



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



Ombudsmanul  
European

**Raport anual  
2011**





## Cuprins

<b>Introducerea Ombudsmanului</b>	<b>4</b>
<b>1 Plângeri și anchete</b>	<b>11</b>
1.1 Mandatul și procedurile Ombudsmanului	12
1.2 Prezentare generală a plângerilor examinate în 2011	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	37
1.7 Transferuri și recomandări	57
<b>2 Relațiile cu instituțiile, ombudsmanii și alte părți interesate</b>	<b>61</b>
2.1 Relațiile cu instituțiile, organele, oficiile și agențiile Uniunii Europene	62
2.2 Relațiile cu ombudsmanii și organisme similare	65
2.3 Relațiile cu alte părți interesate	69
<b>3 Resurse</b>	<b>75</b>
3.1 Personalul	76
3.2 Bugetul	78
3.3 Utilizarea resurselor	79
<b>Cum poate fi contactat Ombudsmanul European</b>	<b>80</b>

**Introducerea Ombudsmanului**

**Am deosebita plăcere de a vă prezenta *Raportul anual 2011* al Ombudsmanului European. Am speranța că acest raport vă va oferi informații utile despre eforturile noastre de a promova buna administrare în instituțiile, organele, oficiile și agențiile Uniunii Europene și de a gestiona cu eficacitate plângerile primite de la cetățeni, întreprinderi și organizații.**



Raportul începe cu o prezentare generală în care trec în revistă cele mai importante evenimente ale anului 2011 pentru instituție. Capitolul 1 oferă o amplă descriere a activității Ombudsmanului de tratare a plângerilor și de efectuare a anchetelor și include explicații cu privire la mandatul și procedurile Ombudsmanului. Capitolul 2 se referă la relațiile Ombudsmanului cu alte instituții, organe, oficii și agenții ale Uniunii Europene<sup>1</sup>, cu comunitatea ombudsmanilor naționali, regionali și locali din Europa, precum și cu alte părți interesate relevante. În final, Capitolul 3 oferă detalii cu privire la personalul și bugetul Ombudsmanului.

## Peste 22 000 de persoane sprijinite în mod direct în 2011

Unul dintre obiectivele principale ale strategiei Ombudsmanului European pentru mandatul 2009-2014<sup>2</sup> este de a se asigura că cetățenii europeni se bucură pe deplin de drepturile lor. Anul 2011 a fost unul de succes în această privință, cu peste 22 000 de persoane sprijinite în mod direct de către Ombudsman. Acest total include persoane care ne-au adresat plângeri (am tratat 2 510 plângeri în 2011), persoane care au primit un răspuns la solicitarea de informații (1 284) și cele care au obținut asistență prin intermediul ghidului interactiv de pe site-ul nostru (18 274). Scăderea, pentru al treilea an consecutiv, a numărului total de plângeri trimise Ombudsmanului continuă să reflecte succesul acestui ghid. Cifrele au scăzut de la 3 406 plângeri în 2008 la 2 510

în 2011, în principal deoarece a scăzut numărul persoanelor care adresează plângeri oficiului Ombudsmanului din motive necorespunzătoare. Aceste persoane găsesc în prezent, de la început, căile de atac adecvate.

Cetățeni sprijiniți de Ombudsmanul European în 2011	
Plângeri înregistrate în 2011	2 510
Asistență oferită prin intermediul Ghidului interactiv de pe site-ul Ombudsmanului	18 274
Solicitări de informații care au primit răspuns din partea serviciilor Ombudsmanului	1 284

În cazul în care persoanele ni se adresează nouă în loc să înainteze plângerea către o altă instituție, ne străduim să le ajutăm sau să transferăm cazul. În peste 65 % din plângerile pe care le-am tratat în 2011, am putut pune în practică drepturile cetățenilor, prin deschiderea unei anchete asupra cazului, prin transferarea cazului la un organ competent sau prin îndrumarea persoanelor către instituția căreia trebuie să se adreseze. Peste 50 % din plângeri au fost de competența unui membru al Rețelei europene a ombudsmanilor<sup>3</sup>, dintre care puțin peste jumătate (27 % din total) de competența Ombudsmanului European.

Un sondaj Eurobarometru special din 2011 privind drepturile cetățenilor și performanța administrației Uniunii Europene<sup>4</sup> a confirmat valoarea pe care cetățenii o asociază dreptului lor fundamental de a adresa plângeri Ombudsmanului European. Doar dreptul

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

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

3. Rețeaua cuprinde în prezent peste 90 de birouri în 32 de țări europene și include ombudsmanii naționali și regionali și organe similare din statele membre ale Uniunii Europene, țările candidate la UE, alte țări din Spațiul Economic European și/sau Spațiul Schengen, precum și Ombudsmanul European și Comisia pentru petiții a Parlamentului European.

4. Pentru acest Eurobarometru special comandat de Parlamentul European și de Ombudsman, TNS Opinion & Social a realizat interviuri față în față cu 27 000 de cetățeni din cele 27 de state membre UE, în perioada februarie-martie 2011. Rezumatul Eurobarometrului special, realizat de către Ombudsman, conținutul integral al Eurobarometrului special și fișele informative pentru fiecare stat membru al UE sunt disponibile pe internet, la adresa: <http://www.ombudsman.europa.eu/ro/press/statistics.faces>



## Introducerea Ombudsmanului

de a circula și locui liber pe teritoriul Uniunii, precum și noul drept la bună administrare, stabilite în Carta drepturilor fundamentale a UE, sunt considerate mai importante de către cetățeni. Răspunsurile la sondaj confirmă rolul Ombudsmanului ca punte importantă între cetățenii europeni și administrația UE.

### Informarea cetățenilor și a altor părți interesate

Majoritatea respondenților la Eurobarometrul special au declarat că Ombudsmanul European ar trebui să informeze cetățenii cu privire la drepturile lor și la modul în care aceștia și le pot exercita. Pentru atingerea acestui obiectiv, în 2011 am organizat cea mai mare consultare de până acum cu părțile interesate, intitulată „Aduce beneficii cetățenilor europeni Tratatul de la Lisabona?”.

De asemenea, ne-am intensificat eforturile pentru a oferi informații, asistență și îndrumări cetățenilor prin publicarea unei broșuri intitulate *Probleme cu UE? Cine vă poate ajuta?* Cererea pentru această publicație care oferă informații despre întregul set de mecanisme de soluționare aflate la îndemâna persoanelor care întâmpină dificultăți în legătură cu UE, a depășit cererile pentru orice alte publicații din istoria instituției noastre.



*Probleme cu UE?  
Cine vă poate ajuta?*

În cadrul eforturilor Ombudsmanului de promovare a integrării persoanelor cu handicap, astfel cum prevede articolul 26 din Carta drepturilor fundamentale, am oferit, la cerere, această publicație, și nu numai, în format audio și în format tipărit cu caractere mărite.

În scopul promovării cunoașterii eforturilor noastre de combatere a administrării defectuoase în instituțiile UE, în prima parte a anului 2011 Ombudsmanul a început să publice pe site-ul său informații cu privire la anchetele pe care le deschide. Această nouă politică ar trebui să faciliteze urmărirea anchetelor încă de la începutul acestora pentru cetățeni, jurnaliști și alte persoane interesate. Foarte important este ca Ombudsmanul să fie un lider în ceea ce privește asigurarea funcționării transparente a instituției sale. Sondajul



În fiecare an, Ombudsmanul organizează o serie de evenimente pentru cetățeni, asociații, ONG-uri, societăți, jurnaliști, reprezentanți regionali și naționali și alte persoane interesate. Principalul eveniment organizat în 2011 s-a intitulat „Aduce beneficii cetățenilor europeni Tratatul de la Lisabona?” și a avut loc la Bruxelles, la 18 martie 2011. Vorbitoarea principală a fost președintele Consiliului European, Herman Van Rompuy. Din grupul de discuții au făcut parte Ombudsmanul European, P. Nikiforos Diamandouros, vicepreședintele Comisiei Europene, Viviane Reding, vicepreședintele Parlamentului European, Diana Wallis, și directorul Centrului de Politici Europene, Hans Martens. Ann Cahill, președintele Asociației Internaționale a Presei, a prezidat evenimentul care a reunit peste 200 de participanți.





Rețeaua europeană a ombudsmanilor are un rol important în sprijinirea cetățenilor europeni în exercitarea drepturilor lor conform legislației UE. Membrii rețelei s-au reunit la Copenhaga, în zilele de 21 și 22 octombrie 2011, în cadrul celui de-al optulea seminar al ombudsmanilor naționali. Tema seminarului a fost „Legislație, politică și ombudsmani în epoca Lisabona”.



© Thomas Fryd

Eurobarometru a arătat că 42 % din cetățenii europeni nu sunt mulțumiți de nivelul de transparență al administrației UE, în timp ce 9 % sunt mulțumiți. Având în vedere aceste procente, cu ocazia „Zilei internaționale a dreptului de a ști”, sărbătorită la 28 septembrie, am adresat un apel administrației UE în vederea adoptării unei atitudini mai proactive în materie de transparență. În acest context, am solicitat crearea unor registre de documente online, utile și ușor accesibile. În decembrie 2011, am adoptat o decizie privind crearea unui registru public de documente pentru a facilita exercitarea de către cetățeni a dreptului de acces la documentele Ombudsmanului.

## Cooperarea cu ombudsmanii

Dreptul de acces la documente este un drept fundamental, stabilit în Cartă, împreună cu dreptul de a adresa plângeri Ombudsmanului și dreptul la buna administrare. Faptul că 85 % din respondenții la sondajul Eurobarometru au susținut că nu au suficiente informații despre Cartă este, prin urmare, îngrijorător. Pe lângă propriile mele eforturi pentru promovarea cunoașterii Cartei, am anunțat că voi încuraja membrii Rețelei europene a ombudsmanilor să distribuie informații în statele membre. Am avut posibilitatea de a face acest lucru la cel de-al optulea

seminar național al rețelei, care a avut loc la Copenhaga, în octombrie 2011. Printre deciziile adoptate la seminar s-a numărat și acordul privind determinarea, prin intermediul rețelei, a unor mijloace de informare mai bună a cetățenilor din Europa cu privire la drepturile lor.

Seminarul a inclus și o discuție asupra principiilor serviciilor publice, adresată funcționarilor publici europeni. În urma unei consultări cu ombudsmanii naționali din rețea pentru a lua cunoștință de bunele practici din statele membre, am elaborat un proiect constând în cinci principii, și anume angajamentul, integritatea, obiectivitatea, respectul și transparența. În februarie 2011 am lansat o consultare publică asupra proiectului, iar în decembrie am publicat o analiză a răspunsurilor la această consultare. În prima parte a anului 2012, voi publica, în toate cele 23 de limbi oficiale ale UE, versiunea finală a principiilor, împreună cu o introducere explicativă. Sunt convins că o declarație directă și concisă a valorilor fundamentale pe care trebuie să le reflecte comportamentul funcționarilor publici europeni poate spori efectiv încrederea cetățenilor în serviciile publice europene și în instituțiile Uniunii Europene.

În sfârșit, în privința cooperării cu rețeaua în 2011, este important de menționat numărul record de solicitări de

## Introducerea Ombudsmanului

informații (11) adresate Ombudsmanului European în cursul acestui an. Prin intermediul acestei proceduri, orice membru al rețelei mi se poate adresa pentru asistență și îndrumări în legătură cu aspecte ale dreptului UE pe care aplicabile unui caz pe care îl tratează. Noul serviciu Extranet al rețelei oferă o vizibilitate complet nouă procedurii de adresare a întrebărilor, în beneficiul membrilor rețelei. De asemenea, la Copenhaga s-a convenit ca informațiile despre aceste întrebări să fie disponibile publicului larg pe site-ul Ombudsmanului European.

### Proceduri mai accesibile cetățenilor

Pe lângă numărul record de solicitări de informații, în 2011 Ombudsmanul European a deschis un număr record de anchete, și anume 396. Faptul că ne-am modificat procedurile în 2011, pentru a le face mai accesibile cetățenilor, poate explica în mare parte această creștere cu 61 a numărului de anchete față de anul 2010. Astfel, am introdus un nou tip de anchetă, „ancheta de clarificare”, care le permite reclamantilor să își clarifice plângerea în cazul în care Ombudsmanul consideră, la prima vedere, că nu există motive pentru a solicita instituției UE un aviz cu privire la un anumit caz.

De asemenea, Ombudsmanul a adus îmbunătățiri procedurii simplificate, care are ca scop soluționarea rapidă a plângerilor privind omisiunea de a răspunde la corespondență. Anterior, Ombudsmanul considera în mod normal că o plângere privind omisiunea de a răspunde era soluționată imediat ce instituția trimitea un răspuns. În urma analizării acestei abordări, Ombudsmanul a considerat că procedura ar fi mai accesibilă dacă reclamantii nu ar fi nevoiți să adreseze o nouă plângere atunci când nu sunt mulțumiți de conținutul

răspunsului. Prin urmare, în prezent Ombudsmanul invită reclamantul să prezinte observații. Astfel cum se explică mai detaliat în capitolul 1, principalele implicații de natură statistică ale acestei noi abordări constau în faptul că Ombudsmanul clasează în prezent mai puține cazuri ca fiind soluționate de către instituție și mai multe cu constatarea că nu există o situație de administrare defectuoasă sau că nu se justifică anchete suplimentare. O altă consecință este că, în medie, efectuarea anchetelor a durat puțin mai mult, și anume zece luni în 2011, comparativ cu nouă luni în 2010. În opinia mea, îmbunătățirile substanțiale pe care le-am introdus în beneficiul reclamantilor justifică această ușoară creștere a duratei. Am continuat să efectuăm majoritatea anchetelor, mai precis 66 %, în cursul unui singur an (același procentaj ca în 2010). Am realizat toate acestea cu o schemă de personal care a totalizat 64 de posturi în 2011 și cu credite bugetare de 9 427 395 EUR.

Ultima îmbunătățire a procedurii noastre, pe care Ombudsmanul a decis-o în 2011, privește eficientizarea gestionării plângerilor care nu sunt de competența Ombudsmanului European. Intenția este de a-i informa în cel mai scurt timp pe reclamantii în cazul în care Ombudsmanul European nu le poate soluționa plângerea. Registratura instituției se va ocupa de aici înainte de aceste plângeri. Aceasta va explica motivul pentru care Ombudsmanul nu poate soluționa plângerea și, dacă este posibil, o va transfera unui organism competent sau îl va sfătui pe reclamant cui să i se adreseze.

### Promovarea unei culturi a serviciilor în instituții

Așa cum se întâmplă în fiecare an, majoritatea anchetelor pe care Ombudsmanul le-a deschis în 2011 au vizat Comisia Europeană (231 de



anchete sau 58 % din total). Deoarece Comisia reprezintă principala instituție a Comunității care adoptă decizii cu consecințe directe asupra cetățenilor, este normal ca aceasta să fie principalul obiect al plângerilor cetățenilor. La întâlnirea pe care am avut-o în februarie cu Colegiul comisarilor, am prezentat măsuri menite să consolideze cooperarea cu Comisia, în interesul cetățenilor europeni. Am salutat schimbarea culturii Comisiei din ultimii ani în ceea ce privește recunoașterea și corectarea erorilor. Am continuat prin a sublinia că oferirea unor despăgubiri, atunci când se impune, ar trebui să constituie următorul pas în consolidarea culturii serviciilor în cadrul Comisiei.

În cursul anului 2011, au fost înregistrate 42 de anchete (11 %) care au vizat Oficiul European pentru Selecția Personalului (EPSO), 16 anchete (4 %) privind Parlamentul European, 10 anchete (3 %) privind Consiliul UE și 3 anchete (1 %) privind Curtea de Justiție a Uniunii Europene. În privința Curții, trebuie menționat că Ombudsmanul poate deschide doar anchete care vizează activitatea extrajudiciară a acesteia.

Alte 101 anchete au privit 35 de alte instituții, organe, oficii și agenții ale Uniunii Europene, ceea ce a subliniat necesitatea ca Ombudsmanul să se adreseze întregii administrații a Uniunii Europene. Luate împreună, agențiile fac în prezent obiectul a peste 10 % din totalul plângerilor care au determinat Ombudsmanul să deschidă o anchetă. În consecință, în mai 2011, am lansat un program de vizite la agențiile UE. Răspunsul unor agenții la activitatea legată de plângeri a Ombudsmanului a fost exemplar. Prin urmare, merită depuse eforturi pentru stabilirea și diseminarea bunelor practici, pentru a-i sprijini pe directorii agențiilor care încearcă să formeze și să mențină o cultură a serviciilor. În total, am efectuat șase vizite în cursul anului, iar la 1 iunie

am avut o întâlnire cu directorii tuturor agențiilor UE, la care am avut ocazia să explic mai pe larg această inițiativă.

Principalele tipuri de presupusă administrare defectuoasă semnalate în 2011 în plângerile împotriva instituțiilor UE s-au referit la: legalitate (aplicarea incorectă a normelor de fond și/sau procedurale) (28 % din anchete), cereri de informații (16,2 %), echitate (13,6 %), obligația de motivare a deciziilor și de a menționa căile de atac (8,1 %), termenele rezonabile pentru luarea deciziilor (7,3 %), cererile de acces public la documente (7,1 %), nediscriminare (6,8 %), obligația de a răspunde la scrisori în limba cetățenilor, indicând funcționarul competent (5,8 %) și solitudinea (3,5 %).

## Obținerea de rezultate în beneficiul reclamanților

De-a lungul anilor, am subliniat în permanență că o instituție în care este înrădăcinată o cultură a serviciilor nu poate privi plângerile ca pe o amenințare, ci ca pe o oportunitate de a comunica mai eficient, iar în cazul comiterii unei erori, de a îndrepta lucrurile și de a desprinde învățăminte pentru viitor. Cea mai recentă publicație a noastră, *Ghidul Ombudsmanului European privind plângerile (The European Ombudsman's guide to complaints)*, care a fost distribuită în noiembrie 2011 personalului din toate instituțiile UE, exprimă această filozofie în detaliu. Disponibilitatea conducerii și a personalului de a coopera cu Ombudsmanul pentru a ajunge la o soluționare satisfăcătoare a plângerilor reprezintă o expresie importantă a angajamentului față de principiul unei culturi a serviciilor. Cele zece cazuri de referință pe care le-am identificat în 2011 reflectă cel mai bine această disponibilitate. Ele sunt marcate cu albastru în prezentul raport și servesc drept exemplu de bune practici în ceea

## Introducerea Ombudsmanului

ce privește răspunsul instituțiilor UE la plângeri. Cinci dintre aceste cazuri vizează Comisia, în timp ce Parlamentul, Oficiul European pentru Selecția Personalului, Agenția Europeană pentru Medicamente, Autoritatea bancară europeană și Oficiul pentru Armonizare în cadrul Pieței Interne au făcut, fiecare, obiectul câte unui caz de referință. Aspectele și domeniile acoperite sunt transparența, echitatea, drepturile persoanelor cu handicap, contractele și licitațiile și politica lingvistică.

Aceste cazuri pot fi găsite în secțiunea 1.5 din prezentul raport. Analiza tematică de mai jos prezintă cele mai importante constatări de fapt și de drept conținute în deciziile de închidere a anchetei pe care Ombudsmanul le-a adoptat în 2011. În lumina eforturilor noastre de încurajare a aplicării Cartei drepturilor fundamentale, analiza acordă o atenție deosebită cazurilor referitoare la drepturile stabilite în Cartă. Principalele subiecte ale analizei sunt: (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.

În total, Ombudsmanul a finalizat 318 anchete în 2011, comparativ cu 326 în 2010. Opt dintre acestea au fost anchete pe care Ombudsmanul le-a efectuat din proprie inițiativă și au privit aspecte variate, de la noua politică a EPSO în concursurile deschise până la probleme legate de plățile efectuate cu întârziere de către Comisie. Ombudsmanul a concluzionat că există administrare defectuoasă în 47 de cazuri (în creștere față de 40 în 2010) și a obținut un rezultat pozitiv pentru reclamant în 13 din aceste cazuri (comparativ cu șapte în 2010), elaborând proiecte de recomandări care au fost acceptate. În cursul anului 2011, Ombudsmanul a formulat observații critice

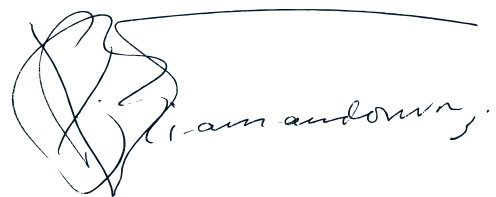
în 35 de cazuri, cu două mai mult față de 2010. În scopul îmbunătățirii calității administrării, Ombudsmanul a formulat 37 de observații suplimentare în 2011. Ombudsmanul va continua să urmărească măsurile luate de instituții ca reacție la observațiile sale, prin publicarea unui studiu anual pe site-ul său. Studiul pentru 2011 a fost publicat în luna noiembrie.

După cum am arătat mai sus, numărul cazurilor soluționate de instituții a scăzut în 2011. În total, numărul de cazuri soluționate sau de soluționări pe cale amiabilă s-a redus la 84 (comparativ cu 179 în 2010). În 128 de cazuri (față de 57 în 2010), Ombudsmanul a considerat că nu se justifică o anchetă suplimentară, iar în 64 de cazuri (comparativ cu 55 în 2010), a constatat că nu există administrare defectuoasă.

### Continuarea eforturilor în vederea îndeplinirii strategiei Ombudsmanului

Anul 2011 ne-a permis să respectăm multe dintre promisiunile făcute în strategia Ombudsmanului pentru mandatul 2009-2014. Totuși, rămân multe de făcut și estimăm că ne vom strădui la fel de mult și în 2012 în efortul de a spori calitatea administrației UE și de a asigura că cetățenii UE se bucură pe deplin de drepturile lor. În această perioadă dificilă, vom acționa cu și mai multă energie și hotărâre pentru atingerea acestor scopuri nobile.

Strasbourg, 13 februarie 2012



P. Nikiforos Diamandouros



## Plângeri și anchete

Capitolul 1 explică mandatul și procedurile Ombudsmanului, oferă o prezentare de ansamblu a plângerilor tratate în 2011 și realizează o analiză aprofundată a anchetelor efectuate. De asemenea, este inclusă o secțiune referitoare la cazurile de referință, precum și o analiză tematică. Capitolul se încheie cu o prezentare a cazurilor transferate către alte organisme responsabile cu soluționarea plângerilor.



## Plângeri și anchete

### 1.1 Mandatul și procedurile Ombudsmanului

#### Rolul Ombudsmanului European

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

Articolul 228 din TFUE, precum și Statutul Ombudsmanului<sup>1</sup> și dispozițiile de aplicare adoptate de către Ombudsman în conformitate cu articolul 14 din Statut<sup>2</sup>, reglementează activitatea Ombudsmanului. Statutul, însoțit de dispozițiile de aplicare, este disponibil pe site-ul Ombudsmanului (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Dispozițiile de aplicare sunt disponibile și în formă tipărită la sediul Ombudsmanului.

#### Mandatul Ombudsmanului

În conformitate cu articolul 228 din TFUE, Ombudsmanul este autorizat să primească plângeri referitoare la cazurile de administrare defectuoasă în activitatea instituțiilor, organelor, oficiilor și agențiilor Uniunii, cu excepția Curții de Justiție a Uniunii Europene în exercitarea funcției judiciare a acesteia.

#### Instituțiile, organele, oficiile și agențiile Uniunii

Instituțiile UE sunt enumerate în articolul 13 din Tratatul privind Uniunea Europeană (TUE). Nu există o definiție sau o listă oficială a organelor, oficiilor și agențiilor Uniunii. Termenul include organismele instituite prin tratate, precum Comitetul Economic și Social European și Comitetul Regiunilor, și organele înființate prin lege, de exemplu Centrul European de Prevenire și Control al Bolilor și Institutul European pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați. Tratatul de la Lisabona a extins mandatul Ombudsmanului pentru a include și cazurile de posibilă administrare defectuoasă în cadrul politicii externe și de securitate comună, inclusiv politica de securitate și apărare comună.

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

1. 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).

2. 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 primită din partea Parlamentului European, de a defini cu claritate administrarea defectuoasă, Ombudsmanul a formulat următoarea definiție care a fost salută de către Parlament printr-o rezoluție acceptată și de către Comisie:

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

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

europene și se inspiră din dreptul național. Parlamentul a solicitat, de asemenea, Ombudsmanului să aplice Codul atunci când examinează plângeri și când efectuează anchete din proprie inițiativă.

