personalului UE, Ombudsmanul a explicat că apreciază cu entuziasm politica de „toleranță zero” a Comisiei în ceea ce privește hărțuirea, însă a subliniat că, în același timp, trebuie respectată prezumția de nevinovăție. În plus, a constatat că reclamantului nu i s-a oferit posibilitatea de a-și prezenta observațiile înainte de adoptarea interzicerii accesului și că acest lucru a constituit o încălcare flagrantă a dreptului de a fi audiat. În continuare, Ombudsmanul a observat că reclamantul nu a fost informat de către Comisie cu privire la decizia acesteia și că aceasta nu i-a furnizat un motiv valabil pentru faptul că o scrisoare cuprinzând observații negative despre acesta fusese copiată unui terț. Ombudsmanul a solicitat Comisiei să ridice interdicția de acces, să își ceară scuze pentru greșelile comise și să informeze terțul cu privire la ridicarea interdicției. Comisia și-a cerut scuze pentru faptul că nu a informat reclamantul cu privire la interzicerea accesului, însă a respins concluziile și recomandările Ombudsmanului privind restul cazului. Ombudsmanul a făcut o serie de observații critice.

Cazul **647/2010/RT** s-a referit la pretinsa încălcare a obligației Comisiei de a plăti sumele restante pentru un program

<sup>37</sup>. Propunerea de soluție amiabilă a fost determinată de faptul că CESE a adus prejudicii reclamantei. Ombudsmanul nu a efectuat o analiză pe baza condițiilor prevăzute de către instanțele UE în ceea ce privește încălcarea așteptărilor legitime.

<sup>38</sup>. A se vedea cazul **1450/2007/BEH** descris la secțiunea 1.4 de mai sus, la rubrica „Proiecte de recomandări”.

## Plângeri și anchete

de înfrățire instituțională din Serbia. Reclamantul a susținut că Comisia a acționat într-o manieră inechitabilă și disproporționată, refuzând să plătească anumite cheltuieli suportate în legătură cu proiectul. Pe parcursul anchetei, reclamantul a informat Ombudsmanul cu privire la acordul Comisiei de a efectua plata sumelor restante, acceptând să plătească suma solicitată aproape integral.

În cazul **296/2009/OV** referitor la concluziile Consiliului privind protejarea economiilor, un cetățean a susținut că acesta nu și-a respectat promisiunile, a dezamăgit cetățenii europeni și a încălcat principiul așteptărilor legitime. Consiliul a dorit să convingă Ombudsmanul că plângerea nu s-a referit la administrare defectuoasă. De asemenea, acesta a susținut că respectivele concluzii nu erau obligatorii din punct de vedere juridic. Ombudsmanul a reamintit că reclamantul a susținut că neaplicarea de către Consiliu a deciziei sale politice a constituit administrare defectuoasă. Prin urmare, a considerat că are competența de a se ocupa de acest caz, însă a subliniat că reclamația privind acest aspect ar fi întemeiată numai în cazul în care Consiliul și-ar fi asumat angajamente clare și apoi le-ar fi încălcat. Ombudsmanul a remarcat că directiva respectivă a fost modificată între timp și că statele membre au fost obligate să asigure nivelul de protecție prevăzut în concluzii cel târziu începând cu data de 1 iulie 2009. Ombudsmanul a concluzionat că aspectul a devenit irelevant și că o anchetă suplimentară nu era justificată.

### Erori administrative

Cazul **865/2008/OV** s-a referit la o pretinsă eroare administrativă privind cotele de pescuit pentru Vestul Scoției. Conform reclamantului, Comisia a interschimbat în mod eronat coloanele relevante privind Vestul Scoției și Marea Nordului într-un

tabel care cuprinde reducerile propuse. Ombudsmanul a confirmat eroarea, însă Comisia a respins proiectul de recomandare al Ombudsmanului privind recunoașterea acesteia și adoptarea, pe cât posibil, a unor măsuri corective. Comisia și-a reiterat argumentul că propunerea relevantă a fost deliberată și s-a bazat pe dovezi științifice care arată că situația din Vestul Scoției în ceea ce privește codul este critică. În plus, chiar dacă a apărut o eroare, nu ar mai fi posibilă aplicarea unor măsuri corective, a spus aceasta. Ombudsmanul a închis cazul cu o observație critică. Ulterior, Comisia a recunoscut eroarea într-o scrisoare adresată Ombudsmanului, prin care și-a schimbat poziția adoptată în timpul anchetei.

### Abuz de putere

În cazul **1182/2009/(BU)JF**, o întreprindere mică de întreținere a aeronavelor ușoare a reclamat Ombudsmanului tariful perceput de către Agenția Europeană de Siguranță a Aviației (AESA) pentru lucrările efectuate la cererea sa în vederea unei modificări minore de siguranță la o aeronavă. Ancheta Ombudsmanului a dezvăluit că, ținând seama de dispozițiile legale aplicabile în vigoare și de informațiile aflate la dispoziția reclamantului, AESA a fost îndreptățită să perceapă tariful respectiv. Cu toate acestea, în timpul anchetei s-a constatat că, atunci când a solicitat tariful respectiv, AESA a emis un avertisment oficial care prevedea, printre altele, posibilitatea de anulare a certificatelor existente ale reclamantului. Ombudsmanul a considerat că acest avertisment este disproporționat, abuziv și chiar potențial ilegal și că AESA ar trebui să își ceară scuze față de reclamant. AESA și-a cerut scuze și și-a revizuit avertismentele formale. În plus, a informat Ombudsmanul că are în vedere să propună modificări la legislația aplicabilă.



## 1.7 Transferuri și recomandări

În peste 70 % din toate cazurile soluționate în cursul anului 2010 (1 997), Ombudsmanul European a ajutat reclamantul prin inițierea unei anchete asupra cazului, prin transferarea acestuia către un organism competent sau prin recomandări privind instituția căreia trebuia să i se adreseze reclamantul. Plângerile care nu sunt de competența

se arată în figura 1.12, în 691 de cazuri, plângerea a fost transferată<sup>39</sup> la un membru al rețelei sau reclamantului i s-a recomandat să contacteze un membru al rețelei (546 de reclamanți au fost direcționați către un ombudsman național sau regional sau către un organism similar, iar 145 către Comisia pentru petiții a Parlamentului European).