Trebuie reținut că definiția de mai sus nu limitează administrarea defectuoasă la cazuri în care norma sau principiul încălcat este obligatoriu din punct de vedere juridic. Principiile bunei administrări depășesc limitele legii, impunând instituțiilor Uniunii nu doar să își respecte obligațiile legale, ci și să se dedice îndatoririlor lor de serviciu și să se asigure că cetățenii sunt tratați corect și beneficiază pe deplin de drepturile lor. Astfel, deși ilegalitatea în chestiunile care se încadrează în mandatul Ombudsmanului implică fără echivoc o administrare defectuoasă, aceasta nu implică în mod automat ilegalitatea. Constatarea de către Ombudsman a unor cazuri de administrare defectuoasă nu presupune în mod implicit

**Carta drepturilor fundamentale include dreptul la bună administrare ca drept fundamental al cetățenilor Uniunii Europene (articolul 41).**

fundamentale. Carta drepturilor fundamentale include dreptul la bună administrare ca drept fundamental al cetățenilor Uniunii Europene (articolul 41).

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

existența unui comportament ilegal care poate fi sancționat de o instanță judecătorească<sup>3</sup>.

Cu toate acestea, există unele limite ale conceptului de administrare defectuoasă. De exemplu, Ombudsmanul a considerat întotdeauna că activitatea politică a Parlamentului European nu ridică probleme de posibilă administrare defectuoasă. Plângerile împotriva deciziilor adoptate de comisiile parlamentare, cum ar fi Comisia pentru petiții, nu sunt, astfel, de competența Ombudsmanului.

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



## Plângeri și anchete

### Admisibilitatea și justificarea anchetelor

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

1. 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 organul în cauză [articolul 2 alineatul (4)];
5. În cazul plângerilor cu privire la raporturile de muncă dintre instituții și organe, pe de o parte, și funcționarii și agenții acestora, pe de altă parte, trebuie epuizate căile administrative interne de soluționare a cererilor și reclamațiilor înainte de depunerea plângerii [articolul 2 alineatul (8)].

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

Într-un singur caz excepțional din 2011 (268/2011/PB) Ombudsmanul a constatat că nu există motive pentru a deschide o anchetă, din cauza unor circumstanțe unice legate de relația reclamantului cu Comisia. Ombudsmanul a concluzionat că nu există nicio posibilitate reală de soluționare a problemei respective în interesul specific al reclamantului sau de a ajunge la o soluție în interesul public. Ombudsmanul a informat reclamantul că, în luarea acestei decizii, a ținut seama de faptul că acesta, în calitate de cetățean al Uniunii, are dreptul fundamental de a se adresa Ombudsmanului. Totuși, Ombudsmanul și-a exprimat regretul că a fost nevoit să constate că, în pofida eforturilor depuse în cursul numeroaselor anchete pe care le-a desfășurat în legătură cu plângerile trimise de reclamant, s-a dovedit a fi imposibil să ajungă la o închidere a cazului satisfăcătoare în ceea ce privește litigiile reclamantului cu Comisia.

În cursul anului 2011, Ombudsmanul a decis că, atunci când ajunge la concluzia preliminară că nu există suficiente motive pentru a solicita instituției în cauză un aviz cu privire la o plângere încadrată în mandatul Ombudsmanului și admisibilă, poate deschide o „anchetă de clarificare”, putând astfel să îi dea reclamantului posibilitatea de a furniza informații suplimentare, clarificări, documente justificative sau argumente în plus în susținerea cauzei sale. Atunci când consideră că informațiile furnizate de reclamant sunt însă insuficiente sau neconvingătoare, Ombudsmanul poate, după caz, să închidă ancheta cu constatarea că „nu există administrare defectuoasă” sau că „anchetele suplimentare nu se justifică”. Pe de altă parte, atunci când informațiile sau clarificările furnizate de reclamant fac utilă solicitarea unui aviz din partea instituției relevante, Ombudsmanul va înainta această solicitare.



Spre exemplu, reclamantul din cazul **358/2011/ANA** a solicitat Comisiei să îl informeze cu privire la măsurile pe care le-a luat pentru a garanta că autoritatea de audit irlandeză a examinat în mod corespunzător auditul anumitor instituții financiare din Irlanda, astfel încât să prevină practicile instituționale și financiare neadecvate. Ulterior, reclamantul s-a adresat Ombudsmanului, acuzând Comisia că nu și-a îndeplinit în mod corespunzător rolul de supraveghere în ceea ce privește auditul acestor instituții financiare. Ombudsmanul a considerat că, pe baza informațiilor furnizate de reclamant, nu existau suficiente motive pentru a solicita un aviz din partea Comisiei. Prin urmare, a informat reclamantul în acest sens, invitându-l să își clarifice afirmațiile. După examinarea răspunsului reclamantului, Ombudsmanul a concluzionat că nu este necesar să solicite avizul Comisiei, deoarece (i) competențele de supraveghere ale Comisiei în domeniul auditului obligatoriu sunt în mod clar limitate și, (ii) pe baza argumentelor și probelor prezentate de reclamant, în acest caz nu s-a putut constata existența administrării defectuoase în legătură cu exercitarea de către Comisie a competențelor sale.

În urma acestei modificări de procedură, procentajul cazurilor admisibile în care Ombudsmanul a concluzionat că nu există motive pentru a deschide o anchetă a scăzut de la 40 % în 2010 la 24 % în 2011. Numărul acestor cazuri „nemotivate” s-a limitat, în mare măsură, la cazurile de a căror soluționare se ocupa deja un alt organism sau în care reclamantul nu a furnizat probe documentare necesare în susținerea plângerii sale.

## Plângeri și anchete din proprie inițiativă

Articolul 228 din TFUE îl autorizează pe Ombudsman să primească plângeri din partea oricărui cetățean al Uniunii sau din partea oricărei persoane fizice sau juridice care are reședința sau sediul social într-un stat membru al Uniunii Europene. Totodată, Ombudsmanul este autorizat să deschidă anchete din proprie inițiativă. Făcând uz de autoritatea sa de a-și exercita mandatul din oficiu, Ombudsmanul poate investiga un caz de posibilă administrare defectuoasă supus atenției sale de către o persoană care nu este îndreptățită să depună o plângere. Ombudsmanul decide, de la caz la caz, dacă este necesar să își exercite mandatul din oficiu<sup>4</sup>. Practica Ombudsmanului în astfel de situații este de a-i acorda persoanei respective aceleași șanse procedurale pe parcursul anchetei ca în cazul în care chestiunea ar fi tratată ca plângere. În cursul anului 2011, Ombudsmanul a deschis două astfel de anchete din proprie inițiativă.

De asemenea, Ombudsmanul poate face uz de autoritatea de a deschide anchete din proprie inițiativă pentru a aborda ceea ce ar putea fi o problemă sistemică a instituțiilor. În anul 2011, Ombudsmanul a procedat astfel în șase cazuri<sup>5</sup>. Cazul **OI/5/2011/BEH** s-a referit la nivelurile maxim admisibile de contaminare radioactivă a produselor alimentare în UE înainte și după accidentul nuclear de la Fukushima. Acest caz a urmat mai multor plângeri de la cetățeni care sesizau lipsa de informații din partea Comisiei cu privire la modificările efectuate în privința nivelurilor maxime. O altă anchetă s-a referit la practicile legate de alimentele neconsumate din

Făcând uz de autoritatea sa de a-și exercita mandatul din oficiu, Ombudsmanul poate investiga un caz de posibilă administrare defectuoasă supus atenției sale de către o persoană care nu este îndreptățită să depună o plângere.

<sup>4</sup>. Încurajat de Parlamentul European, Ombudsmanul și-a declarat intenția de a face uz de mandatul său din oficiu ori de câte ori singurul motiv pentru a nu deschide o anchetă în urma unei plângeri privind administrarea defectuoasă de către Banca Europeană de Investiții (BEI) este că reclamantul nu este cetățean sau rezident al Uniunii. Ombudsmanul a încheiat un memorandum de înțelegere cu BEI, care include această obligație specifică.

<sup>5</sup>. Una dintre anchetele din proprie inițiativă menționate anterior, **OI/4/2011/AN**, a vizat, de asemenea, probleme sistemice, și anume omisiunea Comisiei de a garanta că subcontractorii primesc sumele care li se cuvin, pe care Comisia le-a plătit contractorului principal.

## Plângeri și anchete

cantinele instituțiilor. Această anchetă, **OI/14/2011/BEH**, a vizat Comisia Europeană, Parlamentul European, Consiliul UE, Curtea de Justiție a UE, Curtea de Conturi Europeană, Comitetul Economic și Social European, Banca Centrală Europeană și Comitetul Regiunilor. În același timp, cazul **OI/2/2011/OV** s-a referit la relația dintre metoda pilot a UE pentru soluționarea plângerilor privind încălcarea dreptului UE și Comunicarea din 2002 a Comisiei privind relațiile cu reclamantul în ceea ce privește plângerile privind încălcarea dreptului Uniunii. Cazul **OI/7/2011/EIS** a vizat, de asemenea, Comisia și plângerile privind încălcarea dreptului UE, în mod specific decizia Comisiei de întrerupere a corespondenței cu reclamantul care trimisese, pe parcursul a doi ani, 57 de plângeri privind încălcarea dreptului UE. Cazul **OI/3/2011/KM** s-a referit la capacitatea Consiliului de a respecta termenele prevăzute în Regulamentul (CE) nr. 1049/2001 privind accesul public la documente. În sfârșit, cazul **OI/6/2011/VL** referitor la Comisie a avut drept bază plângerea unui participant la o comisie de evaluare, cu privire la partea din plângere care, în alte circumstanțe, ar fi fost prescrisă. Cu excepția cazului **OI/5/2011/BEH**, toate aceste anchete se aflau în desfășurare la sfârșitul anului 2011.

În 2011, Ombudsmanul a lansat un program de vizite la agențiile UE, având drept obiectiv încurajarea bunei administrări și promovarea bunelor practici în rândul acestor entități UE. Având în vedere experiențele inițiale, s-a decis ca vizitele să fie efectuate în mod oficial, pe baza competenței Ombudsmanului de a desfășura anchete din proprie inițiativă. Prin urmare, se aplică garanțiile procedurale obișnuite legate de anchete<sup>6</sup>. După fiecare vizită,

Ombudsmanul informează în scris agenția respectivă cu privire la constatările sale. În cazul în care adresează recomandări specifice, Ombudsmanul va cere, în mod normal, agenției să îl informeze cu privire la orice măsuri corespunzătoare luate ulterior. În funcție de reacția agenției, Ombudsmanul fie va decide închiderea anchetei, fie va lua măsuri suplimentare, de pildă prin emiterea de recomandări oficiale. În acest context, anchetele din proprie inițiativă desfășurate de către Ombudsman în 2011 au vizat șase agenții: Agenția Europeană de Mediu (AEM) din Copenhaga; Observatorul European pentru Droguri și Toxicomanie (OEDT), precum și Agenția Europeană pentru Siguranță Maritimă (EMSA), ambele din Lisabona, și Autoritatea bancară europeană (ABE), Agenția Europeană pentru Medicamente (EMA) și Colegiul European de Poliție (CEPOL), cu ai căror reprezentanți Ombudsmanul s-a întâlnit la Londra. Informații complete despre aceste anchete sunt disponibile la adresa de internet: <http://www.ombudsman.europa.eu/activities/visits.faces>

## Procedurile Ombudsmanului

### Proceduri de investigație scrise și simplificate

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

Plângerea este inițial analizată pentru a se stabili dacă este necesară deschiderea unei anchete, iar reclamantul este informat cu privire la rezultatele acestei

6. Acestea includ, între altele, dreptul agenției de a solicita Ombudsmanului să trateze informațiile și documentele legate de vizită ca fiind confidențiale. A se vedea articolele 5.1, 5.2 și 14.2 din dispozițiile de aplicare ale Ombudsmanului.



analize, de regulă în termen de o lună. În cazul în care nu se deschide o anchetă, reclamantul este informat asupra motivelor. Atunci când plângerea nu este de competența Ombudsmanului, în măsura posibilului, aceasta este transferată sau reclamantului îi sunt oferite recomandările corespunzătoare cu privire la organismul competent căruia trebuie să i se adreseze. Pentru a-i informa cât mai repede pe reclamanți cu privire la faptul că nu le poate soluționa plângerea, în 2011 Ombudsmanul a decis să eficientizeze gestionarea plângerilor care nu sunt de competența sa. Prin urmare, registratura oficiului se va ocupa de aceste plângeri, le va explica reclamanților motivele pentru care Ombudsmanul nu le poate soluționa plângerea și, dacă este posibil, va transfera plângerea către un organism competent sau va sfătui reclamanții unde să se adreseze.

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

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

Ca alternativă la deschiderea unei anchete scrise privind cazurile posibile 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 2011, au fost soluționate 47 de cazuri, după ce, prin intervenția reușită

a Ombudsmanului s-a obținut un răspuns rapid la corespondența la care nu se răspunsese (a se vedea secțiunea 2.9 din *Raportul anual 1998* pentru detalii privind această procedură). Alte cinci cazuri au fost soluționate după ce Ombudsmanul a contribuit la obținerea pentru reclamant a unui răspuns suplimentar și mai detaliat la corespondența acestuia.

Cifrele prezentate anterior sunt considerabil mai mici decât cele corespunzătoare anului 2010 (91 și, respectiv, 73). Această reducere se datorează modificărilor procedurale introduse la începutul anului 2011. Anterior, Ombudsmanul considera că, în mod normal, o plângere privind neprimirea unui răspuns este soluționată imediat ce instituția trimite un răspuns. Analizând această abordare, Ombudsmanul a considerat că ar fi mai ușor pentru cetățeni dacă nu ar mai fi nevoiți să prezinte o nouă plângere în cazul în care nu sunt mulțumiți de răspuns. Prin urmare, Ombudsmanul invită acum reclamantul să formuleze observații. Mulți reclamanți aleg să nu procedeze astfel. În aceste cazuri, Ombudsmanul închide, în mod normal, examinarea cu constatarea că nu sunt necesare investigații suplimentare. Pe de altă parte, unii reclamanți prezintă

motivele pentru care nu sunt mulțumiți de răspunsul instituției. Atunci când consideră că motivele reclamantului ar putea fi justificate, Ombudsmanul continuă ancheta și solicită avizul instituției. Dacă însă consideră răspunsul instituției satisfăcător, Ombudsmanul clasează cazul fie cu constatarea că nu există o administrare defectuoasă,

## Plângeri și anchete

fie cu concluzia că nu sunt necesare investigații suplimentare, după caz. Principalele implicații de natură statistică ale acestei noi abordări constau în faptul că Ombudsmanul clasează în prezent mai puține cazuri ca fiind soluționate de către instituție, dar mai multe cazuri cu constatarea că nu există o administrare defectuoasă sau că investigațiile suplimentare nu se justifică.

### Examinarea dosarelor și audierea martorilor

Articolul 3 alineatul (2) din Statutul Ombudsmanului prevede că instituțiile UE sunt obligate să furnizeze Ombudsmanului orice informație solicitată și să permită accesul acestuia la dosarele în cauză. Autoritatea Ombudsmanului de a examina dosare îi permite să verifice caracterul complet și exactitatea informațiilor furnizate de către instituția UE în cauză, ceea ce reprezintă o garanție importantă pentru reclamant și pentru public, și anume că Ombudsmanul poate desfășura o anchetă minuțioasă și completă. Autoritatea Ombudsmanului de a examina dosarele instituțiilor este din ce în ce mai mult utilizată, în anul 2011 în 38 de cazuri, în comparație cu 26 în 2010.

Articolul 3 alineatul (2) din statut prevede, de asemenea, că funcționarii și alți agenți ai instituțiilor UE trebuie să depună mărturie la cererea Ombudsmanului, deși continuă să fie obligați să respecte dispozițiile relevante ale Statutului funcționarilor, în special pe cele referitoare la secretul profesional. Autoritatea Ombudsmanului de a audia martori nu a fost utilizată în anul 2011.

Revizuirea din 2008 a statutului a clarificat și reafirmat cerința ca Ombudsmanul să păstreze confidențialitatea documentelor și a informațiilor obținute în cursul unei anchete. Astfel cum a fost modificat, statutul prevede că accesul Ombudsmanului la informații sau documente clasificate, în special la documente sensibile în înțelesul articolului 9 din Regulamentul (CE) nr. 1049/2001<sup>7</sup>, face obiectul normelor de siguranță ale instituției UE în cauză. Instituțiile care furnizează informații sau documente clasificate trebuie să informeze Ombudsmanul cu privire la o astfel de clasificare a informațiilor. În plus, Ombudsmanul trebuie să fi convenit anterior cu instituția în cauză condițiile de gestionare a informațiilor și documentelor clasificate și a altor informații care intră sub incidența obligației secretului profesional.

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



## 1.2 Prezentare generală a plângerilor examinate în 2011

În 2011, Ombudsmanul a înregistrat<sup>8</sup> 2 510 plângeri, comparativ cu 2 667 în 2010. Din cele 2 544 de plângeri prelucrate<sup>9</sup>, 27 % (698 de plângeri) au fost de competența Ombudsmanului European.

Aproape 61 % din plângerile primite în 2011 au fost transmise prin internet. Un procent important din acestea (53 %) a fost primit prin utilizarea formularului

de e-mail al Ombudsmanului rămâne principalul mijloc de corespondență, 50 de cereri au fost formulate și li s-a răspuns prin poștă și fax. Reducerea semnificativă și susținută a numărului cererilor de informații primite în ultimii ani (1 000 în 2010, 1 850 în 2009, 4 300 în 2008 și 4 100 în 2007) demonstrează succesul ghidului interactiv al Ombudsmanului, disponibil pe site-ul acestuia începând din ianuarie 2009. Ghidul oferă părților interesate posibilitatea de a obține informații fără să trimită o cerere. În total, Ombudsmanul a gestionat peste 3 800 de plângeri și cereri de informații în cursul anului 2011.

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

Aproape 61 % din plângerile primite în 2011 au fost transmise prin internet.

electronic de plângere, disponibil pe site-ul Ombudsmanului în cele 23 de limbi oficiale ale UE. În 2011, Ombudsmanul a primit și a răspuns la peste 1 200 de cereri de informații, comparativ cu aproximativ 1 000 în 2010. Deși contul

Ombudsmanul European a deschis 382 de anchete pe baza plângerilor și a lansat 14 anchete suplimentare din proprie inițiativă (comparativ cu 323, respectiv, 12 în 2010).

**Tabel 1.1: Cazuri soluționate în 2011**

<b>Plângeri înregistrate în 2011</b>	<b>2 510</b>
<b>Plângeri prelucrate în 2011</b>	<b>2 544</b>
<b>Plângeri stabilite ca fiind de competența unui membru al Rețelei europene a ombudsmanilor</b>	<b>1 321</b>
<b>Plângeri stabilite ca fiind de competența Ombudsmanului European</b>	<b>698</b>
<b>Din care:</b>	<b>198 inadmisibile</b>
	<b>118 admisibile, dar fără motive suficiente care să justifice deschiderea unei anchete</b>
	<b>382 de anchete deschise pe baza plângerilor</b>
<b>Anchete deschise din proprie inițiativă</b>	<b>14</b>
<b>Anchete închise</b>	<b>318 (inclusiv 8 anchete din proprie inițiativă)</b>
<b>Dintre care:</b>	<b>171 din 2011</b>
	<b>89 din 2010</b>
	<b>58 din anii anteriori</b>

8. Plângeri „înregistrate” în cursul unui an calendaristic dat, spre deosebire de plângeri „depuse” în aceeași perioadă, dar înregistrate în anul următor.

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

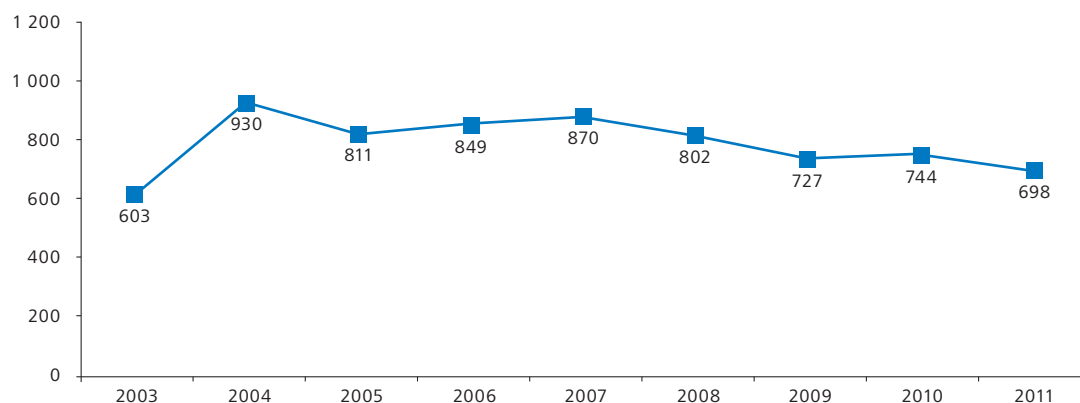


## Plângeri și anchete

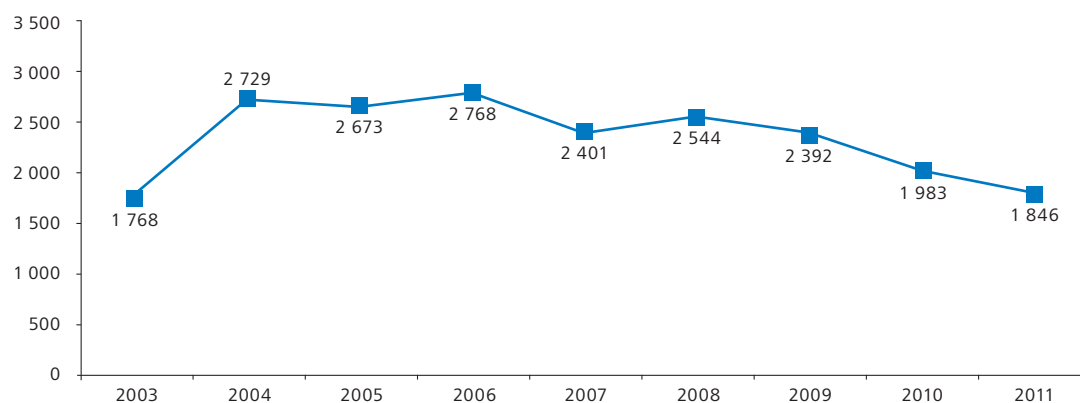
După cum se arată în figura 1.1<sup>10</sup>, numărul de plângeri care țin de competența Ombudsmanului a crescut în ultimii nouă ani. De la 603 în 2003, a atins o valoare de vârf de 930 în 2004, situându-se la o medie între 800 și 900 în perioada 2005-2008, și înregistrând, de atunci, o ușoară scădere.

După cum se arată în figura 1.2<sup>11</sup>, numărul de plângeri care nu țin de competența Ombudsmanului a scăzut la 1 846 în 2011, cea mai mică cifră înregistrată din anul 2003. Ombudsmanul va continua să depună eforturi pentru reducerea numărului de plângeri care nu țin de competența sa, oferind informații clare referitoare la ceea ce poate și ceea ce nu poate să facă și îndrumând reclamanții de la început către adresa corectă.

**Figura 1.1: Numărul de plângeri în cadrul mandatului în perioada 2003-2011**



**Figura 1.2: Numărul de plângeri în afara mandatului în perioada 2003-2011**



<sup>10.</sup> În 2005, 335 de plângeri depuse, care țineau de competența Ombudsmanului, au avut același obiect. Pentru o comparație mai exactă între ani, numai 11 dintre aceste plângeri au fost luate în considerare în figura 1.1.

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





Tabelul 1.2 prezintă distribuția pe țări a plângerilor înregistrate în 2011. În mod tradițional, reclamantii din Germania, țara cu populația cea mai mare din UE, au depus cele mai multe plângeri, urmați de cei din Spania. În 2011 această tendință s-a

schimbat, Spania trecând de pe locul al doilea pe locui întâi, urmată de Germania, Polonia și Belgia. Raportat la mărimea populației, cei mai mulți reclamanti sunt din Luxemburg, Cipru, Belgia, Malta și Slovenia.

**Tabel 1.2: Distribuția pe țări a plângerilor înregistrate în anul 2011**

Țara	Numărul de plângeri	% din plângeri	% din populația UE	Proporție
Luxemburg	29	1,2	0,1	11,6
Cipru	26	1,0	0,2	5,2
Belgia	190	7,6	2,1	3,6
Malta	7	0,3	0,1	2,8
Slovenia	28	1,1	0,4	2,8
Bulgaria	71	2,8	1,6	1,8
Irlanda	38	1,5	0,9	1,7
Spania	361	14,4	9	1,6
Portugalia	71	2,8	2,1	1,3
Austria	52	2,1	1,7	1,2
Republica Cehă	64	2,5	2,1	1,2
Polonia	233	9,3	7,7	1,2
Finlanda	31	1,2	1,1	1,1
Slovacia	29	1,2	1,1	1,1
Lituania	18	0,7	0,7	1,0
Ungaria	47	1,9	2	0,9
Grecia	53	2,1	2,3	0,9
Suedia	41	1,6	1,8	0,9
Danemarca	23	0,9	1,1	0,8
Germania	308	12,3	16,6	0,7
Letonia	9	0,4	0,5	0,7
Țările de Jos	44	1,8	3,3	0,5
Franța	167	6,7	12,8	0,5
Regatul Unit	141	5,6	12,3	0,5
Estonia	3	0,1	0,3	0,4
România	42	1,7	4,4	0,4
Italia	97	3,9	11,9	0,3
Altele	137	5,5		
Necunoscută	150	6,0		

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

În 2011, un număr de 14 state membre au depus mai multe plângeri decât se aștepta, având în vedere populația acestora, 12 au

depus mai puține, într-un singur caz numărul plângerilor dintr-un stat membru (Lituania) fiind proporțional cu populația.

## Plângeri și anchete

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

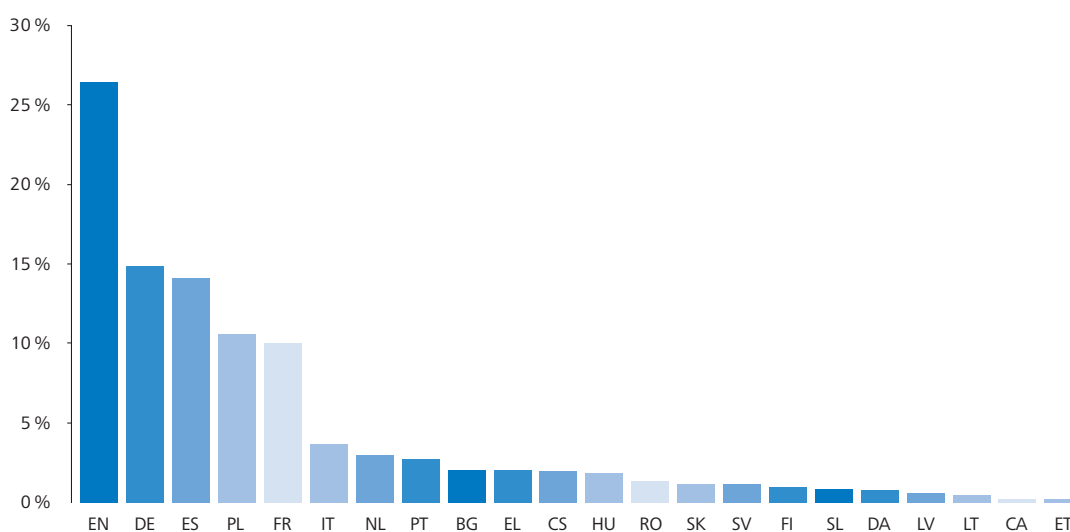
## Raportul (% plângeri / % populație)





Reclamanții pot trimite plângeri Ombudsmanului în oricare dintre cele 23 de limbi oficiale ale UE<sup>12</sup>. Astfel cum se arată în figura 1.3, în 2011 cei mai mulți reclamanți au adresat plângeri Ombudsmanului în limba engleză, urmată de germană și de spaniolă.

**Figura 1.3: Distribuția plângerilor pe limbi**

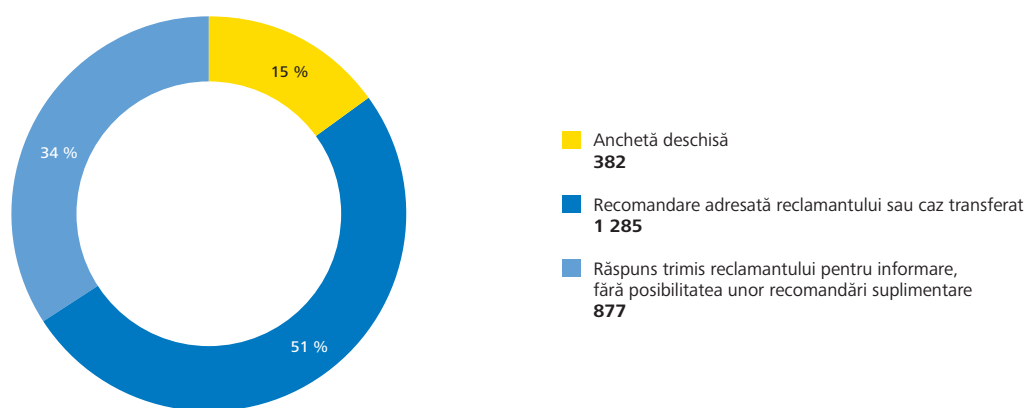


<sup>12</sup>. Bulgară, cehă, daneză, olandeză, engleză, estoniană, finlandeză, franceză, germană, greacă, maghiară, irlandeză, italiană, letonă, lituaniană, malteză, polonă, portugheză, română, slovacă, slovenă, spaniolă și suedeză. În urma unui acord semnat în luna noiembrie 2006 între Ombudsmanul European și guvernul spaniol, cetățenii pot, de asemenea, să adreseze plângeri Ombudsmanului European în limbile oficiale din Spania (catalană/valenciană, galițiană și bască). Prin semnarea acestui acord, Ombudsmanul și-a aliniat practicile la concluziile din iunie 2005 ale Consiliului Uniunii Europene cu privire la utilizarea acestor limbi pentru facilitarea comunicării cetățenilor spanioli cu instituțiile UE.

## Plângeri și anchete

După cum se vede în figura 1.4, în peste 65 % din cazuri, Ombudsmanul a putut ajuta reclamantul prin deschiderea unei anchete (15 % din cazuri), transferarea către un organism competent sau îndrumarea reclamantului către instituția competentă (51 %). Secțiunea 1.7 din prezentul raport se referă la cazurile pe care Ombudsmanul le-a transferat sau în care a sfătuit reclamantul unde să se adreseze. În 34 % din cazurile tratate în 2011, Ombudsmanul a concluzionat că nu mai pot fi formulate alte recomandări și a informat reclamantul în acest sens. În unele cazuri, aceasta s-a datorat faptului că reclamantul nu a specificat la cine sau la ce se referă plângerea sa.

**Figura 1.4: Măsurile luate în urma plângerilor primite**



Notă: Cifrele din tabelul de mai sus includ 124 de plângeri care au fost înregistrate spre sfârșitul anului 2010 și prelucrate în 2011. Acestea nu includ 38 de plângeri înregistrate spre sfârșitul anului 2011, care se aflau în curs de prelucrare la sfârșitul anului, pentru a se stabili ce măsură trebuie luată.



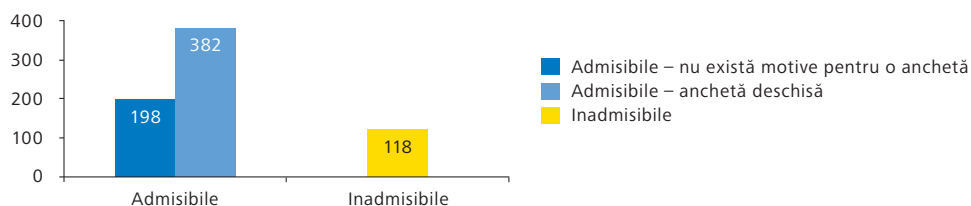
## 1.3 Analiza anchetelor deschise<sup>13</sup>

După cum am menționat deja, în 2011, Ombudsmanul și-a modificat procedurile simplificate pentru a le face mai ușor accesibile cetățenilor. Acest lucru explică, în mare măsură, de ce Ombudsmanul a deschis un număr mai mare de anchete decât în 2010 și de ce, în medie, a fost necesară o perioadă puțin mai lungă pentru efectuarea anchetelor în 2011. De asemenea, datorită acestei modificări, Ombudsmanul a clasat un număr mai mic

de cazuri decât în 2010 ca fiind soluționate de instituție, dar un număr mai mare cu constatarea că investigațiile suplimentare nu se justifică.

Toate plângerile considerate de competența Ombudsmanului au fost analizate în mai mare detaliu pentru stabilirea admisibilității. Din 698 de plângeri de competența Ombudsmanului, 198 au fost considerate inadmisibile, iar pentru alte 118, care au fost admisibile, Ombudsmanul nu a găsit motive pentru deschiderea unei anchete.

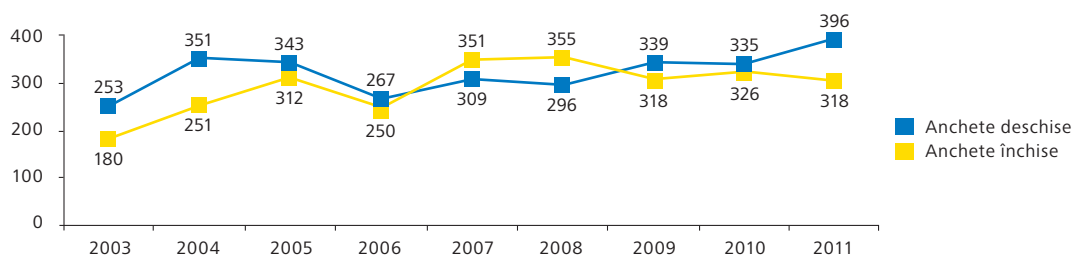
Figura 1.5: Plângeri în cadrul mandatului Ombudsmanului European



În cursul anului, Ombudsmanul a deschis în total 382 de anchete pe baza plângerilor, ceea ce reprezintă o creștere cu 15,5 % comparativ cu anul 2010. De asemenea, Ombudsmanul a demarat 14 anchete din proprie inițiativă.

După cum se arată în figura 1.6, numărul anchetelor deschise de Ombudsman în anul 2011 a fost mai mare ca niciodată, depășind nivelurile înregistrate în 2004 (351) și în 2005 (343).

Figura 1.6: Evoluția numărului de anchete



<sup>13</sup>. Analiza din această secțiune se referă la numărul de anchete deschise în anul 2011 și nu la numărul total de anchete instrumentate în timpul anului.

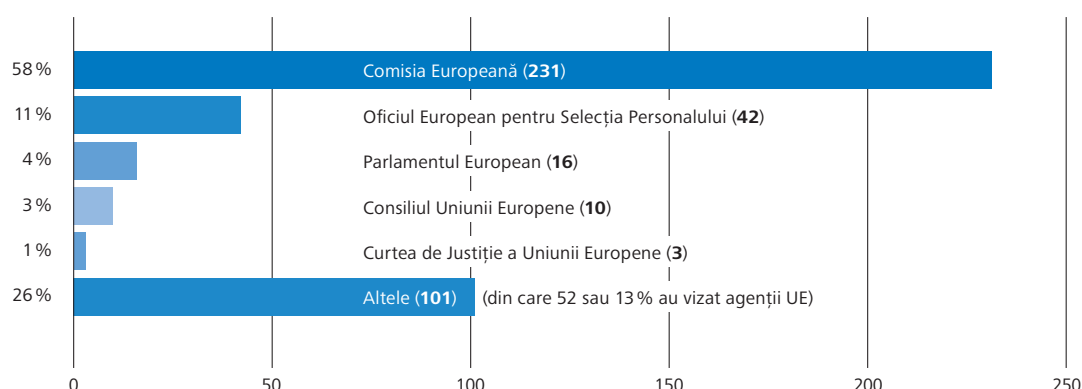
## Plângeri și anchete

Majoritatea anchetelor deschise în 2011 de către Ombudsman au vizat Comisia Europeană.

Majoritatea anchetelor deschise în 2011 de către Ombudsman au vizat Comisia Europeană (pe baza a 231 de plângeri, reprezentând 58 %). Cifra comparabilă pentru 2010 a fost de 219. Deoarece Comisia reprezintă principală instituție a Comunității care adoptă decizii cu impact direct asupra cetățenilor, este normal ca aceasta să fie principalul obiect al plângerilor cetățenilor. Oficiul European pentru Selecția Personalului (EPSO) s-a situat pe locul al doilea, cu 42 de plângeri (față de 35 în 2010). Numărul anchetelor deschise de către

Ombudsman cu privire la Parlamentul European a scăzut cu mai mult de jumătate față de anul 2010. Pe de altă parte, Ombudsmanul a deschis cu o treime mai multe anchete privind Consiliul UE decât în anul anterior, în timp ce numărul anchetelor privind Curtea de Justiție a UE a rămas stabil. Este important de menționat că Ombudsmanul poate deschide anchete doar în ceea ce privește activitatea extrajudiciară a Curții. Alte treizeci și cinci de instituții, organe, oficii și agenții ale UE au făcut obiectul a 101 anchete<sup>14</sup>.

Figura 1.7: Instituții și organe care au făcut obiectul anchetelor



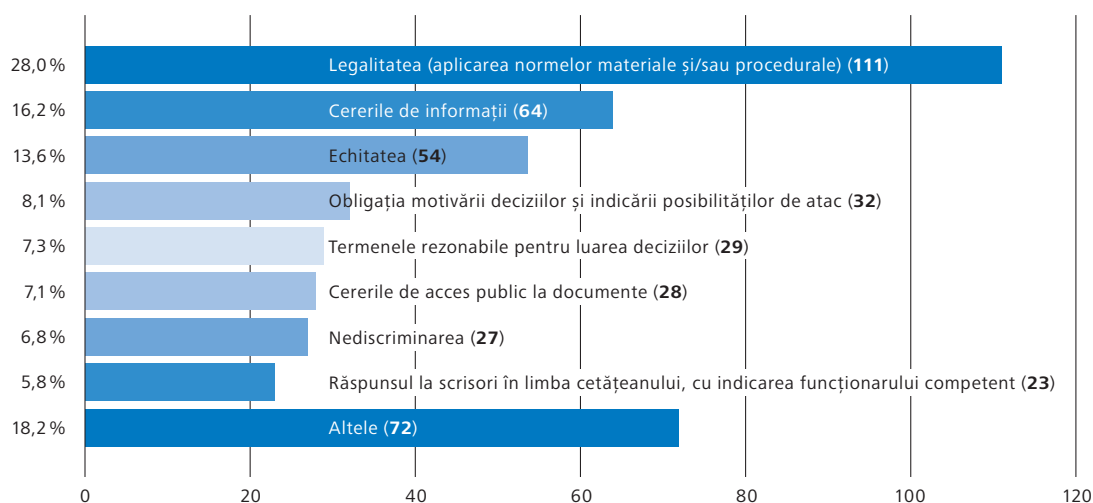
Notă: În 2011 Ombudsmanul a deschis o singură anchetă din proprie inițiativă care a vizat mai multe instituții. Aceste procente totalizează, așadar, peste 100 %.

14. Oficiul European de Luptă Antifraudă (16), Serviciul European pentru acțiune externă (11), Agenția Europeană pentru Medicamente (8), Autoritatea bancară europeană (5), Eurojust (4), Agenția Executivă pentru Educație, Audiovizual și Cultură (4), Banca Europeană de Investiții (4), Agenția pentru Drepturi Fundamentale a Uniunii Europene (3), Fundația Europeană pentru Îmbunătățirea Condițiilor de Viață și de Muncă (3), Banca Centrală Europeană (3), Curtea de Conturi Europeană (3), Agenția Europeană de Siguranță a Aviației (3), Agenția Executivă pentru Rețeaua Transeuropeană de Transport (2), Comitetul Economic și Social European (2), Autoritatea Europeană pentru Asigurări și Pensii Ocupaționale (2), Consiliul European (2), Europol (2), Agenția Executivă pentru Cercetare (2), Agenția Europeană pentru Securitatea rețelelor Informatice și a Datelor (2), Agenția Executivă a Consiliului European pentru Cercetare (2), Autoritatea Europeană pentru Valori Mobiliare și Piețe (2), Oficiul pentru Armonizare în cadrul Pieței Interne (2), Întreprinderea Comună Europeană pentru ITER și pentru dezvoltarea Energiei de Fuziune (2), Comitetul Regiunilor (1), Agenția Executivă pentru Competitivitate și Inovare (1), Oficiul pentru Publicații al Uniunii Europene (1), Frontex (1), Institutul European pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați (1), Agenția Europeană pentru Produse Chimice (1), Observatorul European pentru Droguri și Toxicomanie (1), Agenția Europeană de Mediu (1), Autoritatea Europeană pentru Siguranța Alimentară (1), Colegiul European de Poliție (1), Agenția Europeană pentru Siguranță Maritimă (1) și Centrul European de Prevenire și Control al Bolilor (1).



Principalele tipuri de administrare defectuoasă anchetate de către Ombudsman în 2011 au privit legalitatea (28 % din anchete), cererile de informații (16,2 %), echitatea (13,6 %), motivarea deciziilor și posibilitățile de atac (8,1 %), termenele rezonabile pentru luarea deciziilor (7,3 %), cererile de acces public la documente (7,1 %), nediscriminarea (6,8 %), precum și obligația de a răspunde la scrisori în limba cetățenilor și indicarea funcționarului competent (5,8 %).

**Figura 1.8: Presupusă administrare defectuoasă privind:**



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



## Plângeri și anchete

1.4 Constatările  
anchetelor  
Ombudsmanului

După cum se arată în figura 1.6 de mai sus, Ombudsmanul a închis 318 anchete în cursul anului 2011, din care 310 pe baza plângerilor și opt din proprie inițiativă.

În total, 82 % din plângerile care au dus la desfășurarea unei anchete (253) au fost depuse de persoane fizice, iar 18 % (57) au fost trimise de întreprinderi, asociații și alte persoane juridice.

În total, 82 % din plângerile care au dus la desfășurarea unei anchete (253) au fost depuse de persoane fizice, iar 18 % (57) au fost trimise de întreprinderi, asociații și alte persoane juridice.

**Tabel 1.3: Sursa plângerilor care au condus la anchete închise în 2011**

Întreprinderi, asociații și alte persoane juridice	18 % (57)
Persoane fizice	82 % (253)

Majoritatea anchetelor închise de către Ombudsman în 2011 au fost finalizate în termen de un an (66 %). Ombudsmanul a închis mai mult de o treime, adică 36 %, în trei luni. În această categorie sunt incluse cazurile pe care Ombudsmanul a putut să le soluționeze foarte rapid, de exemplu apelând telefonic instituția în cauză pentru a propune o soluție<sup>15</sup>. Ombudsmanul a efectuat peste 80 % din anchete în termen de 18 luni. Durata medie a anchetelor a fost de zece luni, comparativ cu media de nouă luni, înregistrată în 2010.

**Tabel 1.4: Durata anchetei pentru cazurile închise în 2011**

Durata medie a anchetei	10 luni
Cazuri închise în interval de 3 luni	36 %
Cazuri închise în interval de 12 luni	66 %
Cazuri închise în interval de 18 luni	80 %

Notă: Luna este considerată ca având 30 de zile.

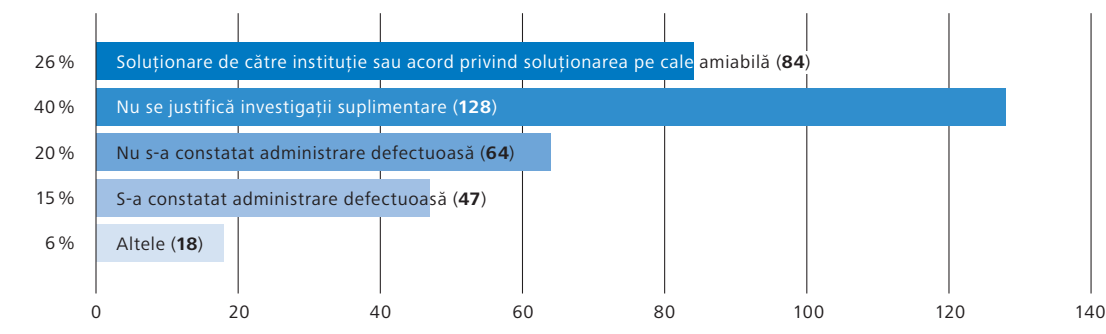
După cum se vede în figura 1.9, în 84 de cazuri închise de Ombudsman în 2011 s-a obținut un rezultat pozitiv atunci când instituția în cauză a acceptat o soluție amiabilă sau a rezolvat problema. În 64 de cazuri Ombudsmanul nu a constatat o situație de administrare defectuoasă, iar în alte 47 a constatat o astfel de situație. În 13 dintre aceste cazuri (față de șapte în 2010), instituția în cauză a acceptat, integral sau parțial, un proiect de recomandare. Ombudsmanul a închis 35 de cazuri cu observații critice (a se vedea figura 1.10). În 39 de cazuri, Ombudsmanul a formulat observații suplimentare menite să contribuie la îmbunătățirea performanțelor viitoare ale instituțiilor relevante. Aceste constatări sunt descrise în continuare, într-o manieră mai detaliată<sup>16</sup>.

<sup>15</sup>. Această cifră include cazurile în care Ombudsmanul ar fi desfășurat o anchetă completă dacă reclamantul nu și-ar fi retras plângerea. De asemenea, sunt incluse și cazurile în care Ombudsmanul a demarat o anchetă pe care ulterior a închis-o deoarece reclamantul a hotărât să se adreseze Curții.

<sup>16</sup>. Analiza care urmează se bazează pe anchetele finalizate în anul 2011. În cazul în care o anchetă a vizat mai mult decât o acuzație sau reclamație, este posibil ca acestea din urmă să fi dus la mai multe constatări din partea Ombudsmanului.



**Figura 1.9: Rezultatele anchetelor închise în 2011**



Nota 1: În unele cazuri, Ombudsmanul a închis anchetele pe baza a două sau mai multe motive. Aceste procente totalizează, așadar, peste 100 %.

Nota 2: Într-un singur caz în care a constatat o situație de administrare defectuoasă, Ombudsmanul a închis ancheta nu numai cu o observație critică, ci și cu un proiect de recomandare pe care instituția l-a acceptat integral.

## Nu s-a constatat administrare defectuoasă

În 2011, Ombudsmanul a închis 64 de cazuri în care nu a constatat o situație de administrare defectuoasă. Constatarea inexistenței administrării defectuoase nu reprezintă, neapărat, un rezultat negativ pentru reclamant, acesta beneficiind, cel puțin, de explicații complete din partea instituției în cauză în legătură cu activitățile desfășurate. De asemenea, reclamantul beneficiază de o analiză a cazului, realizată în mod independent de către Ombudsman. În același timp, după cum se ilustrează în cazul de mai jos, o asemenea constatare servește drept dovadă concludentă a faptului că instituția în cauză a acționat în conformitate cu principiile bunei administrări.

### Dreptul de a circula liber pe teritoriul UE

Un cetățean irlandez care locuiește în Țările de Jos a fost diagnosticat cu o boală degenerativă și i s-au prescris medicamente paliative care conțin canabis. Cetățeanul a încercat de mai multe ori să obțină permisiunea de a face o scurtă vizită familiei sale din Irlanda. Autoritățile irlandeze au afirmat însă că va fi arestat la intrarea în această țară, pentru deținere ilegală de droguri. Cetățeanul a trimis o plângere Comisiei cu privire la încălcarea dreptului UE, Comisia constatat că nu a existat o astfel de încălcare. Cetățeanul s-a adresat Ombudsmanului care, în urma unei anchete (cazul **2062/2010/JF**), nu constatat existența unei situații de administrare defectuoasă din partea Comisiei. Acest caz intra sub incidența dispozițiilor acquis-ului Schengen care nu erau încă obligatorii în Irlanda, prin urmare, aceasta putea aplica în mod legal legislația sa privind drogurile, fără a ține seama

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

de legea respectivă. Fără a contrazice această constatare, Ombudsmanul a fost profund impresionat de acest caz. În consecință, l-a informat pe ombudsmanul irlandez, precum și pe președintele Comisiei irlandeze pentru drepturile omului cu privire la acest caz, invitându-i să ia măsurile pe care le consideră utile.

## Plângeri și anchete

### Observații suplimentare

Chiar și în cazul în care constată că nu există administrare defectuoasă sau că nu există motive pentru continuarea anchetei sale, Ombudsmanul poate formula o observație suplimentară atunci când identifică oportunități de îmbunătățire a calității administrării în instituția în cauză. O observație suplimentară nu trebuie interpretată în sensul de critică adusă instituției căreia îi este adresată, ci în sensul de recomandare cu privire la modul de îmbunătățire a unei anumite practici, în vederea îmbunătățirii calității serviciilor furnizate cetățenilor. În 2011, Ombudsmanul a formulat observații suplimentare în 39 de cazuri, între care următorul:

#### Presupusă omisiune de a acorda accesul total la un document

În 2008, comisarul pentru comerț s-a întâlnit cu reprezentanții unei organizații de afaceri. O organizație a societății civile a solicitat accesul la procesul-verbal al acestei întâlniri, însă l-a obținut doar parțial. Aceasta a adresat o plângere Ombudsmanului (cazul **1633/2008/DK**), care a constatat că decizia Comisiei de a refuza accesul la anumite părți ale documentului și de a șterge o secțiune din acesta nu a fost motivată în mod corespunzător. Drept răspuns, Comisia a prezentat motivele revizuite ale deciziei sale și a acordat accesul la partea din document pe care o ștersese anterior. Ombudsmanul a considerat că răspunsul Comisiei la propunerea sa de a găsi o soluție amiabilă a fost pe deplin satisfăcător. Totuși, Ombudsmanul a formulat o observație suplimentară în care a reamintit că instituțiile nu pot decide că o anumită parte dintr-un document existent constituie un „subdocument” sau un document separat din simplul motiv că această parte conține o categorie sau un tip diferit de informații. De asemenea, instituțiile ar trebui să trateze referințele la documentele anexate ca făcând parte din documentul respectiv și să nu le excludă din analiza lor atunci când tratează o cerere de acces la documente.