În anumite cazuri, Ombudsmanul consideră că este adecvat ca plângerea să fie transferată către Comisia Europeană

**Plângerile care nu sunt de competența Ombudsmanului vizează adesea acuzații de încălcare a dreptului UE de către statele membre.**

Ombudsmanului vizează adesea acuzații de încălcare a dreptului UE de către statele membre. Multe asemenea cazuri pot fi cel mai bine soluționate de un ombudsman național sau regional din cadrul Rețelei europene a ombudsmanilor. Comisia pentru petiții a Parlamentului European participă, de asemenea, în cadrul rețelei, ca membru cu drepturi depline. Unul dintre obiectivele acestei rețele este de a facilita transferul rapid al plângerilor către ombudsmanii naționali sau regionali competenți sau organismele similare.

53 % (1 435) din numărul total de plângeri examinate de Ombudsmanul European în cursul anului 2010 au făcut obiectul mandatului unui membru al Rețelei europene a ombudsmanilor. Dintre aceste cazuri, 744 au făcut obiectul mandatului Ombudsmanului European. După cum

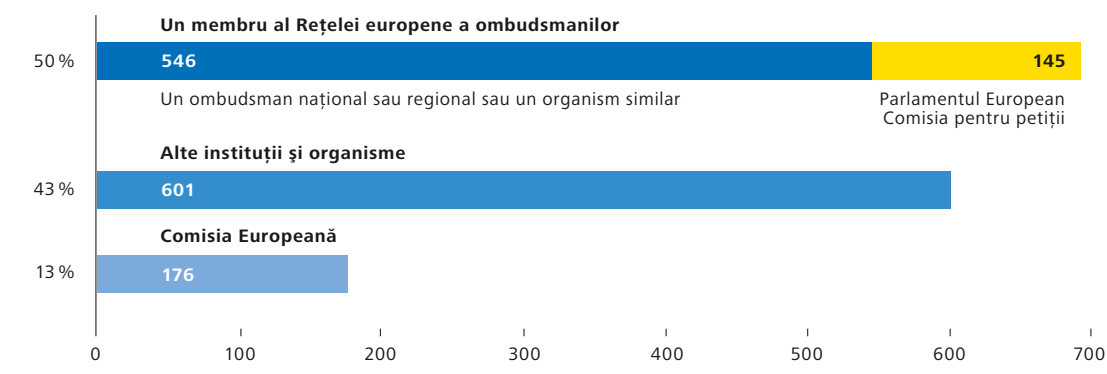
sau către SOLVIT, o rețea instituită de Comisie pentru a sprijini cetățenii care întâmpină obstacole în exercitarea drepturilor lor pe piața internă a Uniunii. Înainte de a transfera o plângere sau de a furniza o recomandare reclamantului, serviciile Ombudsmanului depun toate eforturile posibile pentru a se asigura că furnizează cele mai potrivite recomandări. În 2010, 176 de reclamanți au fost direcționați către Comisie<sup>40</sup>, iar 601 către alte instituții și organisme, inclusiv SOLVIT și ombudsmani specializați sau organisme de soluționare a plângerilor din statele membre.

În 61 % din numărul total de cazuri examinate în cursul anului 2010, au fost furnizate recomandări sau cazul a fost transferat. Mai jos sunt prezentate exemple.

<sup>39</sup>. O plângere este transferată doar cu autorizarea prealabilă a reclamantului și dacă plângerea este justificată.

<sup>40</sup>. Această cifră 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 și anchete

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

Nota 1: Cifrele de mai sus includ 187 de plângeri înregistrate spre sfârșitul anului 2009, instrumentate în anul 2010, și sunt excluse 46 de plângeri înregistrate spre sfârșitul anului 2010, care se aflau în curs de instrumentare la sfârșitul anului pentru a se stabili măsura care trebuie luată.

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

### Rolul membrilor Rețelei europene a ombudsmanilor

Primarul unei localități din Zamora a reclamat starea necorespunzătoare a drumurilor din regiunea respectivă care sunt responsabilitatea administrației regionale a Castilla y León (Spania). Reclamantul a informat Ombudsmanul asupra faptului că primăria a adresat plângeri repetate administrației regionale, însă nu a primit un răspuns satisfăcător. Cu aprobarea reclamantului, Ombudsmanul a transferat cauza către Ombudsmanul regional din Castilla y León.

**3071/2009/PL**

Un resortisant algerian a solicitat autorităților franceze de la Strasbourg să îi pună la dispoziție certificatul de căsătorie al bunicului său care luptase în Franța în timpul Primului Război Mondial. Acesta a susținut că autoritățile locale nu i-au răspuns la cerere. Cu acordul reclamantului, Ombudsmanul a transferat cazul către Ombudsmanul francez.

**1785/2010/PF**

### Reclamant sfătuit să contacteze Comisia Europeană

O persoană a susținut că Oficiul Federal German pentru Migrație și Refugiați are o atitudine discriminatorie împotriva soților cetățenilor UE care nu sunt germani, întrucât sunt nevoite să aștepte trei luni înainte de a li se accepta participarea la cursuri de integrare finanțate de către guvernul federal. Reclamantul a dorit să informeze Comisia Europeană în privința discriminării și să solicite formularea unei ordonanțe împotriva Oficiului sau împotriva Germaniei. Reclamantul a autorizat Ombudsmanul să transfere plângerea către Comisie.

**2313/2010/NF**

Un cetățean german care locuia în Bonaire (Antilele Olandeze) împreună cu soția sa din 1994 a susținut că, la data la care s-a mutat acolo, străinii aveau obligația de a depune o sumă de bani pentru a li se acorda statutul de rezident în Bonaire. Guvernul urma să returneze suma respectivă după zece ani de ședere. Acesta a reclamat că autoritățile locale au returnat banii doar cetățenilor olandezi și au refuzat în mod oficial să ramburseze alți cetățeni ai Uniunii. Reclamantul a susținut că această practică încalcă dreptul UE. Considerându-se discriminat, reclamantul a apelat la Ombudsman. Cu acordul reclamantului, acesta a transferat plângerea către Comisie.

**2476/2010/NF**



### **Plângere transferată către SOLVIT**

Un cetățean spaniol s-a adresat Ombudsmanului pentru a reclama Direcția Generală de Trafic (Ministerul de Interne, Spania) pentru faptul că nu i-a recunoscut permisul britanic D1 și pentru o eventuală încălcare a dreptului UE privind permisele de conducere. După două săptămâni de la depunerea plângerii, persoana a contactat Ombudsmanul spunând că a depus plângerea la SOLVIT care l-a anunțat că va deschide o anchetă. Ombudsmanul a transferat cazul către SOLVIT Spania.