### 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. 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 litigii costisitoare și de lungă durată.

Pe parcursul anului 2011, în 84 de cazuri, instituția fie a soluționat problema, fie s-a ajuns la o soluție amiabilă. În continuare este prezentat un exemplu ilustrativ de astfel de caz.

#### Lipsa informațiilor

Cutremurul din martie 2011 din Japonia și tsunamiul care a urmat au afectat centrala nucleară de la Fukushima, provocând o creștere a nivelului de contaminare radioactivă în regiunea înconjurătoare. Ombudsmanul a primit mai multe plângeri de la cetățeni, care invocau lipsa de informații cu privire la modificările nivelului maxim admisibil de contaminare radioactivă pentru produsele alimentare pe care UE le importa din Japonia. Când Ombudsmanul a sesizat problema Comisiei (în ancheta din proprie inițiativă **OI/5/2011/BEH**), aceasta a explicat că imediat după accident, UE a activat mecanismele de urgență pe care le adoptase în urma accidentului de la Cernobîl. Aceste mecanisme includeau niveluri maxim admisibile de contaminare radioactivă a produselor alimentare care sunt mai ridicate decât nivelurile prevăzute în Japonia. În aprilie 2011, Comisia a redus nivelurile maxim admisibile, pentru a le alinia la cele japoneze.



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

Ombudsmanul a închis zece cazuri în cursul anului, inclusiv cazul de mai jos, în care s-a obținut o soluție amiabilă.

La sfârșitul anului 2011, se aflau în curs de examinare 28 de propuneri de soluții amiabile.

toate aceste limbi și că își va explica politica lingvistică. Reclamantul a fost pe deplin satisfăcut de schimbarea politicii lingvistice de către OAPI. Ombudsmanul a salutat reacția OAPI și a considerat chestiunea soluționată.

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

### Politică lingvistică ilegală

Un cetățean polonez a sesizat că site-ul Oficiului pentru Armonizare în cadrul Pieței Interne (OAPI) este disponibil numai în limbile engleză, franceză, germană, italiană și spaniolă. Cetățeanul a transmis un e-mail la OAPI în limba polonă, reclamând faptul că site-ul oficiului nu este disponibil în polonă și solicitând remedierea acestei situații, pe care o considera ilegală.

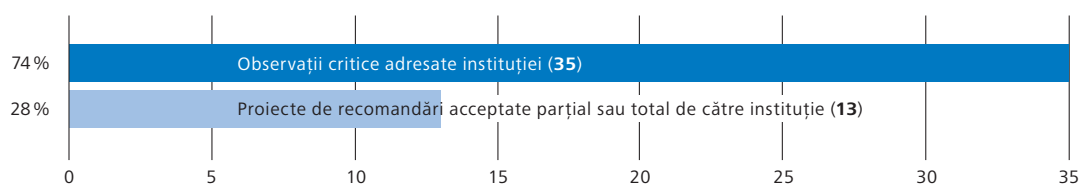
OAPI a răspuns în limba engleză, menționând că nu poate răspunde la e-mailuri decât în una dintre limbile de lucru susmenționate. OAPI i-a recomandat reclamantului să trimită eventualele întrebări suplimentare în una dintre aceste limbi. Reclamantul s-a adresat apoi Ombudsmanului (cazul **2413/2010/MHZ**) care a deschis o anchetă legată de solicitările acestuia. În urma anchetei Ombudsmanului, OAPI și-a schimbat practicile, astfel încât să poată răspunde întrebărilor în oricare dintre cele 23 de limbi oficiale ale UE. De asemenea, OAPI a informat că va pune la dispoziție pagina principală a site-ului său în

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

### Constatarea situațiilor de administrare defectuoasă

Ombudsmanul a constatat existența unei situații de administrare defectuoasă în 15 % din cazurile închise în cursul anului 2011. Dintre acestea, 35 au fost închise cu observații critice adresate instituției în cauză (comparativ cu 33 de cazuri în 2010). În plus, Ombudsmanul a închis 13 cazuri în care instituția reclamată a acceptat un proiect de recomandare din partea sa.

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



Notă: Într-un caz în care s-a constatat administrare defectuoasă, instituția a acceptat parțial proiectul de recomandare, dar Ombudsmanul a emis și cu o observație critică. Procentele de mai sus totalizează, așadar, peste 100 %.

## Plângeri și anchete

### Observații critice

Dacă soluționarea pe cale amiabilă nu este posibilă sau încercarea de a găsi o asemenea soluție nu reușește, Ombudsmanul fie închide cazul cu o observație critică adresată instituției în cauză, fie elaborează un proiect de recomandare. Ombudsmanul formulează, în mod obișnuit, o observație critică atunci când (i) nu mai este posibil ca instituția în cauză să înlăture situația de administrare defectuoasă, (ii) administrarea defectuoasă nu pare să aibă implicații generale și (iii) nu pare a fi necesară luarea unor măsuri suplimentare de către Ombudsman. De asemenea, Ombudsmanul formulează o observație critică când consideră că un proiect de recomandare nu ar avea un scop util. Ombudsmanul procedează la fel în cazurile în care instituția în cauză nu acceptă un proiect de recomandare și atunci când nu consideră adecvată înaintarea unui raport special către Parlamentul European.

O observație critică îi confirmă reclamantului că plângerea este justificată. De asemenea, observația critică indică instituției în cauză că a acționat în mod eronat, astfel încât pe viitor să poată evita administrarea defectuoasă. Exemplul următor ilustrează circumstanțe care pot determina Ombudsmanul să emită o observație critică.

O observație critică îi confirmă reclamantului că plângerea este justificată. De asemenea, observația critică indică instituției în cauză că a acționat în mod eronat, astfel încât pe viitor să poată evita administrarea defectuoasă.

### Informații eronate

Erupția unui vulcan din Islanda în aprilie 2010, a provocat anularea a mii de zboruri din Europa. La 4 mai 2010, Comisia a publicat pe diferite site-uri informații adresate pasagerilor afectați, inclusiv un document cu întrebări și răspunsuri. A doua zi, Asociația europeană a companiilor aviatice din regiunile Europei a transmis un e-mail Comisiei, atrăgând atenția asupra unor informații pe care le considera eronate. În special, asociația a subliniat faptul că documentul sugera, în mod incorect, că pasagerii beneficiau automat de dreptul la despăgubiri în toate cazurile de întârziere a bagajelor. Comisia a avut nevoie de două săptămâni pentru a constata că o parte din informațiile conținute în document induceau, într-adevăr, în eroare și de o perioadă de peste o lună pentru a le șterge de pe site-ul respectiv. În cazul **1301/2010/GG**, Ombudsmanul a criticat Comisia pentru publicarea informațiilor eronate. De asemenea, Ombudsmanul a constatat că perioada de timp de care a avut nevoie Comisia pentru a retrage informațiile de pe site este inacceptabilă. Ombudsmanul a considerat că era necesar să se acționeze mult mai rapid, deoarece relevanța informațiilor s-a diminuat pe măsură ce situația la aeroporturile europene a început să revină la normal.

### Reacția la observațiile critice și suplimentare

Pentru ca instituțiile să învețe din greșelile pe care le fac și pe viitor să se evite administrarea defectuoasă, Ombudsmanul informează publicul în fiecare an cu privire la constatările referitoare 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 2010<sup>17</sup>**

Ombudsmanul a invitat instituțiile în cauză să răspundă, în termen de șase luni, la observațiile critice și suplimentare pe care le-a emis în cursul anului 2010. A primit răspunsuri la toate observațiile formulate, deși, în unele cazuri, au existat întârzieri.

În anumite cazuri, reacția la observațiile critice și suplimentare a fost exemplară, indicând în mod clar că instituțiile responsabile recunosc valoarea acestui exercițiu pentru îmbunătățirea serviciilor pe care le oferă cetățenilor. În alte cazuri, răspunsul a fost defensiv și dezamăgitor, indicând că eforturile trebuie continuate, atât din partea Ombudsmanului, cât și a instituțiilor, pentru garantarea unei administrații cu un nivel deosebit de calitate în UE. Luând împreună observațiile critice și

European de Luptă Antifraudă (OLAF) (182/2010/MHZ) și a Agenției Europene pentru Gestionarea Cooperării Operative la Frontierele Externe ale Statelor Membre ale Uniunii Europene (Frontex) (923/2009/FOR).

### **Proiecte de recomandare**

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

**Luând împreună observațiile critice și suplimentare formulate în 2010, rata reacțiilor satisfăcătoare a fost de 78 %.**

suplimentare formulate în 2010, rata reacțiilor satisfăcătoare a fost de 78 %. Reacția la observațiile suplimentare a fost satisfăcătoare în 95 % din cazuri, în timp ce rata reacțiilor satisfăcătoare la observațiile critice a fost mult mai mică, de 68 %.

Șapte reacții merită menționate în mod special ca fiind cazuri care trebuie să servească drept model pentru alte instituții în ceea ce privește reacția la observațiile critice și suplimentare. Aceste reacții au venit din partea Parlamentului (1825/2009/IP), a Comisiei (485/2008/PB, 1039/2008/FOR, 1658/2008/PB și 1302/2009/TS), a Oficiului

În cursul anului 2011, Ombudsmanul a emis 25 de proiecte de recomandare, între care și cazul prezentat mai jos. Pe lângă acestea, 10 proiecte de recomandări din 2010 au stat la baza unor decizii adoptate în 2011, iar alte trei cazuri au fost închise în urma unor proiecte de recomandare formulate în 2009. În cursul anului, Ombudsmanul a închis 13 cazuri, în care instituția a acceptat, total sau parțial, un proiect de recomandare. Ombudsmanul a închis opt cazuri cu observații critice. La sfârșitul anului 2011, un număr de 21 de proiecte de recomandare erau încă în curs de examinare: trei din 2010 și 18 din 2011.

<sup>17</sup>. Studiul Ombudsmanului privind reacția instituțiilor este disponibil la adresa: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/11058/html.bookmark>

## Plângeri și anchete

### Deschidere, bună administrare și nediscriminare

În mod periodic, Comisia organizează consultări publice, astfel încât cetățenii, asociațiile și alte părți interesate să poată participa la procesul decizional din UE. În 2010, un avocat din Spania a adresat o plângere Ombudsmanului (cazul **640/2011/AN**), reclamând Comisia pentru publicarea numai în limbile engleză, franceză și germană a unei consultări privind impozitarea sectorului financiar. Comisia a recunoscut că bariera lingvistică i-ar putea împiedica pe cetățeni să participe la consultări. Cu toate acestea, Comisia a argumentat că timpul și resursele pot limita multilingvismul și că nu este necesară publicarea consultărilor în toate limbile UE. Ombudsmanul a concluzionat că politica lingvistică restrictivă a Comisiei constituie un caz de administrare defectuoasă, solicitându-i să își publice consultările în toate cele 23 de limbi ale UE sau să ofere traduceri la cerere. Termenul acordat Comisiei pentru prezentarea unui aviz detaliat privind această recomandare a fost 29 februarie 2012.

### 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 îi furnizează bineînțeles Parlamentului toate informațiile și asistența necesară când acesta examinează un raport special.

În conformitate cu normele Parlamentului European, în chestiuni care 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 se prezinte în fața Comisiei pentru petiții, la cererea acesteia, atunci când susține un raport special în fața Parlamentului.

În 2011, Ombudsmanul nu a înaintat Parlamentului niciun raport special.





## 1.5 Cazuri de referință în exemplificarea bunelor practici

Zece cazuri închise în anul 2011 constituie exemple ilustrative de bune practici. Disponibilitatea instituțiilor de a coopera cu Ombudsmanul în vederea obținerii unei soluționări satisfăcătoare a plângerilor reprezintă expresia importantă a adeziunii acestora la principiul unei culturi a serviciilor. În unele cazuri, angajamentul constructiv al reclamantului s-a dovedit, de asemenea, esențial în obținerea unui rezultat reciproc avantajos.

lingvistică pe site-ul EPSO. Reclamantul a contestat declarația EPSO de pe site-ul instituției, potrivit căreia, din motive operative, EPSO poate răspunde numai întrebărilor adresate în limbile engleză, franceză sau germană. EPSO a explicat că există două categorii diferite de public cărora li se adresează site-ul său, și anume (i) candidaților la concursuri și proceduri de selecție și (ii) publicului larg. În ceea ce privește prima categorie, EPSO și-a explicat motivele pentru care a considerat că se poate limita la limbile engleză, franceză și germană în corespondența cu candidații pentru procedurile de selecție. Reclamantul nu a contestat acest aspect. În privința celei de-a doua

### | Zece cazuri închise în anul 2011 constituie exemple ilustrative de bune practici.

Cazul [3264/2008/GG](#) constituie un astfel de exemplu. Ombudsmanul a adresat laude Comisiei și, în special Direcției Generale Societate Informațională și Media, pentru abordarea constructivă a acestui caz. Comisia îi comunicase angajatorului reclamantului unele supoziții cu privire la reclamant și soția acestuia, care depășeau simpla presupunere că ar putea exista un conflict de interese în cazul respectiv. În răspunsul său, Comisia a prezentat un proiect de scrisoare pe care intenționa să o trimită angajatorului reclamantului pentru clarificarea problemei. În urma unor contacte suplimentare între reclamant, Ombudsman și Comisie, aceasta din urmă a acceptat să modifice scrisoarea respectivă. În scrisoarea transmisă în final, Comisia a recunoscut că și-a depășit competențele strict necesare atunci când a comunicat supozițiile cu privire la reclamant și soția sa. De asemenea, Comisia a afirmat că, ulterior, aceste supoziții s-au dovedit nefondate.

Un alt exemplu de cooperare eficace între Ombudsman, reclamant și instituție îl constituie cazul [2533/2009/VIK](#) care privea o presupusă discriminare

categorii, EPSO a subliniat că tratează în mod egal toate cererile de informații primite de la cetățeni, singura diferență fiind aceea că, dată fiind necesitatea unei eventuale traduceri, este posibil ca răspunsul la o cerere adresată în alte limbi decât engleza, franceza sau germana să necesite mai mult timp. Reclamantul a acceptat explicațiile oferite de EPSO, însă a considerat că aceste informații ar trebui publicate pe site-ul EPSO. Reclamantul a formulat propuneri precise și constructive în acest sens, la care EPSO a răspuns favorabil.

Având în vedere numărul mare de cazuri privind transparența pe care Ombudsmanul le-a tratat în fiecare an, cazurile de referință în acest domeniu sunt deosebit de binevenite. Cazul [2497/2010/FOR](#) privea un refuz de acordare a accesului public la lista de participanți la o audiere publică organizată de Comitetul european al inspectorilor bancari (CEBS). Dat fiind faptul că, începând de la 1 ianuarie 2011, CEBS a devenit Autoritatea bancară europeană (ABE), ancheta Ombudsmanului privea această instituție. Autoritatea bancară europeană

## Plângeri și anchete

a afirmat că a luat măsuri imediate pentru a se conforma tuturor cerințelor privind transparența. Ca dovadă a acestui angajament, ABE a fost de acord să îi acorde reclamantului accesul la lista de participanți a CEBS.

Ca reacție la un proiect de recomandare elaborat de către Ombudsman, Agenția Europeană pentru Medicamente (EMA) a acceptat să ofere accesul public la rapoartele privind presupusele efecte adverse grave ale unui produs farmaceutic. În închiderea cazului [3106/2007/FOR](#), Ombudsmanul a recunoscut progresele importante făcute de agenție în ceea ce privește transparența activității desfășurate.

La scurt timp după ce Ombudsmanul a deschis o anchetă în cazul [2609/2010/BEH](#), reclamantul l-a informat că a obținut din partea Comisiei acces nelimitat la toate documentele solicitate. Documentele se refereau la Comunicarea interpretativă a Comisiei privind aplicarea articolului 296 din tratat în domeniul achizițiilor din sectorul apărării. Comisia susținuse inițial că documentele solicitate intră, în totalitate, în sfera de aplicare a excepției prevăzute la articolul 4 alineatul (1) litera (a), a doua liniuță, din Regulamentul (CE) nr. 1049/2001, referitoare la „apărare și chestiuni militare”.

Un ultim exemplu în ceea ce privește transparența, cazul [3072/2009/MHZ](#), privește omisiunea Comisiei de a trata cu atenția cuvenită o plângere legată de registrul reprezentanților de interese („registrul de transparență”). O organizație neguvernamentală a adresat o plângere referitoare la datele privind bugetul de lobby al unui anumit grup de interese, pe care Comisia l-a inclus în registrul său. Ombudsmanul a prezentat o propunere de soluție amiabilă, indicându-i Comisiei că ar putea solicita grupului de interese respectiv să își

explice cheltuielile de lobby. De asemenea, Ombudsmanul i-a sugerat Comisiei să instituie și să facă publice normele generale privind (i) procedurile sale de tratare a plângerilor referitoare la registru, (ii) modul în care grupurile de interese ar trebui să își calculeze bugetele de lobby și (iii) modul în care aceste grupuri ar trebui să își raporteze activitățile eligibile legate de registru. Comisia a acceptat toate aceste propuneri.

Oficiul pentru Armonizare în cadrul Pieței Interne (OAPI) a fost de acord să își modifice politica lingvistică, drept reacție la ancheta Ombudsmanului în cazul [2413/2010/MHZ](#). Ombudsmanul a argumentat că bunele practici administrative impun ca, în măsura posibilului, instituțiile, organele, oficiile și agențiile UE să le furnizeze informații cetățenilor în limba lor. În consecință, OAPI a fost de acord să accepte întrebări scrise de la cetățeni din Uniune, adresate în oricare dintre limbile menționate la articolul 55 alineatul (1) din TUE și să ofere un răspuns în aceeași limbă. De asemenea, OAPI a informat că va pune la dispoziție pagina principală a site-ului său în toate limbile UE și că își va explica pe site politica lingvistică.

Cazurile [1804/2009/MHZ](#) și [899/2011/TN](#) au vizat două prevederi din Carta drepturilor fundamentale, și anume integrarea persoanelor cu handicap și principiul echității<sup>18</sup>. Mai precis, aceste cazuri s-au referit la o dispoziție din Statutul funcționarilor UE, potrivit căreia alocația pentru copil a unui membru al personalului poate fi dublată dacă acel copil suferă de o boală gravă care implică cheltuieli mari. În primul caz, Parlamentul a acceptat să ia în considerare deciziile membrilor personalului său de a lucra pe bază de fracțiune de normă, atunci când hotărăște cu privire la cazuri în care funcționarul se confruntă cu dificultăți în justificarea existenței cheltuielilor mari

18. Articolele 26 și 41 alineatul (1) din Cartă.



determinate de handicapul copilului său. În al doilea caz, Comisia a admis faptul că ar fi trebuit să plătească reclamantului o alocație dublă de la data la care acesta a început să lucreze ca funcționar UE și nu de la data la care a depus cerere în acest sens. Acest caz a fost închis rapid, după ce Comisia a răspuns pozitiv la o serie de întrebări adresate de către Ombudsman în scrisoarea sa de deschidere a anchetei.

În sfârșit, Ombudsmanul a salutat măsurile luate de Comisie în cazul **1786/2010/PB**, în scopul reducerii birocrăției pentru finanțarea cercetării în UE. Cazul privea așa-numitele fonduri de „prefinanțare” plătite de Comisie pentru cel de-al șaptelea Program-cadru european de cercetare. Reclamantul formulat obiecțiuni cu privire la faptul că beneficiarilor finanțării UE li s-a impus de către Comisie să garanteze că fondurile primite generează dobândă la bugetul UE, afirmând că această obligație este birocratică și disproporționată. Ombudsmanul a constatat că dispozițiile relevante din regulamentul financiar și dispozițiile de aplicare aferente pot fi interpretate în sensul susținerii poziției reclamantului, în special având în vedere principiul general al echității. De asemenea, Ombudsmanul a considerat că impunerea unor obligații care creează sarcini disproporționate pentru beneficiari contravine principiului bunei gestiuni financiare. Drept răspuns, Comisia a anunțat că va institui noi norme și practici pentru a pune în aplicare proiectul de recomandare al Ombudsmanului în acest caz. Comisia a introdus aceste modificări cu efect imediat. În termeni mai generali, Comisia și-a exprimat acordul cu Ombudsmanul în ceea ce privește faptul că principiul bunei gestiuni financiare trebuie aplicat într-o manieră contextuală, în lumina politicilor urmărite și în contextul acestora. Comisia și-a exprimat intenția de a adopta această abordare și la nivel legislativ.

## 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. De asemenea, rezumatul fiecărei decizii este publicat în limba engleză. Pe site sunt publicate rezumate ale unor cazuri selectate, în toate cele douăzeci și trei de limbi oficiale ale Uniunii Europene. Aceste rezumate reflectă varietatea temelor și instituțiilor UE la care se referă cele 318 decizii de închidere a cazurilor, pe care Ombudsmanul le-a adoptat în anul 2011, precum și diferitele motive de închidere.

Secțiunea de față prezintă cele mai importante constatări de fapt și de drept conținute în deciziile Ombudsmanului de închidere a anchetelor din anul 2011. Sunt incluse cazuri care au avut un efect considerabil asupra promovării transparenței și bunei administrări în instituțiile UE, cazuri care au avut un rezultat deosebit de pozitiv pentru reclamant, precum și cazuri care i-au permis Ombudsmanului să clarifice probleme importante de drept sau să gestioneze o chestiune cu care nu s-a mai confruntat. Având în vedere eforturile Ombudsmanului de promovare a aplicării Cartei drepturilor fundamentale a Uniunii Europene, sunt evidențiate și cazuri importante care se referă la drepturile prevăzute în Cartă.

## Plângeri și anchete

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

- 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.

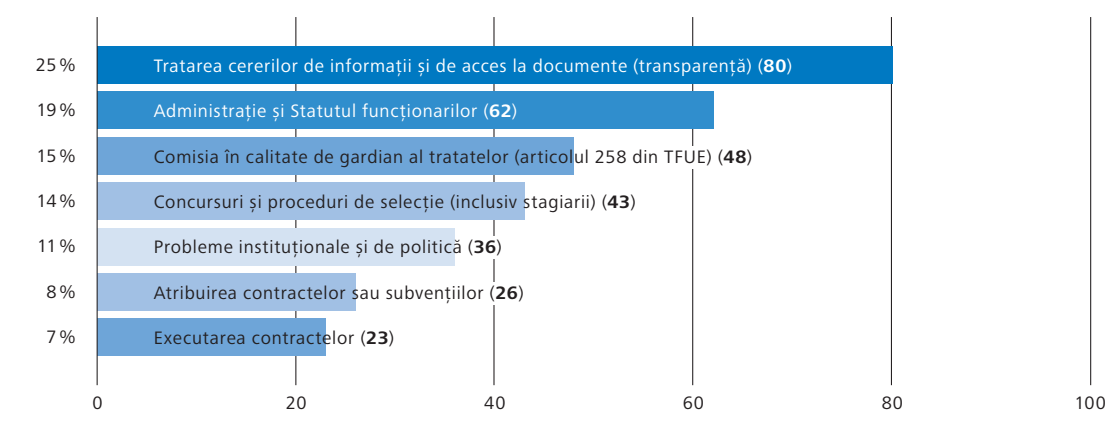
Aceste categorii se suprapun în mare parte. De exemplu, aspectele legate de deschidere sunt adesea ridicate în plângerile referitoare la recrutare sau la rolul Comisiei de gardian al tratatelor. Trebuie remarcat faptul că aceste categorii nu sunt enumerate în ordinea în care apar în figura 1.11<sup>19</sup>.

## Deschidere, acces public și date cu caracter personal

### Accesul public la documente

Articolul 10 alineatul (3) din TUE se referă la adoptarea deciziilor în cadrul Uniunii „în mod cât mai deschis și la un nivel cât mai apropiat posibil de cetățean”, iar articolul 15 alineatul (1) din TFUE solicită instituțiilor, organelor, oficiilor și agențiilor Uniunii să își desfășoare activitatea 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 (CE) nr. 1049/2001 reglementează acest drept fundamental de acces la documente.<sup>20</sup>

**Figura 1.11: Obiectul anchetelor închise**



<sup>19</sup>. Figura 1.11 prezintă informații cu privire la toate anchetele finalizate în 2011, în funcție de obiectul acestora. Scopul este indicarea semnificației obiectului discutat, în raport cu numărul total de cazuri tratate de Ombudsman. În pofida suprapunerii, cazurile apar sub un singur titlu în această figură.

<sup>20</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 (CE) nr. 1049/2001 privind accesul public la documentele Parlamentului European, Consiliului și Comisiei. La 15 decembrie 2011, Parlamentul European a votat *Raportul Cashman* care se referă la propunerea Comisiei.



Regulamentul (CE) nr. 1049/2001 le oferă solicitanților posibilitatea de a alege o cale de atac: fie să conteste în instanță un refuz total sau parțial al accesului, în conformitate cu articolul 263 din TFUE, fie să adreseze o plângere Ombudsmanului. În cursul anului 2011, Ombudsmanul a finalizat anchete pentru 20 de plângeri privind aplicarea Regulamentului (CE) nr. 1049/2001, din care 14 au fost îndreptate împotriva Comisiei. Aceste anchete s-au referit atât la aspecte procedurale, cât și la aplicarea excepțiilor la accesul public, prevăzute la articolul 4 din regulament. În ceea ce privește aspectele procedurale, întârzierea înregistrării și a răspunsurilor la cereri pare să constituie exemple frecvente<sup>21</sup>. În privința aplicării excepțiilor la accesul public, aceleași excepții tind să fie invocate în mod repetat și acestea sunt prezentate în continuare în secțiunea de față<sup>22</sup>.

### **Excepție privind relațiile internaționale**

În cazul **1051/2010/BEH**, Comisia<sup>23</sup> a refuzat să acorde accesul la o secțiune referitoare la problema vizelor conținută într-un raport privind reuniunile organizate între reprezentanții UE și reprezentanții Rusiei. Comisia a invocat articolul 4 alineatul (1) litera (a), a treia liniuță din Regulamentul (CE) nr. 1049/2001, explicând că: (i) divulgarea ar face publice aprecierile privind problema vizelor, care nu au fost divulgate delegației ruse. Mai mult, (ii) divulgarea ar afecta poziția de negociere a UE. Ombudsmanul a luat în considerare faptul că, potrivit jurisprudenței instanțelor UE, interesele protejate prin articolul 4 alineatul (1) litera (a) sunt foarte sensibile. Instituțiile

se bucură, așadar, de o largă libertate în a stabili dacă divulgarea poate submina interesul public protejat. Ombudsmanul a considerat că argumentul potrivit căruia divulgarea ar afecta poziția de negociere a UE este confirmat de rezultatele examinării pe care efectuat-o asupra documentului. În plus, din secțiunea respectivă din document, care se referea la negocierile în curs, se puteau trage concluzii cu privire la evaluarea de către UE a abordării adoptate de Federația Rusă. Argumentul instituției, potrivit căruia divulgarea ar pune în pericol încrederea reciprocă existentă între Federația Rusă și UE, era, așadar, plauzibil.

### **Excepție privind consultanța juridică**

În cazul **1170/2009/KM**, un cetățean german a solicitat Consiliului să îi acorde accesul la un aviz al Serviciului Juridic referitor la temeiul juridic al unui regulament privind produsele alimentare și furajele modificate genetic. Consiliul a acordat accesul doar la alineatele introductive ale avizului, argumentând că restul documentului intră sub incidența excepției prevăzute în Regulamentul (CE) nr. 1049/2001 privind protecția consultanței juridice. După vizualizarea documentului, Ombudsmanul a ajuns la concluzia preliminară că, pe baza unei interpretări adecvate a hotărârii *Turco*<sup>24</sup>, Consiliul nu a demonstrat că accesul trebuie refuzat în scopul apărării intereselor sale de a obține consultanță juridică utilă din partea Serviciului Juridic. Ombudsmanul a propus Consiliului să acorde accesul deplin la documentul în cauză. În ceea ce privește aspectele procedurale sesizate de reclamant, Ombudsmanul a propus Consiliului să informeze

<sup>21</sup>. Ombudsmanul a salutat, așadar, declarația Comisiei, formulată ca reacție la o observație critică pe care Ombudsmanul a elaborat-o în 2010, și anume că sistemul instituit este organizat în mod corespunzător pentru a gestiona cererile de acces la documente, în general, la termenele stabilite prin Regulamentul (CE) nr. 1049/2001. Ombudsmanul interpretează că această declarație sugerează că termenele respective sunt considerate de către Comisie ca fiind realiste și posibil de respectat.

<sup>22</sup>. În multe cazuri, sunt invocate mai multe excepții.

<sup>23</sup>. Înainte ca serviciile Ombudsmanului să înceapă efectuarea unei verificări a documentului în cauză, Comisia a informat Ombudsmanul că, în urma înființării Serviciului European pentru Acțiune Externă (SEAE), responsabilitatea pentru acest caz revine acestuia.

<sup>24</sup>. Cauzele conexe C-39/05 P și C-52/05 P, *Suedia și Turcia/Consiliul*, Clg. 2008, p. I-4723.



## Plângeri și anchete

solicitanții cu privire la data până la care va fi luată o decizie, în conformitate cu Regulamentul (CE) nr. 1049/2001 și cu privire la căile de atac pe care le au la dispoziție, înaintea acestei date. Consiliul nu a fost de acord cu analiza Ombudsmanului, însă, având în vedere termenul care, între timp, expirase, a hotărât să acorde totuși acces la document. De asemenea, Consiliul a acceptat să informeze solicitanții cu privire la data până la care acesta trebuie să decidă în privința cererilor lor. Consiliul a respins însă propunerea de informare anticipată a solicitanților asupra căilor de atac disponibile.

### Excepție privind activitățile de inspecție, anchetă și audit

Următoarele trei cazuri au vizat cereri de acces la documente legate de dreptul UE în materie de concurență. Cazul 297/2010/GG a avut ca obiect refuzul Direcției Generale Concurență (DG Concurență) a Comisiei de a acorda accesul la manualul său de proceduri (Manualul de proceduri antitrust) pentru soluționarea cazurilor de concurență, în conformitate cu articolele 101 și 102 din TFUE. Comisia a argumentat că divulgarea ar afecta semnificativ procesul său decizional și ar submina, de asemenea, obiectivul verificărilor și investigațiilor sale în domeniul în cauză. Totuși, Comisia a explicat și faptul că selectează și adaptează extrase din documentația privind procedurile în cazurile de antitrust, în scopul publicării acestora pe site, sub formă de bune practici. Reclamantul nu a fost mulțumit de această abordare și s-a adresat Ombudsmanului. Acesta a parcurs Manualul de proceduri antitrust și a concluzionat că, într-adevăr, Comisia este îndreptățită să refuze divulgarea anumitor părți ale acestui document, dar nu documentul în totalitate. Ombudsmanul a invitat Comisia să acorde accesul parțial la module (cea mai importantă parte a Manualului de proceduri antitrust)

și să discute informal cu reclamantul pentru a găsi o soluție echitabilă în ceea ce privește accesul la celelalte documente care fac parte din Manualul de proceduri antitrust. Comisia a salutat propunerea Ombudsmanului și a luat măsuri în vederea punerii în aplicare a acesteia.

Cazul 1403/2010/GG a avut ca obiect presupusa omisiune a DG Concurență de a gestiona în timp util și în mod corect o cerere de acces la documente referitoare la o investigație în materie de ajutor de stat. Comisia i-a răspuns reclamantului în timpul desfășurării anchetei Ombudsmanului, prezentând scuze pentru întârziere. Pe fond, Comisia a făcut referire la hotărârea Curții de Justiție în cauza *Technische Glaswerke*<sup>25</sup>, potrivit căreia există „prezumția generală că divulgarea documentelor din dosarul administrativ compromite, în principiu, protecția obiectivelor activităților de investigare”. Ombudsmanul a menționat că abordarea adoptată de Comisie este conformă cu dreptul UE, astfel cum a fost interpretat de către Curte. De asemenea, Ombudsmanul a luat în considerare faptul că reclamantul nu a precizat că în dosarul Comisiei există documente neacoperite de prezumția respectivă care nu au fost divulgate sau că divulgarea respectivă este de interes public. Ombudsmanul a menționat însă că este puțin probabil ca un solicitant să fie vreodată în măsură să infirme prezumția susmenționată, în afara cazului în care cunoaște ce documente conține dosarul. Ombudsmanul a fost, așadar, mulțumit de faptul că lista cu documentele conținute în dosarul referitor la acest caz a fost pusă la dispoziția reclamantului de către Comisie. Ombudsmanul a formulat o observație suplimentară, invitând Comisia să procedeze la fel în toate cazurile în care intenționează să invoce prezumția respectivă.

25. Cauza C-139/07 P, *Comisia/Technische Glaswerke Ilmenau*, hotărârea din 29 iunie 2010, încă nepublicată.



De asemenea, Ombudsmanul a acceptat punctul de vedere al DG Concurență în cazul **1735/2010/MHZ**, potrivit căruia aceasta trebuie să refuze acordarea accesului la dosarul administrativ al Comisiei referitor la o altă investigație în materie de ajutor de stat, invocând, și în acest caz, hotărârea Curții în cauza *Technische Glaswerke*. Ombudsmanul nu a fost însă de acord cu invocarea de către Comisie a excepției privind protecția procesului său decizional [articolul 4 alineatul (3), primul paragraf din Regulamentul (CE) nr. 1049/2001], deoarece are încredere că factorii de decizie ai Comisiei, care sunt persoane cu o mare experiență, nu sunt susceptibili de a fi influențați, în mod nejustificat, de presiuni externe.

În cazul **1581/2010/GG**, Comisia a invocat încă o dată excepția privind protecția obiectivelor activităților de inspecție, de anchetă și de audit atunci când a refuzat să acorde accesul la răspunsurile pe care le-au transmis statele membre și organizațiile profesionale Comisiei în contextul anchetei având ca obiect o plângere cu privire la încălcarea dreptului UE. În urma verificării documentelor, Ombudsmanul nu a fost convins că excepția invocată de Comisie îi permite acesteia să refuze accesul la părțile din documente care conțin informații pur factuale. Comisia a răspuns că va analiza din nou cererea reclamantului, astfel încât, după consultarea statelor membre în cauză, să acorde accesul total sau parțial la documente.

Cazul **2073/2010/AN** a avut, de asemenea, ca obiect accesul la documente referitoare la procedura de încălcare a dreptului Uniunii, de data aceasta în ceea ce privește problema mediului în Spania. După deschiderea anchetei de

către Ombudsman, Comisia a acordat reclamantului accesul la unele dintre documentele solicitate și a refuzat accesul la alte documente. Ombudsmanul a constatat că, având în vedere excepțiile invocate de autoritățile spaniole, refuzul Comisiei de a acorda accesul la anumite documente provenind de la aceste autorități a fost justificat. În ceea ce privește soluționarea cererii de acces la restul documentelor, Ombudsmanul a criticat Comisia deoarece a refuzat în mod incorect să divulge unele documente interne reclamantului, nu a analizat posibilitatea acordării accesului parțial și nu a evaluat corect faptul că această divulgare prezintă un interes public superior. De asemenea, Ombudsmanul a criticat întârzierea gestionării cererii confirmative a reclamantului.

#### **Excepție privind procesul decizional al instituției**

Cazul **1294/2009/DK** a avut ca obiect neacordarea accesului complet la un raport privind evaluarea impactului unei propuneri de regulament al Consiliului. În cursul anchetei Ombudsmanului, Comisia a trimis propunerea sa legislativă Consiliului și Parlamentului, propunere formulată, în parte, pe baza conținutului raportului în cauză. Cu toate că, în final, Comisia a acordat accesul complet la raport, Ombudsmanul a efectuat o analiză a deciziei inițiale de a nu acorda accesul complet. Ombudsmanul a constatat că, în decizia sa inițială, Comisia nu a demonstrat suficient (i) motivele pentru care divulgarea integrală ar fi afectat grav, la momentul respectiv, procesul său decizional și (ii) faptul că divulgarea nu prezenta un interes public superior.



## Plângeri și anchete

### Accesul public la informații

Articolul 41 din Cartă recunoaște că orice persoană are dreptul de a beneficia, în ceea ce privește problemele sale, de un tratament imparțial, echitabil și într-un termen rezonabil din partea instituțiilor, organelor, oficiilor și agențiilor Uniunii. Acest drept include și dreptul de a primi un răspuns. În cursul anului 2011, Ombudsmanul a soluționat numeroase 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 prin proceduri simplificate, pentru a garanta reclamantului un răspuns prompt. Cazul **1711/2010/BEH** constituie un exemplu de anchetă completă în care reclamantul a acuzat omisiunea de a furniza informații. Mai exact, acest caz privea refuzul Comisiei de a preciza cuantumul drepturilor de pensie ale unui agent temporar. Deși Comisia a afirmat că reclamantul poate efectua singur calculul respectiv, a explicat formula care trebuie utilizată în acest scop, precum și toate sumele care trebuie introduse în formulă, în cazul de față. Reclamantul i-a mulțumit Ombudsmanului pentru eforturile deosebite depuse pentru soluționarea problemei.

Cazul **2470/2009/TN** s-a referit tot la soluționarea unei cereri de informații, de data aceasta de către Oficiul European pentru Selecția Personalului (EPSO). După ce a constatat că EPSO nu i-a dat reclamantului, la momentul respectiv, o explicație suficient de clară, în conformitate cu articolul 18 din *Codul european al Bunei Conduite Administrative*, privind motivele pentru care informațiile nu pot fi furnizate, Ombudsmanul a închis cazul cu o observație critică.

### Protecția datelor

Carta drepturilor fundamentale prevede, la articolele 7 și 8, drepturile fundamentale la respectarea vieții private și la protecția datelor cu caracter personal. Printre excepțiile prevăzute la articolul 4 din Regulamentul (CE) nr. 1049/2001, articolul 4 alineatul (1) litera (b) se referă la aceste drepturi. Această excepție a fost relevantă în cazul **3106/2007/FOR**, în care Agenția Europeană pentru Medicamente a refuzat să acorde accesul public la rapoartele privind presupusele efecte adverse grave ale unui produs farmaceutic. Agenția a acceptat, în final, să îi acorde reclamantului accesul la documentele solicitate, după eliminarea datelor cu caracter personal legate de pacienți și de medicii raportori.

### Comisia în calitate de gardian al tratatelor

Statul de drept reprezintă un principiu fundamental al Uniunii Europene. Una dintre cele mai importante responsabilități ale Comisiei este cea de gardian al tratatelor<sup>26</sup>. Articolul 258 din TFUE stabilește procedura generală care îi permite Comisiei să întreprindă anchete și să înainteze Curții de Justiție eventualele cazuri de încălcări ale dreptului UE de către statele membre. Comisia poate deschide anchete din proprie inițiativă, pe baza plângerilor sau ca răspuns la cererile Parlamentului European de a soluționa petițiile care îi sunt adresate, în conformitate cu articolul 227 din TFUE. Alte proceduri se aplică în legătură cu probleme specifice, cum ar fi ajutoarele de stat ilegale.

<sup>26</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 pilot la nivelul UE<sup>27</sup>, o metodă de lucru elaborată în 2007 între Comisie și statele membre în vederea corectării încălcărilor dreptului UE într-o etapă cât mai timpurie, fără a fi necesar să se recurgă la procedurile privind încălcarea dreptului Uniunii. Acest proiect își propune să asigure o aplicare mai eficientă, de către statele membre a legislației europene și o soluționare mai rapidă a plângerilor formulate de către cetățeni și întreprinderi.

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

Ombudsmanul primește și soluționează plângeri împotriva Comisiei în calitatea acesteia de gardian al tratatelor. La deschiderea unei anchete cu privire la o astfel de plângere, Ombudsmanul este întotdeauna foarte atent să îi specifice reclamantului că ancheta nu va examina dacă există vreo încălcare a dreptului UE, deoarece Ombudsmanul European nu are competența de a investiga acțiunile autorităților statelor membre. Ancheta Ombudsmanului are ca scop doar examinarea comportamentului Comisiei în analizarea și tratarea plângerilor privind încălcarea dreptului UE care îi sunt prezentate. 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 Ombudsmanului îl constituie o comunicare emisă de Comisie în anul 2002<sup>28</sup>. Comunicarea prevede obligația de înregistrare a plângerilor, anumite excepții de la această obligație și, în același timp, stabilește termenele de soluționare a plângerilor și de informare a reclamanților. Comisia a publicat această

comunicare ca răspuns la anchetele și criticile anterioare ale Ombudsmanului, exprimate la adresa sa în legătură cu aceste probleme. Ombudsmanul consideră că această comunicare constituie o temelie importantă a încrederii cetățenilor în Comisie, în calitatea acesteia de gardian al tratatelor.

După cum ilustrează exemplele de mai jos, anchetele Ombudsmanului din 2011 au indicat o serie de deficiențe procedurale.

### **Omisiune de a înregistra plângerile și de a-l audia pe reclamant**

Cazul 2403/2008/OV constituie un astfel de exemplu, în care Comisia nu a respectat dispozițiile comunicării sale din 2002. Comisia a recunoscut că nu a respectat anumite puncte, inclusiv punctul 3 privind înregistrarea, și a prezentat scuze. Comisia nu a recunoscut însă în mod explicit că nu a respectat punctul 10 din comunicare, conform căruia reclamantul trebuie audiat înainte de a i se respinge plângerea. Ombudsmanul a închis

<sup>27</sup>. A se vedea Comunicarea Comisiei: „O Europă a rezultatelor – aplicarea legislației comunitare, COM(2007)502”.

<sup>28</sup>. Comunicare către Parlamentul European și Ombudsmanul European privind relațiile cu reclamantul referitoare la încălcarea dreptului comunitar; JO 2002 C 244, p. 5.

## Plângeri și anchete

ancheta cu mențiunea că, între timp, a deschis o anchetă din proprie inițiativă privind relația dintre noul proiect pilot UE și garanțiile procedurale stabilite în comunicare<sup>29</sup>.

Reclamantul din cazul **2587/2009/JF** a acuzat Comisia că nu a tratat în mod corespunzător solicitările sale referitoare la legislația UE privind mediul și legislația irlandeză privind energia. În cursul anchetei Ombudsmanului, Comisia a explicat că, între timp, a înregistrat o parte din corespondența ulterioară a reclamantului ca plângere și că examinarea acesteia este în desfășurare. Comisia a organizat în continuare o întâlnire la care reclamantul s-a putut prezenta personal pentru a-și expune problemele. Comisia a insistat asupra faptului că este hotărâtă să își continue sarcina de monitorizare a aplicării corecte a legislației Uniunii privind mediul și că va examina toate încălcările documentate ale legislației respective.

### Întârziere

Cazul **489/2011/MHZ** a vizat o întârziere de șapte luni, pe care Comisia nu a putut să o justifice, a răspunsului la observațiile reclamantului într-un caz de încălcare a dreptului UE. Ombudsmanul a constatat însă că, în scrisorile trimise direct reclamantului, Comisia a prezentat în mod exemplar motivele care au dus la decizia sa de a închide cazul.

cu privire la intenția de a închide dosarul privind încălcarea, aceasta ajunge la o concluzie finală într-un termen rezonabil. Dacă apar întârzieri, Comisia trebuie să explice motivele și, dacă este cazul, să prezinte scuze.

### Drepturi la apărare

Cazul **705/2010/ANA** s-a referit la drepturile unei terțe părți care a intervenit în sprijinul Greciei într-o plângere privind încălcarea dreptului UE, formulate împotriva acestei țări. Comisia a menționat că a asigurat respectarea drepturilor de apărare ale reclamantului, oferindu-i ocazia de a-și exprima punctele de vedere în cursul procedurii și luând în considerare și analizând toate informațiile furnizate. Comisia a adăugat că, pe durata procesului, a încercat să acționeze în mod obiectiv în ceea ce privește examinarea plângerii, pe baza unei investigații echilibrate și minuțioase. În final, Comisia a hotărât să închidă cazul privind încălcarea dreptului UE. În decizia sa, Ombudsmanul a constatat că, în scopul soluționării problemei, Comisia a luat măsuri pe care reclamantul le-a considerat satisfăcătoare.

### Aspecte de fond

La examinarea de plângeri privind încălcarea dreptului UE, Ombudsmanul poate examina și conținutul analizelor și concluziilor la care ajunge Comisia. De

**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.**

Ombudsmanul a formulat o observație suplimentară potrivit căreia Comisia respectă principiile bunei administrări atunci când, după ce reclamantii prezintă observații legate de informarea Comisiei

exemplu, Ombudsmanul poate verifica dacă respectivele analize și concluzii sunt rezonabile, bine argumentate și minuțios explicate reclamantilor. Anchetele și concluziile Ombudsmanului respectă

<sup>29</sup>. În urma reacției Comisiei la o observație critică formulată în 2010, Ombudsmanul a deschis o anchetă din proprie inițiativă (**OI/2/2011/OV**) privind relația dintre metoda pilot la nivelul UE de soluționare a plângerilor privind încălcarea dreptului Uniunii și Comunicarea din 2002 a Comisiei. Mai exact, Ombudsmanul a întrebat Comisia dacă intenționează (i) să efectueze o revizuire a Comunicării și, (ii) dacă da, să consulte Ombudsmanul în acest context. Ancheta este în curs de desfășurare.



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<sup>30</sup>. În cazul în care Ombudsmanul este în total dezacord cu evaluarea Comisiei, el arată acest lucru, subliniind totodată că autoritatea cea mai competentă să interpreteze dreptul Uniunii este Curtea de Justiție. Dezacordurile de acest tip constituie însă excepții.

### **Litigiu privind exercitarea puterilor discreționare ale Comisiei**

Cazul **1561/2010/FOR** s-a referit la presupusa omisiune a Comisiei de a investiga în mod corespunzător respectarea de către Spania a normelor UE de mediu. Un cetățean spaniol a susținut că un proiect de construcții de mari dimensiuni a afectat habitatul natural al plantei *Picris Willkommii*, o plantă rară care se găsește numai în apropierea zonei de vărsare a râului Guadiana din Spania. Ombudsmanul a constatat că justificarea Comisiei pentru decizia sa de a-și exercita puterea de apreciere și de a închide cazul este corectă. În esență, Comisia a explicat că o continuare a procedurii de încălcare nu ar asigura măsuri mai bune de protecție pentru planta *Picris Willkommii* decât cele deja luate sau planificate de autoritățile spaniole care au acceptat să adopte diverse măsuri de conservare. Ombudsmanul a formulat totuși o observație suplimentară, invitând Comisia ca pe viitor, în cazuri similare, să aducă în atenția reclamantilor toate căile de atac posibile la nivel național.

### **Dezacord cu evaluarea Comisiei**

Două cazuri au implicat *acquis*-ul Schengen<sup>31</sup>. Cazul **2267/2009/KM** s-a referit la presupusa omisiune a Comisiei de a iniția proceduri de încălcare a dreptului UE în privința normelor referitoare la viza Schengen. Mai exact, reclamantul a susținut că Germania aplică criterii excesiv de stricte cu privire la garanțiile care trebuie prezentate de gazdă pentru ca solicitanții de viză să poată demonstra că dispun de suficiente mijloace pentru a-și acoperi cheltuielile de ședere în țară. Ombudsmanul a fost de acord cu aprecierea Comisiei, potrivit căreia normele de stabilire a bonității garanțiilor intră sub incidența dreptului național. De asemenea, Ombudsmanul a considerat rezonabile afirmațiile Comisiei că (i) aceste norme nu trebuie aplicate în mod arbitrar și că (ii) practica Germaniei nu este arbitrară. În final, Ombudsmanul a apreciat că decizia Comisiei de examinare a practicilor tuturor statelor membre nu este rezonabilă. Luând în considerare scuzele prezentate de Comisie pentru inițiala omisiune de a-i răspunde reclamantului, Ombudsmanul a închis cazul.

### **Atribuirea contractelor și subvențiilor**

Ombudsmanul analizează plângeri referitoare la atribuirea sau neatribuirea contractelor în urma licitațiilor, precum și la acordarea subvențiilor. Cu toate acestea, Ombudsmanul consideră că instituțiile, în special comisiile de evaluare și autoritățile contractante, au o mare putere discreționară în cadrul licitațiilor, iar analiza sa în aceste cazuri ar trebui să fie limitată la

<sup>30</sup>. În acest sens, Ombudsmanul menționează că, în cazul în care există o încălcare a dreptului Uniunii, acest lucru nu implică în mod automat inițierea procedurii de încălcare de către Comisie. Comisia trebuie însă să justifice modul în care își exercită marja largă de apreciere.

<sup>31</sup>. Cazul **2062/2010/JF**, care s-a referit la prevederile *acquis*-ului Schengen care nu sunt încă obligatorii pentru Irlanda, este menționat în secțiunea 1.4 de mai sus. Și în acest caz, Ombudsmanul a fost de acord cu modul în care Comisia a evaluat plângerea privind încălcarea dreptului Uniunii.