**1769/2010/PL**

În epoca Tratatului de la Lisabona, este esențial ca instituțiile să creeze și să consolideze o cultură a serviciilor în folosul cetățenilor și a respectării drepturilor acestora. Scopul analizei tematice anterioare a fost de a surprinde amploarea și diversitatea anchetelor Ombudsmanului din cursul anului 2010 și de a face cunoscute diferite mijloace prin care Ombudsmanul a urmărit să promoveze principiile unei culturi a serviciilor și să contribuie la asigurarea respectării Cartei drepturilor fundamentale. Cititorii care doresc să examineze anchetele Ombudsmanului mai amănunțit sunt invitați să folosească mijloacele de căutare de pe site-ul Ombudsmanului pentru a accesa o colecție mai cuprinzătoare de rezumate ale deciziilor, de proiecte de recomandări și de rapoarte speciale, care sunt disponibile online.



# 2

## Relațiile cu instituțiile, ombudsmanii și alte părți interesate

Prezentul capitol cuprinde o descriere a relațiilor Ombudsmanului European cu instituțiile UE, colegii săi ombudsmani și alte părți interesate, pe parcursul anului 2010. Capitolul prezintă succint reuniunile, seminariile și alte activități realizate cu scopul de a asigura soluționarea eficientă a plângerilor, schimbul de bune practici la un nivel cât mai larg posibil, precum și sensibilizarea diferitelor părți interesate cu privire la rolul Ombudsmanului.



## Relațiile cu instituțiile, ombudsmanii și alte părți interesate

### 2.1 Relațiile cu instituțiile, organele, oficiile și agențiile Uniunii Europene<sup>1</sup>

Ombudsmanul European se întrunește periodic cu membrii și funcționarii instituțiilor Uniunii Europene pentru a discuta cu privire la modalitățile în care ar putea fi îmbunătățită calitatea administrației, pentru a sublinia importanța instrumentării corespunzătoare a plângerilor și pentru a asigura luarea unor măsuri adecvate în urma observațiilor, recomandărilor și rapoartelor pe care le emite.

Dat fiind faptul că cea mai mare parte din anchetele întreprinse de Ombudsman în fiecare an vizează Comisia Europeană, se depun eforturi considerabile pentru a stabili legături sistematice cu membrii și funcționarii acesteia.

Dat fiind faptul că cea mai mare parte din anchetele întreprinse de Ombudsman în fiecare an vizează Comisia Europeană, se depun eforturi considerabile pentru a stabili legături sistematice cu membrii și funcționarii acesteia. În anul 2010, dl Diamandouros s-a întâlnit cu președintele Comisiei Europene, dl José Manuel Durão Barroso, cu vicepreședintele Comisiei pentru relații interinstituționale și administrație, dl Maroš Šefčovič, cu vicepreședintele Comisiei pentru justiție, drepturi fundamentale și cetățenie, dna Viviane Reding, și cu comisarul pentru piața internă și servicii, dl Michel Barnier. De asemenea, s-a întâlnit cu Secretarul General al Comisiei, dna Catherine Day, cu directorul general al Serviciului juridic, dl Luis Romero și cu mediatorul de personal al Comisiei, dna Mercedes de Sola. Pentru a monitoriza anchetele, șeful Departamentului juridic al Ombudsmanului s-a întâlnit lunar cu directorul care răspunde de relațiile interinstituționale din cadrul Secretariatului General al Comisiei, iar în noiembrie a susținut o prezentare în fața coordonatorilor Comisiei care răspund de anchetele Ombudsmanului.

Relațiile Ombudsmanului cu Comisia se extind dincolo de activitatea sa legată de anchete: în anul 2010, dl Diamandouros s-a întâlnit cu funcționarii Comisiei care răspund de Eurobarometru și a făcut, pentru prima dată, o prezentare adresată Centrelor de documentare europeană privind accesul la informații. Personalul său a stabilit în continuare legături cu SOLVIT, cu Rețeaua întreprinderilor europene (*Enterprise Europe Network*) și cu Direcția Generală Comunicare.

În ceea ce privește relațiile cu Parlamentul European, în 2010 au avut o importanță deosebită alegerea Ombudsmanului (a se vedea mai jos) și, ca de obicei, dezbateră în ședință plenară privind activitățile Ombudsmanului în cursul anului anterior. Această dezbateră a avut loc la 25 noiembrie 2010 și s-a bazat pe raportul întocmit de dna Mariya Nedelcheva, deputat în Parlamentul European. La data de 4 mai, Ombudsmanul și-a prezentat *Raportul anual 2009* în fața Comisiei pentru petiții a Parlamentului unde a avut ocazia de a-și prezenta Raportul special privind lipsa de cooperare a Comisiei în cadrul unei anchete (a se vedea secțiunea 1.4 de mai sus). Acest raport a fost discutat, de asemenea, în timpul dezbaterii în ședință plenară a Parlamentului din 25 noiembrie. Alte evenimente de interes în anul 2010 au fost o prezentare în fața Comisiei pentru petiții referitoare la revizuirea Regulamentului 1049/2001 privind accesul public la documente, o prezentare în fața Comisiei pentru afaceri constituționale privind Inițiativa cetățenilor europeni și o reuniune cu Grupul de lucru pentru drept administrativ al Comisiei pentru afaceri juridice.

1. Din rațiuni de concizie, termenul „instituții” se utilizează pentru a face referire la toate instituțiile, organele, oficiile și agențiile UE.



Ombudsmanul și-a prezentat *Raportul anual 2009* în fața Președintelui Parlamentului, dl Jerzy Buzek, deputat în Parlamentul European, la data de 21 aprilie, iar în fața Comisiei pentru petiții a Parlamentului, la data de 4 mai. Dezbaterile în ședință plenară privind activitățile Ombudsmanului în 2009 au avut loc la 25 noiembrie 2010 și s-a bazat pe raportul întocmit de dna Mariya Nedelcheva, deputat în Parlamentul European.