## Plângeri și anchete

a verifica dacă sunt respectate normele care reglementează procedura, dacă datele sunt corecte și dacă există erori vădite de evaluare și abuz de putere. De asemenea, el analizează dacă instituțiile și-au respectat obligațiile de furnizare a motivelor deciziei și dacă acestea sunt coerente și rezonabile.

Printre aspectele examinate de către Ombudsman în ceea ce privește atribuirea contractelor și a subvențiilor în 2011, s-au numărat o presupusă lipsă de echitate și o presupusă aplicare incorectă a normelor relevante. În ceea ce privește prima acuzație, este important de subliniat faptul că echitatea este menționată la articolul 41 alineatul (1) din Cartă ca făcând parte din dreptul fundamental la bună administrare.

Ombudsmanul consideră de mult timp echitatea drept un principiu fundamental al bunei administrări.

Ombudsmanul consideră de mult timp echitatea drept un principiu fundamental al bunei administrări. El dorește să stabilească 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

Cazul **2605/2009/MF** s-a referit la o încercare a Comisiei de a recupera o subvenție de la o organizație non-profit, în urma unui audit. Ombudsmanul i-a solicitat Comisiei să explice motivele pentru care nu poate să modifice concluziile pe care le-a formulat pe baza raportului de audit, ținând seama de documentele furnizate de reclamant, deși cu întârziere. Comisia a răspuns că este pregătită să efectueze o analiză completă a documentelor în cauză și să revizuiască suma solicitată inițial în ordinul de recuperare.

Cazul **1992/2010/RT** s-a referit, de asemenea, la o presupusă solicitare inechitabilă de rambursare a Agenției Executive pentru Educație, Audiovizual și Cultură (EACEA). Reclamantul a solicitat agenției să anuleze ordinul de recuperare și să organizeze un audit al proiectului. Agenția a explicat că doi experți independenți au constatat deficiențe în punerea în aplicare a proiectului și a subliniat că proiectul nu și-a atins obiectivele principale. Ombudsmanul a considerat că observațiile experților sunt detaliate și rezonabile și că reclamantul nu a prezentat suficiente contraargumente pentru a dovedi că experții au comis o eroare vădită de apreciere când au efectuat evaluarea punerii în aplicare a acordului de subvenționare.

În cazul **258/2009/GG**, care a vizat, de asemenea, EACEA, Ombudsmanul a invitat agenția să efectueze o plată *ex gratia* reclamantului și să încerce să compenseze consecințele negative rezultate din modul în care agenția a tratat cererea reclamantului de subvenționare cu 10 500 EUR a unui proiect de înfrățire între orașe. Ombudsmanul a constatat că EACEA nu a respectat termenele pe care chiar aceasta le-a stabilit și nu a făcut tot posibilul pentru a evita întârzierea apărută. Ca reacție la proiectul de recomandare al Ombudsmanului, EACEA a explicat că este pregătită să îi plătească reclamantului suma de 3 150 EUR. Reclamantul a spus că se aștepta la o sumă mai mare, dar a fost mulțumit. Reclamantul a adăugat că modul de a proceda al Ombudsmanului i-a restabilit încrederea în acțiunile administrației UE.

În cazul **413/2010/BEH**, Agenția Executivă pentru Sănătate și Consumatori (EAHC) a respins cererea unui reclamant de sprijin financiar pentru o conferință, pe motiv că





aceasta nu a fost programată să aibă loc în termenul stabilit în cererea de propuneri. Într-o secțiune a propunerii, reclamantul indicase în mod eronat că respectiva conferință va avea loc în septembrie 2009, în loc de septembrie 2010. Data corectă era menționată în alte părți ale propunerii. Ombudsmanul a constatat că nu exista niciun motiv evident pentru care un solicitant ar investi timp și resurse importante în elaborarea unui proiect de propunere pentru o conferință care se află în afara perioadei prevăzute. Prin urmare, EAHC ar fi trebuit să se îndoiască de exactitatea informațiilor pe care reclamantul le-a furnizat în secțiunea respectivă și ar fi putut verifica foarte ușor acele informații. În același timp, Ombudsmanul a salutat faptul că EAHC a luat măsuri menite să evite, în legătură cu viitoarele cereri, repetarea problemei cu care s-a confruntat reclamantul.

În final, Ombudsmanul a concluzionat, în cazul **3018/2009/TN**, că procedura de licitație relevantă pe care Curtea de Justiție a UE a lansat-o a respectat principiul bunei gestiuni financiare, al egalității de tratament și al echității. Pentru îmbunătățirea viitoarelor proceduri de licitație ale Curții, Ombudsmanul i-a propus acesteia să ia în considerare posibilitatea de a furniza mai multe informații ofertanților cu privire la tipul de procedură de licitație pe care Curtea a ales să o utilizeze.

#### **Încălcarea prezumției de nevinovăție**

În cazul **1348/2009/RT**, Ombudsmanul a constatat că, prin omisiunea de a prezenta probe pe care să își întemeieze afirmațiile referitoare la încălcarea de către reclamant a obligației de confidențialitate în cadrul procedurii de achiziție, Comisia a încălcat principiul prezumției de nevinovăție. În ceea ce privește alte acuzații ale reclamantului,

Ombudsmanul a concluzionat că, pe baza probelor obținute în timpul verificării documentelor, nu a existat niciun motiv de îndoială că președintele comisiei de evaluare a acționat în mod independent și imparțial. De asemenea, explicația prezentată de Comisie pentru respingerea ofertei reclamantului a fost rezonabilă.

#### **Informații inconsecvente, inexacte sau eronate**

În urma anchetei desfășurate în cazul **920/2010/VIK**, Ombudsmanul a invitat Comisia să revizuiască documentația pe care o furnizează în contextul procedurilor de achiziție, în scopul de a elimina inexactitățile și inconsecvența terminologice și de a asigura informarea clară și fără ambiguități a ofertanților cu privire la condițiile de eligibilitate respective. Ombudsmanul a menționat că ar fi, de asemenea, util ca, în contextul acestei revizuirii, Comisia să poată garanta că termenii principali din procesul de achiziții sunt definiți cu claritate, fie în cererea de ofertă, fie într-un document la care se face o trimitere clară și care este ușor accesibil.

Ombudsmanul a salutat decizia Comisiei în cazul **1574/2010/MMN** de a-și modifica orientările pentru a evita, pe viitor, inducerea în eroare a solicitanților în cadrul unui program de burse. Comisia afirmase că formularul de cerere și orientările furnizate candidaților respectă întocmai decizia sa de a limita bursele UE la solicitanții care nu primesc nicio altă bursă din alte surse. Deși Ombudsmanul a fost de acord că formularul de cerere nu conține informații eronate, întrebarea dacă un candidat „a solicitat” sau nu alte burse este menționată ca parte din criteriile de eligibilitate, într-o anexă la orientări. Textul acestei anexe este, așadar, eronat, a afirmat Ombudsmanul.

## Plângeri și anchete

### Întârziere

Ombudsmanul a constatat două situații de administrare defectuoasă în cazul **703/2010/MHZ**, în care reclamantul a acuzat Comisia că a comis diverse nereguli administrative prin modul în care a gestionat subvenția acordată acestuia. Una dintre nereguli a fost legată de întârzierile Comisiei și, în special acordarea prefinanțării într-un moment în care sumele plătite nu mai puteau fi utilizate pentru proiect. Cealaltă neregulă a constat în faptul că reclamantul, în calitate de coordonator al proiectului, nu a fost informat despre corespondența directă purtată între Comisie și rectorul universității căreia îi fusese acordată subvenția. Comisia a acceptat partea esențială din proiectul de recomandare al Ombudsmanului, recunoscând, de asemenea, că reclamantul și universitatea au putut finaliza proiectul cu rezultate foarte bune și cu un nivel mai redus al finanțării europene decât fusese prevăzut inițial.

### 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 îndeplinirea obligațiilor care decurg din contracte încheiate cu instituțiile UE.

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

a audia argumentele părților în ceea ce privește legislația relevantă și de a evalua probele contradictorii pentru toate aspectele de fapt în litigiu.

În cazurile referitoare la litigii contractuale, Ombudsmanul consideră, prin urmare, justificat să își limiteze ancheta la a examina dacă instituția Uniunii i-a oferit o prezentare coerentă și rezonabilă a temeiului juridic al acțiunilor sale și a motivului pentru care consideră că punctul său de vedere asupra poziției contractuale este justificat. Într-un astfel de caz, Ombudsmanul va concluziona că ancheta sa nu a descoperit nicio situație de administrare defectuoasă. Această concluzie nu va afecta dreptul părților ca litigiul lor contractual să fie examinat și soluționat prin autoritatea instanței cu jurisdicție competentă.

Anul 2011 i-a dat Ombudsmanului posibilitatea de a analiza din nou problema promptitudinii plăților efectuate de către Comisie. La fel ca în trecut, Ombudsmanul a examinat litigiile contractuale privind costurile eligibile și activitățile de audit. În fine, domeniul contractelor îi oferă Ombudsmanului o ocazie importantă de a examina principiul echității și modul în care instituțiile îl respectă în relațiile lor contractuale.

### Întârzieri în efectuarea plăților

În 2009, după ce a desfășurat două anchete (OI/5/99/GG și OI/5/2007/GG), Ombudsmanul a deschis o anchetă suplimentară (OI/1/2009/GG) din proprie inițiativă privind problema promptitudinii plăților efectuate de Comisie. Ombudsmanul a concluzionat că răspunsurile Comisiei la problemele sesizate în timpul consultării publice desfășurate ca parte a anchetei respective au fost cât se poate de convingătoare. Numărul plăților întârziate s-a redus





semnificativ începând din 2008, când reprezentau 22,67 % din totalul plăților, până în 2009, când procentul a scăzut la 14,42 %. În termeni procentuali, totalul sumelor afectate de întârzieri s-a redus cu mai mult de jumătate între 2008 (13,95 %) și 2009 (6,63 %). De asemenea, media întârzierilor a scăzut semnificativ, de la 47,45 până la 40,43 de zile. Ombudsmanul a observat că problemele persistă totuși și a informat că va urmări acest aspect.

### **Litigii privind costurile eligibile și acțiunile de audit**

Numeroase cazuri din acest domeniu se referă la litigii privind costurile eligibile, care apar de multe ori în urma constatărilor auditurilor. Un exemplu în acest sens este cazul **1512/2010/KM**, în care reclamantul a acuzat Comisia că a dedus în mod eronat anumite costuri dintr-o contribuție UE, în urma unui audit. Comisia a acceptat argumentul că acele costuri cu privire la care în cadrul unui audit se constată că sunt neeligibile trebuie deduse din totalul costurilor eligibile declarate de un contractant, și nu din contribuția UE. În urma unui al doilea audit privind soldul de venituri și cheltuieli al membrului consorțiului în cauză, Comisia a decis că recuperarea nu este necesară. Comisia acceptase deja celălalt argument prezentat de către reclamant, și anume că auditorii au realocat în mod greșit anumite costuri.

Cazul **1663/2009/DK** a apărut, de asemenea, în urma unui raport de audit care identifica anumite costuri ca fiind neeligibile. Ombudsmanul a constatat că motivele pentru declararea anumitor costuri drept costuri neeligibile au fost descrise în mod detaliat de Comisie și că aceste motive au fost întemeiate pe normele relevante. De asemenea, Ombudsmanul a constatat că, în corespondența cu reclamantul, purtată în legătură cu acest caz, Comisia

a respectat principiile bunei conduite administrative. În ceea ce privește afirmația reclamantului, potrivit căreia Comisia nu ar trebui să formuleze amenințări privind executarea garanției bancare a reclamantului, Ombudsmanul a constatat că, potrivit legii, Comisia este îndreptățită să ia măsurile necesare pentru recuperarea sumelor datorate și că aceasta nu a amenințat, ci pur și simplu a informat reclamantul că intenționează să inițieze procedura relevantă, în vederea recuperării sumelor.

Cazul **651/2010/KM** împotriva Agenției Executive pentru Educație, Audiovizual și Cultură (EACEA) s-a referit la presupusa neregulă a anumitor costuri suportate de noii parteneri din cadrul unui proiect. În avizul său, EACEA a explicat că și-a revizuit decizia și că acceptă să considere costurile noilor parteneri din cadrul proiectului ca fiind eligibile începând cu data la care schimbarea structurii parteneriatului i-a fost comunicată pentru prima dată. EACEA afirmase inițial că respectivele costuri suportate de noii parteneri nu vor fi eligibile decât de la data semnării acordului modificat.

### **Inechitate**

Reclamantul în cazul **1733/2009/JF** a considerat drept inechitabilă cererea de rambursare comunicată de Comisie și s-a adresat Ombudsmanului. Comisia a explicat că reclamantul nu a transmis rapoartele necesare și rezultatele în timp util, astfel cum se prevede în contract. De asemenea, Comisia a invocat propunerea pe care a înaintat-o coordonatorului de proiect, ca reclamantul să furnizeze documentele relevante chiar și după expirarea termenului contractual. Deoarece reclamantul pare a nu fi avut cunoștință de această propunere, Ombudsmanul i-a solicitat Comisiei să ia în considerare posibilitatea acceptării unui

## Plângeri și anchete

raport întârziat al reclamantului. Comisia a fost de acord, afirmând că sumele solicitate s-ar putea diminua dacă această reducere ar fi justificată.

Cazul **784/2009/IP** a vizat o omisiune de remunerare a activității desfășurate de un consultant independent în beneficiul Colegiului European de Poliție (CEPOL). Din cauza mai multor probleme administrative, reclamanta și-a desfășurat activitatea fără să fi semnat un contract. Ulterior, CEPOL i-a solicitat să înceteze activitatea deoarece, contrar convingerii anterioare a instituției, normele relevante nu îi permiteau să semneze un contract cu reclamanta. Ombudsmanul a propus soluționarea pe cale amiabilă, invitând CEPOL să ia în considerare posibilitatea de a-i plăti reclamantei suma de 600 EUR, în plus față de cei 1 000 EUR care îi fuseseră deja plătiți. Suma de 600 EUR corespundea activității pregătitoare și de monitorizare pentru cele două reuniuni la care CEPOL a autorizat-o în mod explicit pe reclamantă să participe. CEPOL a acceptat această propunere.

În cazul **2610/2009/MF**, reclamanta, un subcontractant în cadrul unor proiecte de asistență externă, a susținut că, în urma problemelor pe care le-a întâmpinat în relația cu Comisia în cadrul proiectelor din Sudan și Ciad nu mai poate găsi un loc de muncă în cadrul proiectelor finanțate de UE. Reclamanta a considerat că este victima includerii pe lista neagră și a discriminării. Ombudsmanul a concluzionat că, întrucât Comisia (i) nu a informat-o în scris pe reclamantă cu privire la motivele cererii de demitere din proiectul UE din Sudan și (ii) nu a verificat dacă, înaintea demiterii, reclamantei i s-a oferit posibilitatea de a-și prezenta punctul de vedere asupra cererii de demitere pe care Comisia a adresat-o

angajatorului, Comisia nu a acționat în mod echitabil<sup>32</sup>.

În sfârșit, cazul **2170/2010/RT** a fost închis după ce Comisia a acceptat să efectueze plata restantă, de 15 727,68 EUR plus dobânda, unei societăți care livrase un covor pentru una dintre clădirile Comisiei. Reclamantul a acuzat Comisia că, prin refuzul de a efectua plata, a acționat în mod inequitabil.

### Obligația de solitudine

Cazul **1181/2008/KM** a vizat executarea unei creanțe de peste 40 000 EUR, apărute în urma unui contract pe care Comisia a considerat, în mod eronat, că l-a încheiat cu reclamanta, o universitate germană. Un profesor de la universitatea în cauză a solicitat o subvenție în numele reclamantei, folosind coli cu antetul acesteia. Cu ocazia unui audit ulterior privind cheltuielile proiectului, s-a constatat că suma de 39 989,94 EUR trebuie rambursată. Comisia i-a trimis reclamantei o notă de debit, la care aceasta a răspuns că nu are cunoștință de proiectul respectiv. Comisia a trimis apoi o notificare prin care solicita efectuarea plății. Reclamanta a specificat că respectivul profesor nu a fost autorizat să încheie contracte în numele universității. Comisia a informat apoi reclamanta că va compensa creanța, plus dobânda aferentă, cu o plată pe care Comisia o datora reclamantei. În cursul anchetei, Ombudsmanul a observat că dreptul material aplicabil în cazul contractului în cauză nu fusese stabilit de Comisie și că aceasta nu a explicat în mod convingător motivele pentru care reclamantei trebuie să îi fie opozabil contractul. În final, Comisia a acceptat că nu există probe pentru a stabili că acel contract este opozabil universității și a rambursat suma compensată anterior.

<sup>32</sup>. În studiul din 2010 privind reacțiile instituțiilor la observațiile critice și suplimentare, Ombudsmanul menționa că va urmări îndeaproape utilizarea furnizorilor externi de către Comisie, pentru a se asigura că această practică nu afectează dreptul fundamental la bună administrare al cetățenilor.



## Administrarea și Statutul funcționarilor

În fiecare an, Ombudsmanul primește o serie de plângeri cu privire la activitățile administrative ale instituțiilor (62 de anchete sau 19 % din total au fost închise în 2011). Aceste activități se referă la aplicarea Statutului funcționarilor și a altor dispoziții relevante. Uneori sunt în joc drepturile fundamentale, ceea ce îi permite Ombudsmanului să încurajeze aplicarea corectă a Cartei de către instituții. În alte cazuri, modul în care instituțiile UE aleg să interpreteze Statutul funcționarilor devine un aspect controversat. În astfel de cazuri, Ombudsmanul încearcă să se sigure, cel puțin, că instituțiile țin seama de jurisprudența Curții și o aplică corect.

### Dreptul fundamental de a fi audiat

În cursul tratării unei plângeri, Ombudsmanul a descoperit existența unor posibile deficiențe în practicile Comisiei, care se manifestă atunci când aceasta pune în aplicare măsurile de recuperare în temeiul articolului 85 din Statutul funcționarilor. Ombudsmanul a deschis o anchetă din proprie inițiativă, **OI/4/2009/PB**, privind dreptul fundamental al funcționarilor de a fi audiați atunci când Comisia decide să recupereze plăți necuvenite. Comisia a fost pe deplin de acord că dreptul de a fi audiat trebuie respectat în acest context și a făcut trimitere la măsurile pe care le ia în acest scop. Ombudsmanul a observat că modificările procedurale pe care Comisia le pune în aplicare constituie un compromis, însă a concluzionat că, având în vedere contextul specific și garanțiile procedurale relevante, este vorba de un compromis acceptabil.

Plângerea **3800/2006/JF** s-a referit la o decizie a Comisiei de anulare a factorului de ponderare aplicat de Regatul Unit în cazul pensiei reclamantului și de a solicita Oficiului European de Luptă Antifraudă (OLAF) să investigheze cazul. Această decizie a fost determinată de o scrisoare anonimă care a ridicat semne de întrebare cu privire la adevăratul loc de reședință al reclamantului, și anume Bruxelles sau Regatul Unit. Reclamantul a acuzat Comisia că nu i-a oferit ocazia de a se apăra înainte de a adopta decizia susmenționată care, în opinia sa, nu este justificată. În pofida rezervelor pe care le-a avut inițial, Comisia i-a plătit în cele din urmă reclamantului suma de 1 000 EUR drept despăgubire pentru daune imateriale și a trimis o scrisoare prin care și-a prezentat scuzele, semnată de comisarul pentru relații interinstituționale și administrație. Ombudsmanul a subliniat că acțiunile inițiale ale Comisiei au afectat onoarea și reputația reclamantului. Cu toate acestea, Ombudsmanul a salutat călduros disponibilitatea Comisiei, în mod special a comisarului, de a soluționa în mod satisfăcător plângerea respectivă. În mod similar, Ombudsmanul a salutat buna credință a reclamantului în acceptarea propunerii Comisiei.

### Obligația de sollicitudine

Cazul **OI/4/2010/ELB** ilustrează modul în care buna administrare nu se limitează exclusiv la respectarea legislației. Această anchetă din proprie inițiativă a vizat maniera în care instituțiile UE, în special Parlamentul, Consiliul și Comisia, tratează cererile depuse în conformitate cu Statutul funcționarilor cu privire la înlocuirea deciziilor incompatibile cu jurisprudența în continuă evoluție. Instituțiile și-au exprimat opinia că

## Plângeri și anchete

nu au nicio obligație de revizuire a acestor decizii, precizând că, dacă o decizie nu este contestată în termenul prevăzut de lege, devine definitivă. De asemenea, instituțiile au invocat faptul că efectele unei hotărâri pronunțate de o instanță se limitează la părțile în cauză, menționând că doar în circumstanțe excepționale instituțiile aplică o hotărâre a instanței altor părți. În concluziile sale, Ombudsmanul a subliniat că instituțiile nu sunt împiedicate să examineze cererea unui funcționar de înlocuire a unei decizii definitive cu o nouă decizie, ținând seama de evoluția jurisprudenței. De asemenea, Ombudsmanul a considerat că, în exercitarea puterii lor discreționare, instituțiile pot hotărî să examineze o cerere pentru a adopta o nouă decizie. În conformitate cu principiile bunei administrări, o instituție trebuie să tragă toate concluziile rezonabile din hotărârile instanțelor europene, a afirmat Ombudsmanul.

### Inechitate

Trei cazuri au vizat interpretarea de către Parlament a unor dispoziții specifice din Statutul funcționarilor. Reclamanții în cazurile **2986/2008/MF** și **2987/2008/MF** au afirmat că practica Parlamentului prin care „factorul de multiplicare”<sup>33</sup> pentru funcționarii săi crește automat la unu, după doi de la prima promovare în cadrul noului sistem lansat prin reforma din 2004 a Statutului funcționarilor, este incompatibilă cu acest statut deoarece creșterea este automată și deci arbitrară. Ombudsmanul a fost de acord cu acest punct de vedere și a invitat Parlamentul să își modifice practica. Parlamentul a refuzat, arătând că interpretarea sa nu a fost pusă în discuție de nicio instanță de judecată. Parlamentul și-a menținut poziția, în pofida faptului că Ombudsmanul i-a atras atenția asupra interpretării Tribunalului cu privire

la această dispoziție în hotărârea din 2 iulie 2010 (cauza *Lafili*). Ombudsmanul a criticat Parlamentul pentru acest caz grav de administrare defectuoasă, subliniind că practica Parlamentului diferă de cea a tuturor celorlalte instituții UE și că, în unele cazuri, a dus la un avantaj financiar substanțial pentru funcționarii Parlamentului în comparație cu cei care lucrează la alte instituții.

Cazul **1329/2010/MF** a vizat, de asemenea, printre altele, modul în care Parlamentul a calculat factorul de multiplicare aplicabil funcționarilor recrutați înainte de 1 mai 2004 și promovați după această dată. Reclamantul a afirmat că Parlamentul utiliza pentru calculul salariului său o metodă diferită de cea aplicată de toate celelalte instituții ale UE. Ombudsmanul a constatat că metoda de calcul a Parlamentului nu se baza pe o interpretare în mod clar eronată a dispoziției relevante. El a subliniat totuși că principiul unității funcției publice europene implică faptul că toate instituțiile trebuie să interpreteze și să aplice Statutul funcționarilor în același mod. Ombudsmanul a constatat că diferitele metode de calcul au dus la diferențe de salariu inacceptabile care, contrar opiniei Parlamentului, nu pot fi considerate minime. Ombudsmanul a închis cazul cu propunerea ca instituțiile UE să convină asupra unei metodologii comune pentru calcularea noilor salarii de bază ale funcționarilor în urma promovării. De asemenea, Ombudsmanul a propus ca până la următoarea revizuire a Statutului funcționarilor, instituțiile UE (i) să instituie un mecanism de stabilire a dificultăților în interpretarea dispozițiilor revizuite și (ii) să ajungă la o opinie comună, într-un stadiu suficient de timpuriu, pentru a evita apariția divergențelor în practică.

<sup>33</sup>. La 1 mai 2004, reforma Statutului funcționarilor UE a introdus o nouă structură a carierei și noi grile de salarizare. Dispozițiile tranzitorii prevedeau un „factor de multiplicare” destinat să determine proporția din noua grilă de salarizare care urma să fie plătită funcționarilor recrutați înainte de 1 mai 2004.



Cazul 1944/2009/MHZ a vizat informațiile inexacte furnizate reclamantei cu privire la condițiile de încadrare în muncă într-o delegație a UE. Ombudsmanul a constatat că, deși reclamanta nu se putea baza pe principiul așteptărilor legitime în privința informațiilor în cauză, nu ar fi echitabil din partea Comisiei să nu accepte nicio responsabilitate pentru consecințele grave cauzate de o eroare administrativă. Pe lângă implicațiile de natură financiară, reclamanta a subliniat că locul noului său post a afectat sănătatea soțului ei. Ombudsmanul a propus ca reclamanta să fie transferată în altă țară. În același timp, reclamanta a contactat serviciile Comisiei în legătură cu această problemă, fiind transferată la Bruxelles.

#### **Presupusă nerespectare a normelor privind consilierii speciali**

Cazul 476/2010/ANA a vizat modul în care Comisia a soluționat problemele privind conflictul de interese legat de numirea unui consilier special neremunerat al unui comisar. Ombudsmanul a constatat o serie de situații de administrare defectuoasă și a formulat observațiile critice corespunzătoare, precum și două observații suplimentare. În mod special, Ombudsmanul i-a propus Comisiei să ia în considerare posibilitatea modificării declarației privind activitățile în care este implicat un potențial consilier special, astfel încât să obțină suficiente informații despre activitățile externe ale acestuia. Astfel, Comisia ar putea examina orice potențial conflict de interese între atribuțiile consilierului special și aceste activități externe. În plus, Comisia i-ar putea solicita unui potențial consilier special să confirme că declarația este completă și că, potrivit informațiilor pe care acesta le deține, nu există niciun conflict de interese cu funcția de consilier special pe care ar putea să o ocupe.

## **Concursuri și proceduri de selecție**

### **EPSO**

Majoritatea anchetelor Ombudsmanului în legătură cu concursurile generale și alte proceduri de selecție privesc Oficiul European pentru Selecția Personalului (EPSO). Numeroase probleme descoperite în legătură cu concursurile organizate de EPSO au fost soluționate prin intermediul procedurilor accelerate, ceea ce a demonstrat deschiderea instituției în ceea ce privește găsirea unor soluții rapide și echitabile la probleme. După cum ilustrează cazurile următoare, problema egalității de tratament se repetă periodic. De asemenea, în anul 2011, Ombudsmanul a avut ocazia de a evalua noua politică a EPSO privind concursurile generale.

#### **Probleme legate de noua politică a EPSO privind concursurile generale**

Ombudsmanul a deschis o anchetă din proprie inițiativă (OI/9/2010/RT) care a vizat noua politică a EPSO privind rezervarea datelor pentru testele de acces, comunicarea cu candidații și condițiile din diferitele centre de examinare. Ca răspuns la o serie de întrebări adresate de Ombudsman, EPSO a explicat că (i) măsura luată pentru reducerea substanțială a perioadei de rezervare a datei pentru testele de acces pe calculator este proporțională și necesară pentru atingerea obiectivului general de reducere în ansamblu a duratei procedurii de selecție; (ii) în ceea ce privește concursurile destinate administratorilor din 2011, EPSO reflectează asupra reintroducerii practicii anterioare de trimitere a notificărilor prin e-mail; (iii) fiecare centru de examinare respectă condițiile minime standard și (iv) EPSO va publica anual rezultatele globale obținute în urma diferitelor studii privind



## Plângeri și anchete

nivelul de satisfacție al candidaților. Ombudsmanul a salutat aceste informații și a formulat două observații suplimentare, prima referitoare la notificările prin e-mail, iar cea de-a doua referitoare la situațiile în care candidații nu pot accesa internetul în perioada scurtă de înregistrare.

### Presupusă omisiune de a asigura egalitatea de tratament

Reclamanta din cazul **1933/2010/BEH** a acuzat EPSO că, având în vedere faptul că nu a reprogramat data testului la centrul de evaluare la care reclamanta urma să susțină testul, EPSO nu a ținut seama de situația specială a reclamantei, și anume, că era însărcinată, și nu a respectat principiul egalității de tratament. Având în vedere caracterul excepțional al acestui caz, Ombudsmanul a solicitat EPSO să își prezinte de urgență avizul, iar instituția a dat curs acestei solicitări. În avizul său, EPSO și-a exprimat disponibilitatea de a lua o serie de măsuri pentru a răspunde nevoilor speciale ale reclamantei. Deși în cazul specific respectiv găsirea unei soluții pentru reclamantă părea imposibilă, Ombudsmanul nu a considerat că există motive pentru efectuarea unor investigații suplimentare, având în vedere atitudinea constructivă a EPSO în acest caz. Totuși, Ombudsmanul a invitat EPSO să aibă în vedere, pe lângă măsurile propuse în avizul prezentat, identificarea unor posibile modalități de a răspunde nevoilor tinerelor viitoare mame care se află într-o situație similară celei a reclamantei.

În cazul **1299/2010/MHZ**, Ombudsmanul a constatat că EPSO nu a asigurat condițiile corespunzătoare pentru ca reclamantul să participe la testul de acces pe calculator și că ar fi fost echitabil dacă EPSO i-ar fi permis acestuia să susțină din nou testul. EPSO nu a reacționat suficient de prompt la plângere pentru a putea remedia situația atunci când

nu exista încă nicio restricție de natură tehnică sau organizatorică. În plus, nici în avizul său referitor la plângere și nici în răspunsul la proiectul de recomandare al Ombudsmanului EPSO nu a admis eroarea comisă și nu a prezentat scuze reclamantului. Ombudsmanul a formulat o observație critică.

În sfârșit, cazul **1220/2010/BEH** a vizat presupusele informații inexacte dintr-un formular de cerere online, potrivit cărora solicitanții puteau utiliza cel mult 4 000 de caractere în răspunsul la fiecare subsecțiune referitoare la motivele cererii. Ombudsmanul a constatat că informațiile furnizate în versiunea în limba germană a formularului erau, într-adevăr, incorecte și îi puteau induce în eroare pe candidați. În același timp, Ombudsmanul a concluzionat că, dând candidaților posibilitatea de a raporta problemele întâmpinate și publicând informații actualizate privind numărul maxim de caractere pe site-ul său, EPSO a luat măsuri adecvate pentru corectarea erorii.

### Motivare inadecvată

Cazul **14/2010/ANA** i-a oferit Ombudsmanului ocazia de a examina obligațiile vădit contradictorii ale EPSO privind, pe de o parte, prezentarea motivelor deciziilor sale și, pe de altă parte, protejarea confidențialității procedurilor comisiei de evaluare. Ombudsmanul a reamintit că un compromis echilibrat între aceste obligații poate fi găsit în decizia EPSO, adoptată în urma anchetei din proprie inițiativă a Ombudsmanului privind transparența procedurilor de recrutare a funcționarilor UE, de a menționa pe fișa de evaluare situația detaliată a notelor după criteriile și subcriteriile de evaluare aplicate de comisia de evaluare. Ombudsmanul și-a exprimat regretul că, în cazul de față, comisia de evaluare nu a prezentat o astfel de situație a notelor.



## Alte instituții, organe, oficii și agenții

Deși majoritatea plângerilor referitoare la recrutare sunt îndreptate împotriva EPSO, Ombudsmanul primește ocazional și plângeri împotriva altor instituții.

Cazul **696/2008/OV** a vizat presupusele erori ale procedurii de selecție pentru directorul executiv al Agenției Europene pentru Produse Chimice (ECHA). Ombudsmanul a criticat Comisia deoarece nu a documentat motivarea care a stat la baza întocmirii listei finale de doi candidați. Astfel, nu s-a putut verifica dacă numărul candidaților nu a fost restricționat în mod nejustificat și arbitrar de către Comisie. Într-o observație suplimentară, Ombudsmanul a afirmat că, în conformitate cu Regulamentul nr. 1049/2001 privind accesul public la documente, Comisia ar trebui să publice, la cerere, în cursul procedurilor de selecție, listele finale de candidați pentru posturile de înalt nivel din cadrul Comisiei și agențiilor UE.

În cazul **2755/2009/JF** privind recrutarea membrilor de familie ai angajaților, Ombudsmanul a recomandat Centrului Comun de Cercetare (JRC) al Comisiei să prezinte scuze reclamantului și să se asigure că selectarea candidaților pentru posturi din cadrul JRC nu este influențată, pozitiv sau negativ, de legăturile sau relațiile de familie. Reclamantul candidase pentru un post vacant din cadrul unei unități a JRC unde lucra soția sa. Ombudsmanul a afirmat, de asemenea, că JRC ar trebui să asigure pentru personalul său condiții de lucru favorabile echilibrului dintre viața profesională și viața personală să își publice normele interne privind recrutarea membrilor familiei. Comisia a acceptat fără nicio rezervă proiectul de recomandare al Ombudsmanului.

## Aspecte instituționale, aspecte legate de politici și alte activități

Această ultimă rubrică include o serie de plângeri formulate împotriva instituțiilor în legătură cu activitățile de elaborare a politicilor sau funcționarea generală a acestora<sup>34</sup>. Acuzațiile au vizat, între altele, abuzul de putere, afirmațiile eronate sau inadecvate și neîndeplinirea obligațiilor.

### Abuz de putere

Reclamantul în cazul **856/2008/BEH** a contactat Comisia în 2002, în legătură cu anumite nereguli care, în opinia sa, au avut loc în legătură cu achiziția de către Parlament a unei clădiri din Bruxelles. Oficiul European de Luptă Antifraudă (OLAF) a inițiat o anchetă, în cursul căreia a considerat că reclamantul este „persoană implicată” în sensul regulamentului care guvernează activitatea OLAF și l-a invitat la audiere în calitate de martor, în temeiul articolului 4 alineatul (3), paragraful al doilea, din același regulament. În urma analizării competențelor OLAF în cadrul anchetelor pe care le desfășoară oficiul, Ombudsmanul a constatat că, invitând reclamantul la o audiere în temeiul dispoziției susmenționate, OLAF și-a depășit limitele de competență. OLAF a recunoscut că modul în care a acționat în acest caz ar fi putut crea o neînțelegere. Persoanelor aflate în situația reclamantului li se putea solicita doar să furnizeze informații în cursul unui interviu, dacă doresc. Astfel, OLAF a recunoscut, în principiu, că a acționat incorect. Deși OLAF nu a prezentat scuze reclamantului, Ombudsmanul a concluzionat că oficiul a acceptat părțile semnificative ale proiectului său de recomandare, inclusiv secțiunea referitoare la alte aspecte sesizate de către reclamant.

<sup>34</sup>. A se vedea, de asemenea, cazul **1301/2010/GG** privind publicarea de informații inexacte sau eronate referitoare la drepturile pasagerilor care călătoresc cu avionul și presupusa omisiune a Comisiei de a corecta rapid aceste informații, caz descris mai sus, în secțiunea 1.4.



## Plângeri și anchete

### Declarații sau informații eronate sau inadecvate

Cazul **715/2009/ANA** a vizat declarațiile Comisiei, publicate într-un raport în cadrul mecanismului de cooperare și verificare, potrivit cărora (i) guvernul bulgar continuă să tolereze magazinele duty-free la frontierele Bulgariei, (ii) aceste magazine au înregistrat o creștere substanțială a cifrei de afaceri în 2007 și (iii) acestea constituie un focar de corupție și crimă organizată locală. În urma unei verificări a dosarului, Ombudsmanul a formulat un proiect de recomandare în care i-a solicitat Comisiei să recunoască faptul că declarațiile (ii) și (iii) nu sunt întemeiate pe dovezi concrete și că declarația (i) este eronată. Ombudsmanul a închis cazul cu o observație critică și a formulat o observație suplimentară în sensul că pe viitor Comisia ar trebui să se asigure că rapoartele pe care le elaborează în cadrul mecanismului de cooperare și verificare respectă principiile bunei administrări.

Cazul **884/2010/VIK** a vizat presupusa lipsă de transparență a selecției observatorilor electorali de către Comisie și presupusul ton lipsit de profesionalism utilizat de Comisie în corespondența cu reclamantul. Atunci când reclamantul, a cărui cerere nu a fost acceptată, a insistat să primească informații suplimentare privind criteriile aplicate la selecția observatorilor pe termen scurt, funcționarul Comisiei care a gestionat cazul a răspuns: „Ne vedem în instanță”. Comisia a prezentat scuze reclamantului pentru tonul utilizat în e-mail și i-a comunicat un răspuns detaliat la cererea de informații. Ombudsmanul a concluzionat că Comisia a luat măsuri pentru soluționarea problemei, dar a formulat două observații suplimentare pentru îmbunătățirea performanțelor viitoare ale instituției.

În cazul **3031/2007/VL**, Ombudsmanul a concluzionat (i) că informațiile furnizate de Comisie cu privire la programul Erasmus Mundus i-au determinat pe studenții din afara UE să creadă că bursa le-ar permite să aibă un nivel de trai convenabil, pe măsura standardelor europene, și (ii) că suma disponibilă nu este suficientă în acest sens. În opinia Ombudsmanului, informațiile publicate de Comisie nu furnizează studenților date corecte și fiabile. Într-un proiect de recomandare, Ombudsmanul i-a propus Comisiei să efectueze o plată *ex gratia* de 1 500 EUR fiecărui student afectat de neplăcerile întâmpinate. Ombudsmanul a închis cazul cu o observație critică, după ce Comisia a respins proiectul de recomandare.

În sfârșit, cazul **260/2011/GG** a vizat *Agenda Europa*, un instrument de lucru pentru elevii de liceu, pe care Comisia îl realizează în fiecare an. În ianuarie 2011, un preot irlandez a adresat Ombudsmanului o plângere în care acuza Comisia că în ediția din 2010/2011 nu menționa sărbători creștine precum Paștele și Crăciunul, dar menționa sărbători ale altor religii. Comisia distribuise peste trei milioane de exemplare ale agendei, iar preotul dorea ca aceasta să prezinte scuze și să retragă exemplarele respective. În februarie 2011, Ombudsmanul a informat reclamantul cu privire la publicarea de către Comisie, pe site-ul său, a scuzelor pentru eroarea comisă. De asemenea, Comisia a transmis o erată tuturor cadrelor didactice care au comandat ediția 2010/2011. Ombudsmanul a considerat că acțiunile Comisiei sunt rezonabile și că retipărirea ediției 2010/2011 ar fi o măsură disproporționată.



### Presupusă neîndeplinire a obligațiilor

În cazul 2139/2010/AN, care a vizat noile prevederi privind cooperarea pentru dezvoltare care interzic cu strictețe finanțarea impozitelor locale din fonduri europene, Ombudsmanul a considerat adecvate explicațiile oferite de Comisie cu privire la măsurile luate pentru soluționarea problemelor generate de neeligibilitatea impozitelor drept costuri ale proiectului, în conformitate cu cadrul juridic existent. În plus, Ombudsmanul a afirmat că măsurile intermediare luate de Comisie sunt adecvate. Ombudsmanul a criticat însă Comisia în cazul 427/2011/MHZ, deoarece nu a reușit să demonstreze că i-a fost imposibil, din punct de vedere obiectiv, să își îndeplinească obligația legală de a efectua evaluarea științifică până la 1 iulie 2008 privind efectele utilizării anumitor tipuri de plase pentru cetacee, de exemplu balene, delfini și marsuini.

## 1.7 Transferuri și recomandări

În peste 65 % din cazurile pe care le-a examinat Ombudsmanul European în cursul anului 2011 (1 667), a fost în măsură să îl ajute pe reclamant prin inițierea unei anchete asupra cazului, prin transferarea cazului către un organism competent sau prin recomandări privind instituția cătreia reclamantul trebuie să i se adreseze. Plângerile care nu sunt de competența Ombudsmanului vizează adesea presupuse încălcări ale dreptului UE de către statele membre. Multe asemenea cazuri pot fi cel mai bine soluționate de un ombudsman național sau regional din cadrul Rețelei europene a ombudsmanilor. Comisia pentru petiții a Parlamentului European este, de asemenea, membru cu drepturi depline al rețelei. Unul dintre obiectivele acestei rețele este de a facilita transferul rapid al plângerilor către ombudsmanii naționali sau regionali competenți sau către organisme similare.

În total, 52 % (1 321) din plângerile examinate de Ombudsmanul European în cursul anului 2011 au fost de competența unui membru al Rețelei europene a ombudsmanilor. Dintre aceste cazuri, 698 au fost de competența Ombudsmanului European. După cum se vede în figura 1.12, în 609 cazuri, Ombudsmanul a transferat plângerea<sup>35</sup> către un membru al rețelei sau i-a recomandat reclamantului să contacteze un membru al rețelei. Astfel, 550 de plângeri au fost transferate sau direcționate către un ombudsman național sau regional sau un organism similar, iar 59 au fost transferate sau direcționate către Comisia pentru petiții a Parlamentului European.

În total, 52 % (1 321) din plângerile examinate de Ombudsmanul European în cursul anului 2011 au fost de competența unui membru al Rețelei europene a ombudsmanilor.

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

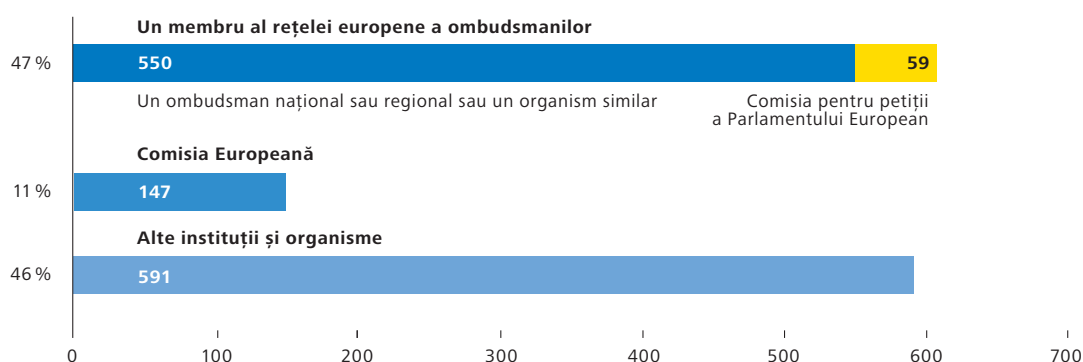
## Plângeri și anchete

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

eforturile posibile pentru a stabili ce altă instituție sau organism i-ar putea furniza cele mai potrivite recomandări. În 2011, Ombudsmanul a direcționat 147 de reclamanți către Comisie<sup>36</sup> și 591 către alte instituții și organisme, între care SOLVIT și serviciul Europa ta – consiliere, precum și către ombudsmani specializați sau organisme responsabile cu soluționarea plângerilor, din statele membre.

În total, astfel cum se arată în exemplele de mai jos, în peste 51 % din cazurile examinate de Ombudsman în 2011, acesta a făcut reclamantului recomandări sau a transferat cazul.

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



Nota 1: Cifrele de mai sus includ 124 de plângeri înregistrate spre sfârșitul anului 2010 și prelucrate în anul 2011. Cifrele nu includ 38 de plângeri înregistrate spre sfârșitul anului 2011, care se aflau în curs de prelucrare la sfârșitul anului, în vederea stabilirii măsurii necesare.

Nota 2: Deoarece, în anumite cazuri, Ombudsmanul a făcut reclamantului mai multe tipuri de recomandări, procentele de mai sus totalizează peste 100 %.

<sup>36</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.



### **Plângere transferată Parlamentului European**

În cazul **2304/2011/MMN**, un cetățean spaniol participant la un concurs al EPSO (Oficiul European pentru Selecția Personalului) i-a solicitat Comisiei să instituie proceduri de selecție separate pentru candidații cu handicap. Comisia a transmis scrisoarea la EPSO. Acesta l-a informat pe reclamant că, în funcție de handicap, a luat măsuri speciale în timpul probelor de selecție. De asemenea, EPSO a arătat că nu organizează concursuri separate pentru candidații cu handicap, deoarece cadrul juridic existent nu permite acest lucru. EPSO i-a recomandat reclamantului să se adreseze departamentelor de resurse umane ale instituțiilor UE dacă dorește să afle procentul de persoane cu handicap care lucrează în instituțiile respective. Nemulțumit de răspuns, reclamantul s-a adresat Ombudsmanului. Acesta a apreciat că reclamantul solicită, într-adevăr, modificarea legii aplicabile și că nu adresează doar o plângere privind administrarea defectuoasă. Prin urmare, cu acordul reclamantului, Ombudsmanul a transferat plângerea la Parlamentul European, spre a fi examinată ca petiție.

În cazul **2293/2011/KRW**, un cetățean german a reclamat că Regulamentul (CE) nr. 889/2002<sup>37</sup> al Parlamentului European și al Consiliului din 13 mai 2002, de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2027/97 al Consiliului privind responsabilitatea transportatorilor aerieni în caz de accident, nu reglementează problema acțiunilor în daune. De asemenea, reclamantul a afirmat că UE nu a instituit un mecanism de aplicare adecvată a Regulamentului (CE) nr. 889/2002, deoarece organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării nu ar avea competența de a interveni în problemele ridicate în legătură cu regulamentul. Reclamantul a susținut că UE ar trebui să remedieze această lacună de reglementare. Întrucât reclamantul dorea modificarea legislației relevante, cu permisiunea acestuia, Ombudsmanul a transferat plângerea către Parlamentul European, spre a fi examinată ca petiție.

### **Reclamant sfătuit să contacteze Comisia Europeană**

În februarie 2011, un cetățean a acționat în instanță o firmă de traduceri din Spania pentru că aceasta nu i-a achitat suma de 618 EUR. Reclamantul a solicitat aplicarea procedurii europene privind cererile cu valoare redusă pentru cazurile în care valoarea unei cereri este mai mică de 2 000 EUR<sup>38</sup>. Având în vedere că reclamantul nu a primit niciun răspuns la cererea sa aplicare a procedurii respective, acesta a adresat o plângere Ombudsmanului, acuzând instanța spaniolă că nu a respectat regulamentul (cazul **2123/2011/MF**). Deoarece plângerea nu era îndreptată împotriva unei instituții UE și, în plus, pune sub semnul întrebării valabilitatea unei hotărâri judecătorești, Ombudsmanul i-a recomandat reclamantului să se adreseze Comisiei pe motivul unei potențiale încălcări a dreptului UE.

### **Reclamant sfătuit să contacteze SOLVIT și serviciul Europa ta – consiliere**

În cazul **2239/2011/PMC**, reclamanta, care dorea să studieze în Regatul Unit, a adresat Ombudsmanului o plângere în care acuza agenția de administrare a frontierelor din Regatul Unit (United Kingdom Border Agency) că a refuzat să îi elibereze un certificat de înregistrare în UE sub motivul că reclamanta nu avea o asigurare medicală completă. În opinia reclamantei, asigurarea bulgară și cardul european de asigurări sociale de sănătate ar fi trebuit să fie suficiente. Reclamanta s-a adresat deja ombudsmanului național competent (ombudsmanul Parlamentului și al serviciului de sănătate din Regatul Unit) în legătură cu această problemă. Deoarece reclamația se referea la o chestiune transfrontalieră, Ombudsmanul European i-a sugerat reclamantei să ia în considerare posibilitatea contactării SOLVIT și serviciului Europa ta – consiliere.

<sup>37</sup>. JO 2002 L 140, p. 2-5.

<sup>38</sup>. Regulamentul (CE) nr. 861/2007 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 iulie 2007; JO 2007 L 199, p. 1-22.

## Plângeri și anchete

În epoca Tratatului de la Lisabona, este esențial ca instituțiile să creeze și să consolideze o cultură a serviciilor în folosul cetățenilor și a respectării drepturilor acestora. Scopul analizei tematice anterioare a fost de a surprinde amploarea și diversitatea anchetelor Ombudsmanului din cursul anului 2011 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. Persoanele care doresc să studieze mai amănunțit anchetele Ombudsmanului sunt invitate să viziteze site-ul Ombudsmanului unde pot găsi rezumate mai ample ale deciziilor, precum și deciziile în integralitatea lor, proiectele de recomandări și rapoartele speciale.



## 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 2011. Capitolul prezintă succint reuniunile, seminariile la care a participat Ombudsmanul și alte activități desfășurate de acesta pentru a asigura soluționarea eficace a plângerilor, schimbul de bune practici la scară cât mai mare, precum și sensibilizarea diferitelor părți interesate cu privire la rolul Ombudsmanului.



## Relațiile cu instituțiile, ombudsmanii și alte părți interesate

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

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

#### Comisia Europeană

Dat fiind că majoritatea anchetelor efectuate de Ombudsman în fiecare an vizează Comisia Europeană, se depun eforturi considerabile pentru a stabili legături sistematice cu membrii și funcționarii acesteia. La 15 februarie, P. Nikiforos Diamandouros a avut un schimb de opinii cu Colegiul Comisarilor. În cursul anului, Ombudsmanul s-a întâlnit cu comisarul european pentru programare financiară și buget, Janusz Lewandowski, cu directorul general al Centrului Comun de Cercetare (JRC), Dominique Ristori, cu directorul general al DG Buget, Hervé Jouanjean, cu directorul general al DG Resurse umane și securitate, Irène Souka, și cu directorul general al DG Mediu, Karl Falkenberg.