În octombrie, dl Diamandouros s-a deplasat la Curtea de Justiție a UE de la Luxemburg pentru a depune jurământul pentru noul mandat. Au urmat întâlniri cu Președintele Curții de Justiție, dl Vassilios Skouris, Președintele Tribunalului, dl Marc Jaeger și Președintele Tribunalului Funcției Publice a Uniunii Europene, dl Paul Mahoney. În luna respectivă, la o dată anterioară, Ombudsmanul a participat la o conferință pentru a marca cea de-a cincea aniversare a Tribunalului. În timp ce se afla la Luxemburg pentru ceremonia jurământului, Ombudsmanul s-a întâlnit, de asemenea, cu președintele Băncii Europene de Investiții (BEI), dl Philippe Maystadt, și a vorbit despre „Etica și Ombudsmanul” la cea de-a 27-a Ședință plenară a Consiliului Științific al Consiliului European pentru Cercetare.

Printre celelalte evenimente importante ale anului trecut se numără prezentarea susținută în fața directorilor generali, a directorilor și a șefilor de unitate din cadrul Secretariatului General al Consiliului Uniunii Europene, o întâlnire cu conducerea Oficiului European Antifraudă (OLAF) și un discurs cu ocazia Simpozionului Agenției pentru Drepturi Fundamentale a Uniunii Europene privind

„Consolidarea arhitecturii drepturilor fundamentale în UE”. În plus, în anul 2010 au avut loc următoarele întâlniri: cu șeful Autorității Europene pentru Protecția Datelor (AEPD), dl Peter Hustinx; cu șeful Oficiului European pentru Selecția Personalului (EPSO), dl David Bearfield; cu directorul general pentru administrație din cadrul Consiliului, dl William Shapcott; cu directorul adjunct al Agenției Europene de Mediu, dl Gordon McInnes; cu șeful adjunct al Biroului Consilierilor de Politică Europeană (BEPA), dl Margaritis Schinas și cu directorul Oficiului de Administrare și Plată a Drepturilor Individuale al Comisiei Europene (PMO), dl Stephen Quest. De asemenea, Ombudsmanul a susținut două prezentări pentru participanții la programul Erasmus de administrație publică organizat de Școala Europeană de Administrație.

## Alegerea Ombudsmanului European

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

## Relațiile cu instituțiile, ombudsmanii și alte părți interesate

Parlamentul a publicat o invitație de depunere a candidaturilor pentru numirea Ombudsmanului în Jurnalul Oficial din 10 septembrie 2009<sup>2</sup>, stabilind data de 9 octombrie 2009 ca termen limită pentru prezentarea candidaturilor. Votul pentru alegerea Ombudsmanului European a avut loc în sesiunea plenară de la Strasbourg din 20 ianuarie 2010. Dl Diamandouros a fost reales Ombudsman European la primul tur de scrutin cu 340 de voturi. Dl Pierre-Yves Monette a primit 289 de voturi, iar dl Vittorio Bottoli a primit 19 voturi. Numărul de voturi valabil exprimate a fost de 648. După ce a fost reales, dl Diamandouros a anunțat că prioritățile sale vor fi: garantarea

## 2.2 Relațiile cu ombudsmanii și organismele similare

Numeroși reclamanți se adresează Ombudsmanului European atunci când întâmpină probleme cu administrația națională, regională sau locală. Ombudsmanul European cooperează îndeaproape cu omologii săi din statele membre pentru a se asigura că plângerile cetățenilor legate de dreptul UE sunt soluționate cu promptitudine și eficiență. În mare parte, această cooperare are loc sub egida Rețelei europene a ombudsmanilor. Rețeaua cuprinde în

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

faptului că cetățenii beneficiază pe deplin de avantajele Tratatului de la Lisabona și Cartei drepturilor fundamentale; consolidarea unei culturi a serviciilor pentru cetățeni în cadrul administrației UE și îmbunătățirea în continuare a eficienței oficiului Ombudsmanului.

Informații detaliate privind alegerea Ombudsmanului European sunt disponibile pe site-ul Parlamentului la adresa: <http://www.europarl.europa.eu/electionombudsman/>

prezent peste 90 de oficii în 32 de țări și include ombudsmanii naționali și regionali și organismele similare din statele membre ale Uniunii Europene, din țările candidate la Uniunea Europeană și din alte țări europene, precum și Ombudsmanul European și Comisia pentru petiții a Parlamentului European.

În anul 2010 au avut o importanță deosebită pentru rețea lansarea unei noi identități vizuale pentru aceasta, alături de o nouă identitate vizuală pentru Ombudsmanul European (a se vedea mai jos). Ombudsmanii și echipele acestora din Austria, Belgia, Danemarca, Franța, Ungaria, Italia, Norvegia, Portugalia, Slovenia și Regatul Unit au participat la evenimentul de lansare de la Bruxelles la data de 27 septembrie. Noul logo al rețelei este conceput pentru a evoca identitatea și valorile rețelei, subliniind în același timp eforturile membrilor acesteia de a ajunge la un public cât mai larg.

2. JO 2009 C 216, p. 7.



La data de 27 septembrie 2010, a avut loc la Bruxelles un eveniment de lansare a noii identități vizuale a Ombudsmanului European și a Rețelei europene a ombudsmanilor. Peste 150 de persoane au participat la lansare, inclusiv ombudsmani și personalul acestora din zece țări.



Unul din scopurile rețelei este de a facilita transferul rapid al plângerilor către ombudsmanul competent sau organismul similar. În cursul anului 2010, în 977 de cazuri, plângerea a fost transferată către un membru al Rețelei europene a ombudsmanilor sau reclamantul a fost sfătuit să contacteze un membru al rețelei. Capitolul 1 prezintă detalii suplimentare cu privire la această cooperare.

De asemenea, pentru instrumentarea plângerilor are o relevanță directă procedura specială prin care ombudsmanii naționali sau regionali pot solicita Ombudsmanului European răspunsuri în scris la întrebări legate de legislația Uniunii Europene și de interpretarea acesteia, inclusiv întrebări care apar în instrumentarea anumitor cazuri de către aceștia. În cursul anului 2010, ombudsmanii naționali au adresat trei întrebări: una din partea Consiliului Ombudsmanului austriac privind normele UE referitoare la coordonarea sistemelor de asigurări sociale, una din partea Ombudsmanului estonian privind dreptul cetățenilor Uniunii și al familiilor acestora de a circula și de a locui liber pe teritoriul statelor membre, și una din partea ombudsmanilor federali belgieni privind aplicarea taxei pe valoare adăugată duble la nivel european.

La un nivel mai general, rețeaua servește drept mecanism util pentru schimbul de informații privind dreptul UE și bunele practici, activitate care se realizează prin seminarii, buletinul informativ bianual, forumul electronic de discuții și de schimb de documente (Reuniunea la nivel înalt EUOMB și site internet), și printr-un serviciu de transmitere zilnică a buletinului informativ electronic. Chestiunile discutate în anul 2010 prin intermediul acestor instrumente au inclus dreptul cetățenilor la libera circulație, punerea în aplicare a legislației UE în domeniul ajutoarelor de stat, impozitarea vehiculelor, chestiuni privind migrația și azilul, discriminarea, mediul și drepturile persoanelor cu handicap. În plus, în 2010, Ombudsmanul European a informat ombudsmanii naționali din cadrul rețelei cu privire la intenția sa de a întocmi o declarație de principii etice pentru funcționarii UE. Acesta le-a cerut ajutorul pentru a se asigura că viitoarea declarație ține seama pe deplin de cele mai bune practici din statele membre. Ombudsmanii naționali din cadrul rețelei au răspuns pozitiv la această cerere de informații privind declarațiile naționale de principii etice în viața publică și au convenit să discute subiectul la viitorul seminar bienal de la Copenhaga din 2011.



## Relațiile cu instituțiile, ombudsmanii și alte părți interesate



Cel de-al șaptelea seminar regional al Rețelei europene a ombudsmanilor a avut loc la Innsbruck, Austria, în noiembrie 2010. La seminar au fost reprezentați ombudsmani regionali și organisme similare din Austria, Belgia, Germania, Italia, Spania, Elveția și Regatul Unit.

Seminariile pentru ombudsmanii naționali și regionali au loc din doi în doi ani și sunt organizate în comun de Ombudsmanul European și de un omolog național sau unul regional. Cel de-al șaptelea seminar regional al Rețelei europene a ombudsmanilor a fost organizat în comun de către Ombudsmanul European și Ombudsmanul din Tirol, dl Josef Hauser. Seminarul a avut loc la Innsbruck, Austria, în perioada 7-9 noiembrie 2010. La seminar au fost reprezentate oficiile Ombudsmanilor din șase state membre în care există ombudsmani regionali sau organisme similare (Belgia, Germania, Spania, Italia, Austria și Regatul Unit). Pentru prima dată au fost prezenți și ombudsmanii regionali elvețieni, după ce au devenit membri cu drepturi depline ai Rețelei europene a ombudsmanilor în vara anului 2009. Seminarul a oferit oportunitatea de a se analiza o gamă variată de subiecte care includ rolul ombudsmanilor regionali, schimbul de cunoștințe privind legislația Uniunii Europene, activitatea Uniunii Europene și a ombudsmanilor regionali în domeniul mediului și dezvoltarea unui nou serviciu de Extranet pentru Rețeaua europeană a ombudsmanilor.

Ofițerii de legătură acționează ca prim punct de contact pentru alte oficii din Rețeaua europeană a ombudsmanilor. Aceștia s-au întâlnit pentru a șaptea oară la Strasbourg în perioada 6-8 iunie 2010. Discuțiile s-au axat pe implicațiile Tratatului de la Lisabona pentru activitatea ombudsmanilor, pe îngrijirea medicală transfrontalieră și pe drepturile pacienților, precum și pe limbajul utilizat pentru notificarea cetățenilor străini cu privire la delictele de trafic comise. La cel de-al șaptelea seminar regional, oficiul Ombudsmanului European a prezentat proiectul Extranet al rețelei care va înlocui Reuniunea la nivel înalt și site-ul EUOMB în 2011. În sfârșit, a avut loc pentru prima dată o sesiune comună cu SOLVIT pentru a discuta chestiuni de interes comun și a intensifica cooperarea. La această sesiune comună s-a lansat un proiect prin care se vor trasa competențele ombudsmanilor naționali din cadrul rețelei. Scopul acestui proiect este de a aduna informații clare și cuprinzătoare despre tipurile de plângeri pe care ombudsmanii naționali le pot instrumenta sau nu. Rezultatele ar trebui să fie foarte utile pentru orice persoană care trebuie să ofere reclamanților sfaturi rapide și exacte privind entitatea competentă să îi ajute.



Pe parcursul anului, eforturile Ombudsmanului de a colabora cu omologii săi au depășit sfera activităților Rețelei europene a ombudsmanilor. Printre evenimentele la care a participat dl Diamandouros în 2010 s-a numărat Conferința Europeană a Institutului Internațional al Ombudsmanului care a avut loc în luna octombrie la Barcelona. Tema acestei conferințe a fost „Europa ca societate deschisă”, cu discuții axate pe drepturile imigranților.



© ARAG, 2010

Pe lângă seminariile menționate anterior, Ombudsmanul European a profitat de vizitele efectuate în statele membre ale UE în 2010 pentru a se întâlni cu colegii săi ombudsmani. Dl Diamandouros a făcut acest lucru când s-a deplasat în Danemarca (ianuarie), Regatul Unit (martie), Belgia (noiembrie) și Grecia (noiembrie). În iunie Ombudsmanul și-a vizitat omologul din Serbia pentru prezentarea oficială în fața Parlamentului sârb a Codului sârb de bună conduită administrativă. Codul sârb este realizat în mare parte după modelul Codului european. În octombrie Ombudsmanul a primit o delegație de la oficiul Ombudsmanului sârb. În sfârșit, Ombudsmanul a fost reprezentat la cea de-a patra întâlnire a Asociației Ombudsmanilor mediteraneeni care s-a desfășurat în iunie la Madrid.

## 2.3 Relațiile cu alte părți interesate

Ombudsmanul European se angajează să se asigure că orice persoană sau organizație care ar putea avea o problemă legată de instituțiile UE își cunoaște dreptul de a depune la biroul său o plângere privind administrarea defectuoasă. El dorește, de asemenea, să atragă atenția în general asupra eforturilor sale de a promova transparența, răspunderea și o cultură a serviciilor în cadrul administrației UE.

Punctul central al anului în materie de comunicare a fost lansarea, la data de 27 septembrie, a noilor identități vizuale pentru Ombudsmanul European și Rețeaua europeană a ombudsmanilor (a se vedea mai sus). Acest eveniment a coincis cu cea de-a cincisprezecea aniversare a instituției și a reunit reprezentanți ai instituțiilor UE, ombudsmani, ONG-uri, grupuri de interese și jurnaliști. Vorbitorul principal a fost dl Rainer Wieland, Vicepreședinte al Parlamentului European, iar dl Philippe Apeloig, creatorul noilor identități vizuale, a prezentat conceptul care a stat la baza celor două logo-uri noi.

## Relațiile cu instituțiile, ombudsmanii și alte părți interesate



Punctul central al anului 2010 în materie de comunicare l-a reprezentat lansarea, la data de 27 septembrie, a noilor identități vizuale pentru Ombudsmanul European și Rețeaua europeană a ombudsmanilor. Acest eveniment a coincis cu cea de-a cincisprezecea aniversare a instituției și a reunit peste 150 de persoane. Vorbitorul principal a fost dl Rainer Wieland, vicepreședintele Parlamentului European, care este prezentat în această imagine împreună cu dl Diamandouros. Această fotografie prezintă și noul logo al Ombudsmanului European.

Culorile albastru și galben ale noului logo al Ombudsmanului European amintesc de steagul european, iar forma rotundă simbolizează unitatea și consensul. În interiorul cercului, săgețile bidirecționale reprezintă schimburile și dialogul, elemente esențiale ale metodologiei Ombudsmanului European. Săgețile stratificate formează semnul egal, ceea ce simbolizează egalitatea și imparțialitatea.

De asemenea, în 2010 Ombudsmanul a susținut o serie de evenimente tematice, cu scopul de a atrage atenția asupra activității sale în domenii specifice. La data de 12 martie, acesta a găzduit la Bruxelles un eveniment intitulat „Noul mandat al Ombudsmanului European – La ce să ne așteptăm?”. Scopul acestui eveniment a constat în discutarea cu părțile interesate a priorităților Ombudsmanului în perioada 2009-2014. După o serie de prezentări, inclusiv din partea vicepreședintelui Comisiei, dl Maroš Šefčovič, și a fostului președinte al Parlamentului European, dl Pat Cox, cetățenii, ONG-urile, asociațiile profesionale, grupurile de interese, jurnaliștii și oficiile regionale au participat la discuții și au prezentat numeroase idei utile concepute pentru a ajuta Ombudsmanul la punerea în aplicare a strategiei sale. La data de 28 septembrie – Ziua Internațională a Dreptului de a Ști –

Ombudsmanul a organizat un eveniment în colaborare cu organizația Transparency International, intitulat „Transparența la nivelul UE și în statele membre”. Ziua Internațională a Dreptului de a Ști a fost instituită în 2003 de către susținătorii accesului la informații din întreaga lume. De asemenea, în aprilie 2010 Ombudsmanul a convocat la Bruxelles un atelier privind transparența, în vederea generării de idei și strategii utile privind modul în care se poate promova principiul transparenței în cadrul administrației UE. Printre participanți s-au numărat funcționari la nivel înalt pensionați de la principalele instituții ale UE și membri ai comunității academice. În cadrul atelierului a avut loc un intens schimb de opinii privind modul în care Ombudsmanul poate contribui la transpunerea în realitate a principiului transparenței și au fost prezentate numeroase idei stimulative și inovatoare pentru anii următori. În sfârșit, la data de 10 iunie, Ombudsmanul a susținut un seminar privind normele financiare ale UE. Sugestiile dlui Diamandouros pentru reforma Regulamentului financiar al UE s-au referit la următoarele aspecte: reducerea sarcinilor administrative; întârzieri în efectuarea plăților; drepturile subcontractanților și ale personalului; renunțarea la recuperarea sumelor plătite în mod nejustificat; plăți *ex gratia* în cazuri





În 2010 Ombudsmanul a organizat o serie de evenimente tematice pentru a atrage atenția asupra activității sale în domenii specifice. Acestea au inclus evenimente privind noul mandat al Ombudsmanului, Regulamentul financiar și transparența. La ultimul eveniment organizat cu ocazia Zilei Internaționale a Dreptului de a Ști au participat aproximativ 100 de persoane. Dna Diana Wallis, deputat în Parlamentului European, vicepreședinte al Parlamentului European, a prezidat evenimentul organizat în colaborare cu Transparency International.



excepționale de administrare defectuoasă; și furnizarea de informații cu privire la căi de atac.

Pentru prima dată, Ombudsmanul a fost invitat să participe la Reuniunea anuală a Mecanismelor Independente de Responsabilizare (*Independent Accountability Mechanisms – IAMs*), care s-a desfășurat în iunie la Tokyo. Au fost prezenți reprezentanți ai IAMs de la diferite instituții financiare internaționale, printre care Banca Europeană de Investiții (BEI). Subiectele discutate au inclus activitățile de informare și soluționarea litigiilor în probleme de mediu. Tot în domeniul responsabilizării și al instituțiilor financiare, Secretarul General al Ombudsmanului, dl Ian Harden, a reprezentat oficiul la întâlnirea de la Budapesta, Ungaria, organizată de ONG-ul CEE Bankwatch. Scopul acestei conferințe a fost să reunească mecanismele de responsabilizare ale instituțiilor financiare internaționale și ale UE și reprezentanții organizațiilor societății civile.

În general, în 2010, Ombudsmanul și-a prezentat activitatea în cadrul a aproximativ 40 de evenimente, în fața unor membri ai comunității juridice, ai asociațiilor de afaceri, ai grupurilor

de reflecție, în fața ONG-urilor, reprezentanților administrațiilor regionale și locale, ai unor lobby-iști și grupuri de interese, cadre universitare, reprezentanți politici la nivel înalt și funcționari publici. Aceste conferințe, seminarii și reuniuni au fost organizate la Bruxelles, Strasbourg și în statele membre. De un interes deosebit s-a bucurat vizita efectuată în 2010 în Regatul Unit pentru a susține o serie de prelegeri privind rolul Ombudsmanului după Tratatul de la Lisabona. Dl Diamandourous a ținut discursuri la Universitatea din Manchester, la Universitatea din Hull și la University College din Londra. De asemenea, a participat la un eveniment organizat de Biroul de informare al Parlamentului European de la Edinburgh cu privire la Inițiativa cetățenilor europeni și la un eveniment organizat de Reprezentanța Comisiei Europene la Londra.

În cursul anului 2010, echipa Ombudsmanului a realizat peste 60 de prezentări în fața a aproximativ 1 800 de cetățeni de pe teritoriul UE. Majoritatea vizitatorilor au venit din Germania, urmată de Belgia și Țările de Jos. Deși constrângerile legate de resurse limitează numărul prezentărilor care pot fi organizate în fiecare an, Ombudsmanul încearcă, pe cât posibil, să accepte invitațiile și cererile părților interesate.

## Relațiile cu instituțiile, ombudsmanii și alte părți interesate

În 2010, principalele activități ale Ombudsmanului legate de mass-media au inclus conferința de presă susținută în aprilie la Bruxelles pentru prezentarea raportului său anual, precum și o întâlnire

În perioada 1 ianuarie - 31 decembrie 2010, site-ul Ombudsmanului a avut peste 305 000 de vizitatori unici care au vizualizat, împreună, peste 6,5 milioane de pagini. Cel mai mare număr de vizitatori

În perioada 1 ianuarie - 31 decembrie 2010, site-ul Ombudsmanului a avut peste 305 000 de vizitatori unici care au vizualizat, împreună, peste 6,5 milioane de pagini.

cu jurnaliști în luna iunie, cu scopul de a discuta strategia sa pentru noul mandat. De asemenea, dl Diamandouros a acordat aproximativ 40 de interviuri jurnaliștilor din presa scrisă, audiovizuală și media electronică. În 2010 au fost emise 24 de comunicate de presă în legătură cu subiecte precum strategia Ombudsmanului pentru noul mandat, chestiuni privind transparența în cadrul Parlamentului European, Oficiul European Antifraudă (OLAF), Agenția Europeană pentru Medicamente, Inițiativa cetățenilor europeni, litigiile legate de plăți în care este implicată Comisia și lipsa de cooperare sinceră a Comisiei cu Ombudsmanul. În presa scrisă și în media electronică au apărut peste 1 400 de articole privind activitatea Ombudsmanului European.

Noul site al Ombudsmanului, lansat la 5 ianuarie 2009, a fost reorganizat în septembrie 2010 pentru a reflecta noua identitate vizuală a instituției. Site-ul a fost actualizat cu regularitate pe parcursul anului cu decizii, rezumate ale cazurilor,

au provenit din Luxemburg, urmați de cei din Franța, Polonia, Spania și Italia. O importanță deosebită pentru site-ul Ombudsmanului o are ghidul interactiv al cărui scop este de a sprijini persoanele în ceea ce privește identificarea celui mai adecvat organism căruia trebuie să i se adreseze pentru instrumentarea plângerii lor. În 2010, peste 19 000 de persoane au solicitat și au primit recomandări de la Ombudsman prin intermediul ghidului interactiv.

În sfârșit, la data de 12 martie, în urma nominalizării sale de către dl Janusz Kochanowski, fostul Comisar polonez pentru protecția drepturilor civile, decedat între timp, dl Diamandouros a primit Crucea Ofițerului, Ordin de Merit al Republicii Polonia, de la reprezentantul permanent al Poloniei la Uniunea Europeană, dl Jan Tombinski, care a fost gazda ceremoniei de la Bruxelles. Crucea Ofițerului, Ordin de Merit al Republicii Polonia a fost acordată dlui Diamandouros pentru eforturile sale în promovarea

Crucea Ofițerului, Ordin de Merit al Republicii Polonia a fost acordată dlui Diamandouros pentru eforturile sale în promovarea drepturilor omului în UE și dincolo de granițele acesteia.

comunicate de presă, detalii privind evenimentele care urmează să aibă loc, conținut audiovizual, publicații și alte documente. Cifrarea SSL a fost integrată în formularul de plângere disponibil online, pentru mai multă securitate, iar în majoritatea paginilor web au fost incluse butoane pentru socializare.

drepturilor omului în UE și dincolo de granițele acesteia. Crucea se acordă de președintele Poloniei personalităților care nu sunt de origine poloneză sau polonezilor care au reședința în afara Poloniei pentru contribuția lor remarcabilă la cooperarea dintre Polonia și alte țări și națiuni.

# 3

## Resurse

Prezentul capitol oferă o prezentare generală a resurselor care au fost puse la dispoziția instituției Ombudsmanului în 2010. Capitolul prezintă structura oficiului și descrie eforturile depuse pentru a asigura buna circulație a informațiilor în rândul personalului și pentru a promova oportunitățile de dezvoltare profesională. Cea de-a doua parte a capitolului este dedicată bugetului Ombudsmanului.

## Resurse

### 3.1 Personal

Pentru a asigura îndeplinirea în mod adecvat a sarcinilor de instrumentare a plângerilor privind administrarea defectuoasă în cele 23 de limbi ale tratatului și de sensibilizare cu privire la activitatea Ombudsmanului, instituția dispune de un personal bine calificat și multilingv. Reuniunile periodice ale personalului, împreună cu reuniunea de lucru anuală, contribuie la informarea întregii echipe cu privire la evoluțiile din cadrul oficiului și o încurajează să reflecteze asupra modului în care activitatea sa contribuie la realizarea obiectivelor instituției.

### Întâlniri de lucru ale personalului și reuniuni ale personalului

Întâlnirile de lucru ale personalului Ombudsmanului European fac parte integrantă din planificarea strategică a Ombudsmanului, oferind în special inspirație și orientări utile pentru elaborarea politicilor. Acestea se înscriu într-un ciclu anual de evenimente care oferă personalului și stagiatorilor posibilitatea de a reflecta și a schimba opinii cu privire la subiecte selectate și legate în mod direct de activitățile instituției. Obiectivul este de a dezvolta și consolida înțelegerea valorilor și a misiunii instituției și de a contribui la aplicarea eficientă a acestora.

Întâlnirea de lucru din 2010 s-a desfășurat în perioada 24-26 februarie și a avut ca temă „Viziunea Ombudsmanului European pentru următorii cinci ani”.

Întâlnirea de lucru din 2010 s-a desfășurat în perioada 24-26 februarie și a avut ca temă „Viziunea Ombudsmanului European pentru următorii cinci ani”. Scopul întâlnirii a fost de a purta discuții



Reuniunile periodice ale personalului sunt convocate pentru a asigura buna circulație a informațiilor în cadrul echipei și a promova oportunitățile de dezvoltare profesională. Personalul Ombudsmanului s-a reunit la Strasbourg în iulie și decembrie pentru a afla ultimele evoluții administrative, juridice și politice care au loc la nivelul instituției. În 2010, această ultimă întâlnire a fost precedată de o prezentare în fața personalului a Planului de acțiune al Comisiei pentru serviciile de asistență pe piața unică.



care să contribuie la stabilirea strategiei Ombudsmanului European pentru noul mandat.

De asemenea, reuniunile periodice ale personalului sunt convocate pentru a asigura buna circulație a informațiilor în cadrul echipei și a promova oportunități de dezvoltare profesională.

Pentru a asigura informarea personalului cu privire la evoluțiile din cadrul altor instituții UE, Ombudsmanul invită și vorbitori externi care să susțină prezentări privind subiectele relevante. La 20 aprilie, dl Jens Nymand-Christensen, director pentru ameliorarea reglementării și aspecte instituționale în cadrul Secretariatului General al Comisiei, a informat Departamentul juridic al Ombudsmanului cu privire la evoluțiile proiectului pilot al UE menit să garanteze faptul că statele membre pun în aplicare legislația UE în mod eficient și că plângerile se soluționează rapid. La data de 9 decembrie, personalul Ombudsmanului a participat la o prezentare a Planului de acțiune al Comisiei pentru serviciile de asistență pe piața unică realizată de către directorul pentru politica de piață internă din cadrul Direcției Generale Piață Internă și Servicii, dna Emer Daly, și de către Ofițerul de proiect al Grupului de lucru SMAS, dna Cristina Giménez-Estol. În sfârșit, în anul 2010, pentru a continua promovarea oportunităților de dezvoltare profesională, au fost organizate la Strasbourg sesiuni de formare privind Tratatul de la Lisabona, tehnici de vorbire clară și cartografie mentală.

## **Ombudsmanul și echipa sa**

În anul 2010, schema de personal a Ombudsmanului cuprindea 63 de posturi. La sfârșitul anului 2010, structura oficiului Ombudsmanului era următoarea:

### **Ombudsman European: dl P. Nikiforos Diamandouros**

#### **Cabinetul Ombudsmanului**

Șef de cabinet:  
dna Zina Assimakopoulou

#### **Secretariatul General**

Secretar General:  
dl Ian Harden

#### **Departamentul juridic**

Șeful Departamentului juridic:  
dl João Sant'Anna

##### **Unitatea juridică A**

Șef de unitate:  
dl Gerhard Grill

##### **Unitatea juridică B**

Șef de unitate:  
dl Peter Bonnor

##### **Unitatea juridică C**

Șef de unitate:  
dna Marta Hirsch-Ziembińska

##### **Unitatea juridică D**

Șef de unitate:  
dl Fergal Ó Regan



## Resurse

### Registratura

Şeful registraturii:  
dl Peter Bonnor

### Departamentul Administrativ şi Financiar

Şeful Departamentului Administrativ şi Financiar (*ad interim*):  
dl João Sant'Anna

### Unitatea administrativă şi de personal

Şef de unitate:  
dl Alessandro Del Bon

### Unitatea bugetară şi financiară

Şef de unitate:  
dl Loïc Julien

### Unitatea pentru comunicare

Şef de unitate:  
dl Ben Hagard

### Unitatea pentru mass-media, întreprinderi şi societate civilă

Şef de unitate:  
dna Rosita Agnew

Responsabilul pentru protecţia datelor al Ombudsmanului European este dl Loïc Julien.

Pe site-ul Ombudsmanului (<http://www.ombudsman.europa.eu>) este disponibilă o listă a personalului, completă şi actualizată periodic, în 23 de limbi, care include informaţii detaliate privind structura oficiului Ombudsmanului şi sarcinile fiecărei secţii. În cazul în care doriţi să primiţi un exemplar tipărit al listei, vă rugăm să contactaţi oficiul Ombudsmanului.

## 3.2 Buget

### Bugetul pe 2010

Începând cu 1 ianuarie 2000, bugetul Ombudsmanului constituie o secţiune independentă a bugetului Uniunii Europene (în prezent secţiunea VIII)<sup>1</sup>. Bugetul este împărţit în trei titluri. Titlul 1 conţine salariile, indemnizaţiile şi alte cheltuieli legate de personal. Titlul 2 vizează imobile, mobilier, echipamente şi diverse cheltuieli de exploatare. Titlul 3 conţine cheltuielile rezultate din funcţiile generale exercitate de instituţie.

Creditele bugetare din 2010 s-au ridicat la valoarea de 9 332 275 EUR.

### Cooperare interinstituţională

Pentru a asigura cea bună utilizare posibilă a resurselor şi pentru a evita creşterea inutilă a numărului de angajaţi, Ombudsmanul cooperează cu alte instituţii europene, acolo unde este posibil. Deşi serviciile astfel furnizate sunt, în mod evident, facturate către Ombudsmanul European, această cooperare a permis economii considerabile la nivelul bugetului UE. Ombudsmanul cooperează în special cu:

- Parlamentul European, în ceea ce priveşte auditul intern şi contabilitatea, precum şi serviciile tehnice, inclusiv imobilele, tehnologia informaţiei, comunicaţiile, serviciile medicale, formarea, traducerile şi interpretariatul;
- Oficiul pentru Publicaţii al Uniunii Europene, cu privire la diferite aspecte legate de publicaţii;

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





- Centrul de Traduceri pentru Organismele Uniunii Europene, care furnizează multe dintre traducerile solicitate de Ombudsman în activitatea sa în folosul cetățenilor.

## Controlul bugetar

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

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



## **Cum poate fi contactat Ombudsmanul European**

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

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

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

**Prin e-mail**  
[eo@ombudsman.europa.eu](mailto:eo@ombudsman.europa.eu)

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



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

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

© Uniunea Europeană, 2011  
Toate fotografiile © Uniunea Europeană, dacă nu se indică altfel.  
Reproducerea în scopuri educative și necomerciale este permisă numai cu precizarea sursei.  
Concepție și punere în pagină realizată de Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Danemarca, și EntenEller A/S, Valby, Danemarca.  
Tipărit cu FrutigerNext și Palatino.  
*Printed in Luxembourg*  
ISBN 978-92-9212-271-3 . ISSN 1830-7493 . doi:10.2869/35292 . QK-AA-11-001-RO-C



Oficiul pentru Publicații



**Mixed Sources**  
Product group from well-managed  
forests and other controlled sources

Cert no. EUF-COC-051203  
[www.fsc.org](http://www.fsc.org)  
© 1996 Forest Stewardship Council