În plus, cu ocazia Săptămânii Verzi organizate de Comisia Europeană, la data de 25 mai, P. Nikiforos Diamandouros a susținut o prezentare privind „Rolul ombudsmanilor în monitorizarea impactului nostru asupra mediului”. De asemenea, Ombudsmanul a luat

cuvântul la reuniunea directorilor JRC din 14 decembrie, unde a vorbit despre rolul Ombudsmanului European în promovarea culturii serviciilor în instituțiile UE. Ombudsmanul s-a întâlnit și cu mediatorul de personal al Comisiei Europene, Mercedes de Sola, cu președintele Comitetului central pentru personal al Comisiei, Cristiano Sebastiani, și cu Jens Nymand-Christensen, directorul Secretariatului General al Comisiei, responsabil pentru relația cu Ombudsmanul European.

În cursul anului 2011, Ombudsmanul European s-a întâlnit cu directorul adjunct al Biroului Consilierilor de Politică Europeană, Margaritis Schinas, și cu directorul Oficiului de Administrare și Plată a Drepturilor Individuale (PMO), Stephen Quest.

Pentru a asigura luarea unor măsuri în urma anchetelor, șeful Departamentului juridic al Ombudsmanului și directorul din cadrul Comisiei responsabil pentru relația cu Ombudsmanul European s-au întâlnit în fiecare lună. Membrii echipei Ombudsmanului au continuat să păstreze legătura cu SOLVIT, cu Rețeaua întreprinderilor europene și cu Direcția Generală Comunicare.

#### Parlamentul European

În ceea ce privește relațiile cu Parlamentul European, diferitele activități legate de *Raportul anual 2010* al Ombudsmanului, au fost, ca întotdeauna, deosebit de importante pentru instituție. La data de 4 mai, Ombudsmanul și-a prezentat raportul în fața dlui Jerzy Buzek, deputat european și președintele Parlamentului European, la data de 5 mai în fața dnei Erminia Mazzoni, deputat european și președintele Comisiei pentru petiții a Parlamentului European, iar la data

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

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



Ombudsmanul și-a prezentat *Raportul anual 2010* în fața dlui Jerzy Buzek, deputat european și președintele Parlamentului European, la data de 4 mai, iar în fața Comisiei pentru petiții a Parlamentului, la data de 23 mai.



de 23 în fața Comisiei pentru petiții. Parlamentul a dezbătut raportul în ședința sa plenară din 27 octombrie, condusă de raportorul Parlamentului European, dna Iliana Malinova Iotova, deputat european.

În 2011, P. Nikiforos Diamandouros a susținut mai multe prezentări în fața Parlamentului European. Una dintre acestea a fost adresată Comisiei pentru afaceri juridice și s-a referit la relația dintre competențele Parlamentului și protecția datelor, iar alta, adresată Comisiei pentru libertăți civile, a vizat accesul public la documentele Uniunii Europene. De asemenea, Ombudsmanul a susținut o prezentare privind dreptul administrativ al Uniunii, la un seminar organizat la León, în Spania, de Comisia pentru afaceri juridice a Parlamentului European și de Universitatea din León. Invitația primită din partea grupului de lucru al Biroului Parlamentului European i-a oferit lui P. Nikiforos Diamandouros ocazia de a-și prezenta opiniile privind Codurile de conduită pentru deputații Parlamentului European și pentru persoanele care desfășoară activități de lobby. De asemenea, Ombudsmanul a susținut o prezentare în fața Comisiei

pentru control bugetar, care a vizat informarea și procedurile disciplinare împotriva funcționarilor, iar alta în fața Serviciului Juridic al Parlamentului, privind rolul Ombudsmanului European în promovarea bunei administrări. În plus, Ombudsmanul a susținut o prezentare în fața Direcției Generale Infrastructură și Logistică, pe tema bunei administrări în domeniul contractelor și licitațiilor, iar alta în fața Comisiei pentru personal a Parlamentului, referitoare la instrumentarea plângerilor primite din partea membrilor personalului. De asemenea, P. Nikiforos Diamandouros s-a întâlnit cu jurisconsultul Parlamentului European, Christian Penner, și cu directorul general pentru infrastructură și logistică, Constantin Stratigakis.

## Alte instituții

În cursul anului 2011, Ombudsmanul European s-a întâlnit cu Herman Van Rompuy, președintele Consiliului European și cu Reijo Kemppinen, director general pentru presă, comunicare și transparență din cadrul Secretariatului General al Consiliului de Miniștri. De asemenea, Ombudsmanul a avut

## Relațiile cu instituțiile, ombudsmanii și alte părți interesate

întâlniri cu Staffan Nilsson, președintele Comitetului Economic și Social European (CESE), și cu Martin Westlake, secretar general al CESE.

În decembrie, P. Nikiforos Diamandouros a vizitat instituțiile europene din Luxemburg și s-a întâlnit cu Vassilios Skouris, președintele Curții de Justiție, cu Marc Jaeger, președintele Tribunalului, cu Sean Van Raepenbusch, președintele Tribunalului Funcției Publice, cu Dimitrios Gratsias, judecător al Tribunalului, cu Vítor Manuel Da Silva Caldeira, președintele Curții de Conturi Europene (CCE), cu Ioannis Sarmas, membru al CCE, cu Philippe Maystadt, președintele Băncii Europene de Investiții (BEI) și cu Alfonso Querejeta, secretarul general al BEI. De asemenea, P. Nikiforos Diamandouros a susținut o prezentare în fața personalului BEI.

În cursul anului 2011, Ombudsmanul s-a întâlnit cu Peter Hustinx, Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor, cu Giovanni Kessler, directorul general al Oficiului European de Luptă Antifraudă și cu David Bearfield, șeful Oficiului European pentru Selecția Personalului. În plus, Ombudsmanul a susținut prezentări înaintea participanților la programul Erasmus pentru administrație publică, organizat de Școala Europeană de Administrație.

## Agenții

În anul 2011, P. Nikiforos Diamandouros a luat legătura cu diferite agenții ale Uniunii Europene. În iunie, la Bruxelles, a susținut o prezentare înaintea șefilor de agenții, referitoare la buna administrare și la crearea și menținerea unei culturi a serviciilor. În cursul anului, Ombudsmanul a vizitat sau s-a întâlnit cu directori și comitete ale personalului de la Autoritatea Bancară Europeană, Agenția Europeană pentru Medicamente, Colegiul European de Poliție, Agenția Europeană de Apărare, Agenția Europeană de Mediu, Agenția Europeană pentru Siguranță Maritimă și Observatorul pentru Droguri și Toxicomanie. Pentru mai multe informații despre programul de vizite al Ombudsmanului la agențiile Uniunii Europene în anul 2011, care a avut ca scop promovarea bunei administrări și schimbul de bune practici între agenții, a se vedea subsecțiunea intitulată „Plângeri și anchete din proprie inițiativă” din secțiunea 1.1 a prezentului raport.



## 2.2 Relațiile cu ombudsmanii și organismele similare

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

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.

Noua identitate vizuală a rețelei, lansată în septembrie 2010, a fost introdusă treptat în anul 2011, prin intermediul publicațiilor, site-urilor, evenimentelor și altor mijloace de comunicare în masă. Numeroase birouri care fac parte din rețea au adoptat noul logo al rețelei pe site-urile lor, iar unele și-au modificat antetul în acest scop. Ca urmare, vizibilitatea rețelei s-a îmbunătățit considerabil în 2011.

Unul dintre scopurile principale ale rețelei este de a facilita transferul rapid al plângerilor către ombudsmanul competent sau organismul similar. În cursul anului 2011, în 609 cazuri, Ombudsmanul a transferat plângerea către un membru al rețelei sau i-a recomandat reclamantului

să contacteze un membru al rețelei. În capitolul 1 sunt prezentate mai multe detalii cu privire la această cooperare.

De asemenea, pentru tratarea plângerilor, o relevanță directă o are procedura specială prin care ombudsmanii naționali sau regionali pot solicita Ombudsmanului European răspunsuri în scris la întrebări legate de legislația Uniunii Europene și de interpretarea acesteia, inclusiv întrebări care apar în tratarea anumitor cazuri de către aceștia. În cursul anului 2011, Ombudsmanul a primit un număr record de 11 întrebări, față de trei în 2010. Cinci întrebări au fost adresate de ombudsmani naționali, iar celelalte șase de ombudsmani regionali. Cele mai frecvente probleme ridicate au vizat libera circulație, întrebările ombudsmanilor din Danemarca, Irlanda, Vorarlberg (Austria), Emilia-Romagna (Italia), Toscana (Italia) și Insulele Canare (Spania) referindu-se la acest drept important al cetățenilor Uniunii. Întrebarea adresată de ombudsmanul din Vorarlberg s-a

În cursul anului 2011, Ombudsmanul a primit un număr record de 11 întrebări.

referit la diferența dintre taxele școlare plătite de rezidenți și nerezidenți la școlile de muzică locale. În ceea ce îl privește pe ombudsmanul din Emilia-Romagna, acesta s-a adresat Ombudsmanului European după ce autoritățile din domeniul asistenței medicale din Italia au refuzat rambursarea cheltuielilor medicale pe care o pacientă însărcinată le-a suportat în Germania.

Întrebările adresate de ombudsmanii din Danemarca și din Piemont (Italia) au vizat probleme de mediu, în timp ce ombudsmanii din Irlanda de Nord (Regatul Unit) și din Andaluzia (Spania) au adresat întrebări referitoare la probleme legate de agricultură. Întrebările

## Relațiile cu instituțiile, ombudsmanii și alte părți interesate



© Thomas Fryd

Rețeaua europeană a ombudsmanilor a desfășurat cel de-al optulea seminar național la Copenhaga, între 20 și 22 octombrie 2011. După 25 de ani în care a ocupat funcția de ombudsman național al Danemarcei, Hans Gammeltoft-Hansen s-a pensionat la 31 ianuarie 2012. Astfel, seminarul a fost o ocazie perfectă pentru comunitatea europeană a ombudsmanilor de a aduce un omagiu ombudsmanului cu cea mai mare vechime în această funcție, din întreaga lume.

privind agricultura s-au referit la măsurile luate ca urmare a focarului de E. coli din Germania. În sfârșit, ombudsmanul din Franța a adresat o întrebare privind programul european de distribuție de produse alimentare către persoanele defavorizate.

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

Rețeaua servește drept mecanism util pentru schimbul de informații privind dreptul UE și bunele practici, activitate care se realizează prin seminarii, buletinul informativ bianual și forumul electronic de discuții și de partajare a documentelor, care include un serviciu electronic zilnic de știri. În octombrie 2011, a fost lansat un nou serviciu de Extranet pentru rețea, care înlocuiește forumul care a funcționat începând din 2001. Serviciul de Extranet, care încorporează toate caracteristicile predecesorului său și numeroase altele noi, a fost conceput să fie cât se poate de interactiv și ușor accesibil.

Printre aspectele discutate în anul 2011 prin intermediul forumului și al serviciului de Extranet, s-au numărat tratarea plângerilor referitoare la atribuirea și punerea în aplicare a contractelor, Convenția pentru drepturile persoanelor cu handicap, reglementările privind donarea de sânge, includerea organismelor profesionale în sfera de competență a Ombudsmanului, rolul ombudsmanilor în protejarea și promovarea drepturilor omului și a drepturilor fundamentale, accesul la vot al persoanelor cu deficiențe de vedere și modul în care organismele publice soluționează cererile cetățenilor privind compensațiile financiare.

Rețeaua desfășoară, din doi în doi ani, seminarii pentru ombudsmanii naționali și regionali, organizate de Ombudsmanul European împreună cu un omolog național sau regional. Cel de-al optulea Seminar național al Rețelei europene a ombudsmanilor a fost organizat în comun de Ombudsmanul European și ombudsmanul din Danemarca, Hans Gammeltoft-Hansen. Seminarul, care a avut loc la Copenhaga în perioada 20-22 octombrie 2011, a fost intitulat „Legislație, politică și ombudsmani





Comisia Europeană recunoaște tot mai mult importanța rețelelor în depășirea distanțelor dintre Europa și cetățenii acesteia. Comisia a invitat rețeaua europeană a ombudsmanilor să participe cu un stand la Târgul privind Piața Unică, organizat în octombrie la Cracovia, în Polonia. Aceasta a fost prima invitație de acest gen.



în epoca Lisabona”. La seminar au participat reprezentanți ai birourilor ombudsmanilor din 30 de țări, inclusiv ombudsmani naționali din aproape toate statele membre ale Uniunii Europene și reprezentanți regionali din șapte țări din cadrul rețelei în care există astfel de organisme.

După 25 de ani în care a ocupat funcția de ombudsman național, Hans Gammeltoft-Hansen s-a pensionat la 31 ianuarie 2012. Seminarul a oferit comunității europene a ombudsmanilor ocazia perfectă pentru a aduce un omagiu ombudsmanului cu cea mai mare vechime în această funcție din întreaga lume.

În cadrul seminarului au fost dezbătute diverse teme, cu accent pe rolul ombudsmanilor între sistemul politic și cel juridic și pe eliminarea distanței dintre Uniunea Europeană și cetățenii săi. Pentru prima dată, un reprezentant al Președinției Uniunii Europene a participat la un seminar al rețelei. Maciej Szpunar, subsecretar de stat pentru afaceri juridice și tratate al Poloniei, a susținut un discurs important referitor la cea de-a doua temă. Prima temă a fost abordată de președintele Curții Supreme Administrative din Suedia, Mats Melin.

Membrii rețelei au adoptat mai multe decizii importante în cadrul seminarului. Acestea au inclus accesul gratuit al publicului la buletinul informativ al rețelei, prin intermediul site-ului Ombudsmanului și al site-ului EU Bookshop; furnizarea de informații pe site, cu privire la întrebările adresate Ombudsmanului European și identificarea, prin intermediul rețelei, a modului în care poate fi îmbunătățită informarea cetățenilor de pe teritoriul Europei cu privire la drepturile care le revin. În plus, la seminar a participat directorul general al DG Mediu a Comisiei Europene, Karl Falkenberg, care a discutat despre modalitățile de îmbunătățire a colaborării dintre Comisie și statele membre pe probleme de mediu.

Comisia Europeană recunoaște tot mai mult importanța rețelelor în depășirea distanțelor dintre Europa și cetățenii acesteia. În octombrie 2011, Comisia, împreună cu președinția poloneză, au organizat la Cracovia, în Polonia, un Târg privind Piața Unică, pentru informarea cetățenilor asupra modului în care își pot exercita drepturile ca cetățeni ai Uniunii Europene. Comisia a invitat rețeaua europeană a ombudsmanilor



## Relațiile cu instituțiile, ombudsmanii și alte părți interesate

să participe cu un stand la acest târg. Această invitație a fost prima de acest gen. Datorită excelentei cooperări între biroul ombudsmanului polonez și biroul Ombudsmanului European, colegii din ambele instituții au participat la standul pus la dispoziție de organizatori și au vorbit în fața a peste 5 000 de cetățeni, pe parcursul a trei zile, oferindu-le informații despre diverse mecanisme de soluționare a problemelor, disponibile atât la nivel național, cât și european.

Ombudsmanul European a profitat de vizitele efectuate în statele membre ale UE în 2011 pentru a se întâlni cu colegii săi ombudsmani. P. Nikiforos Diamandouros s-a întâlnit cu ombudsmanul Greciei (în martie și în noiembrie), cu ombudsmanul Parlamentului și al serviciului de sănătate din Regatul Unit (în luna mai), cu ombudsmanul Belgiei (în iulie), cu ombudsmanul Portugaliei (în noiembrie). De asemenea, Ombudsmanul European s-a întâlnit cu ombudsmanul Cataloniei, Spania, la Barcelona (în aprilie), cu ombudsmanii regionali din Belgia, la Bruxelles (în martie) și cu ombudsmanul regiunii Bolzano (Tirolul de Sud) din Italia, la Strasbourg (în martie).

În 2011, Ombudsmanul a avut mai multe întâlniri cu înalți oficiali din Turcia, pentru a sprijini eforturile continue ale guvernului Turciei de înființare a instituției ombudsmanului național în această țară. În acest context, Ombudsmanul European s-a întâlnit cu ministrul pentru Afaceri UE și negociatorul-șef pentru aderarea Turciei la Uniune, mai întâi la Bruxelles, în ianuarie, apoi la Istanbul, în martie. De

asemenea, Ombudsmanul s-a întâlnit în luna mai, la Strasbourg, cu ministrul interimar al Justiției și în decembrie cu ministrul Justiției. În februarie, la Strasbourg, Ombudsmanul a primit vizita unei delegații a Ministerului Justiției din Turcia, iar în martie a participat la un simpozion al ombudsmanului internațional, organizat la Universitatea Doğuș din Istanbul.

De asemenea, în cursul anului, P. Nikiforos Diamandouros s-a întâlnit cu președintele Comisiei naționale mexicane pentru drepturile omului, la Strasbourg (în mai), cu ombudsmanul Națiunilor Unite la New York (în iunie), cu ombudsmanul din Ontario și ombudsmanul adjunct din Toronto (în octombrie) și cu ombudsmanul din Quebec, la Montreal (în octombrie).

În sfârșit, membrii personalului biroului Ombudsmanului European au susținut prezentări la două sesiuni de formare care au avut loc la Rabat, în lunile mai și decembrie. Prima sesiune a fost organizată, în comun, de Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF) și Instituția ombudsmanului din Maroc. A doua sesiune a fost organizată de Instituția ombudsmanului din Maroc în colaborare cu Asociația Ombudsmanilor Mediteraneeni. Titlurile sub care s-au desfășurat cele două sesiuni au fost „Metode de anchetare și investigare în tratarea cazurilor” și, respectiv, „Competențele mediatorului și ale ombudsmanului în apărarea drepturilor omului”.



## 2.3 Relațiile cu alte părți interesate

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

La mai bine de un an de la intrarea în vigoare a Tratatului de la Lisabona, Ombudsmanul a dorit să încurajeze discuțiile privind reușitele acestuia și provocările care se anunță.

Dialogul cu părțile interesate constituie, într-adevăr, o prioritate principală a strategiei Ombudsmanului pentru mandatul 2009-2014. În 2011, Ombudsmanul a organizat un seminar la nivel înalt, intitulat „Aduce beneficii cetățenilor europeni Tratatul de la Lisabona?”. La mai bine de un an de la intrarea în vigoare a Tratatului de la Lisabona, Ombudsmanul a dorit să încurajeze discuțiile privind reușitele acestuia și provocările care se anunță. Acest eveniment, care a constituit punctul central al anului în materie de

comunicare din partea Ombudsmanului, a avut loc la 18 martie și a atras peste 200 de participanți, reprezentanți ai părților interesate. A fost cel de-al treilea eveniment anual ținut în luna martie pe care Ombudsmanul l-a organizat la Bruxelles pentru cetățeni, asociații, ONG-uri, întreprinderi, societatea civilă, jurnaliști, reprezentanți regionali și naționali și alte persoane interesate. Președintele Consiliului European, Herman Van Rompuy, a fost principalul vorbitor la seminar. Din grupul de discuții au făcut parte Ombudsmanul

European, P. Nikiforos Diamandouros, vicepreședintele Comisiei Europene, Viviane Reding, vicepreședintele Parlamentului European, Diana Wallis, și directorul Centrului de politici europene, Hans Martens. Evenimentul a fost prezidat de Ann Cahill, președintele Asociației Internaționale a Presei. Evenimentul a fost transmis în direct pe internet, cu ajutorul mai multor birouri ale Parlamentului European, Comisiei Europene, al centrelor de contact Europe Direct și al altor oficii din Uniunea Europeană care au făcut cunoscut linkul respectiv.

Principalul eveniment al anului 2011 în materie de comunicare pentru Ombudsmanul European, a fost un seminar intitulat „Aduce beneficii cetățenilor europeni Tratatul de la Lisabona?”, care a avut loc la 18 martie și a reunit peste 200 de participanți. Acesta a fost cel de-al treilea eveniment anual din luna martie, pe care Ombudsmanul European l-a organizat la Bruxelles pentru cetățeni, asociații, ONG-uri, întreprinderi, organizații ale societății civile, jurnaliști, reprezentanți regionali și naționali și alte persoane interesate. Herman Van Rompuy, Președintele Consiliului European, care apare în această fotografie alături de P. Nikiforos Diamandouros, a fost vorbitorul principal la acest seminar.



## Relațiile cu instituțiile, ombudsmanii și alte părți interesate



© 2006-2011 Presidency of the Portuguese Republic

În cursul vizitei efectuate în Portugalia în luna noiembrie, Ombudsmanul European s-a întâlnit cu președintele Republicii, Aníbal António Cavaco Silva.

La 28 septembrie, Ziua internațională a dreptului de a ști, Ombudsmanul a găzduit un alt seminar, la Bruxelles. Acest eveniment a urmărit explorarea diferitelor dimensiuni ale dreptului de acces la informații, punând accent pe cele mai bune practici utilizate în Europa și în afara acesteia. S-a discutat despre învățămintele pe care Uniunea Europeană le poate desprinde din experiența altor țări din afara și din interiorul Europei cu privire la dreptul de a ști, precum și despre practicile din alte țări care, pe viitor, ar trebui să servească drept modele pentru instituțiile Uniunii. Din grupul de discuții au făcut parte Ombudsmanul European, P. Nikiforos Diamandouros, ministrul finlandez pentru dezvoltare internațională și fost deputat european, Heidi Hautala, însărcinată cu afaceri al Misiunii Statelor Unite ale Americii pe lângă Uniunea Europeană, Thomas J. White, și directorul Access Info Europe, Helen Darbishire. Discuțiile au fost prezidate de Geoff Meade, editorul pentru Europa al Asociației Presei. La eveniment au participat peste 100 de reprezentanți ai asociațiilor, ONG-urilor, întreprinderilor, organizațiilor societății civile, jurnaliști,

reprezentanți regionali și naționali și reprezentanți ai altor instituții ale Uniunii Europene. Ziua internațională a dreptului de a ști a fost instituită în 2003 de susținători ai accesului la informații din întreaga lume. Obiectivul acestei zile este ca fiecare persoană să își cunoască mai bine dreptul de acces la informații.

În afara întâlnirilor cu factorii de decizie politică de nivel înalt din statele membre, Ombudsmanul a profitat de ocazia vizitelor sale de informare pentru comunicarea cu grupurile țintă și reprezentanții mass-media. În timpul vizitei efectuate în Bulgaria, între 18 și 24 iulie, pe lângă întâlnirea cu primul ministru, Boyko Borissov, și cu alți înalți oficiali, Ombudsmanul s-a întâlnit și cu ONG-uri, studenți și foști stagiați ai ombudsmanului din Bulgaria. În cadrul unei vizite similare efectuate în Portugalia între 19 și 22 noiembrie, P. Nikiforos Diamandouros s-a întâlnit cu președintele Republicii, Aníbal António Cavaco Silva, cu primul ministru, Pedro Passos Coelho, și cu alte oficialități. Vizita în Portugalia a inclus și întâlniri cu reprezentanți ai societății civile.



Cu puțin timp înainte de cel de-al optulea seminar național al Rețelei europene a ombudsmanilor, care a avut loc la Copenhaga între 20 și 22 octombrie, Ombudsmanul a profitat de prezența sa în oraș pentru a se întâlni cu părți interesate din Danemarca. Biroul de Informare al Parlamentului European și Reprezentanța Comisiei Europene la Copenhaga au contribuit la organizarea acestor întâlniri. Ombudsmanul a susținut două scurte conferințe de presă cu jurnaliști și cadre universitare specializate în domeniul mass-media. De asemenea, a susținut o prelegere la Universitatea din Copenhaga, în fața a 70 de studenți, cadre universitare, funcționari publici și avocați practicanți, cu privire la posibila adoptare a unei legi administrative pentru administrația Uniunii Europene. În final, Ombudsmanul s-a întâlnit cu reprezentanți ai organizațiilor societății civile interesate să afle mai multe despre serviciile oferite de instituția sa.

Pentru a promova în mai mare măsură activitățile instituției, Secretarul General al Ombudsmanului European, Ian Harden, a reprezentat instituția la o masă rotundă organizată la Geneva, în paralel cu cea de-a 18-a sesiune a Consiliului ONU pentru Drepturile Omului, care

a avut loc la 26 septembrie. Masa rotundă s-a intitulat „Măsuri adoptate de diversele organisme de mediere și perspective, în vederea punerii în aplicare a rezoluției Națiunilor Unite privind rolul ombudsmanului, al mediatorului și al altor instituții naționale pentru drepturile omului în promovarea și apărarea drepturilor omului”. Înalțul Comisar al ONU pentru drepturile omului, dna Navanethem Pillay, a participat la acest eveniment care a reunit aproximativ 200 de participanți, inclusiv mediatori, ombudsmani, ambasadori acreditați la ONU, reprezentanți ai ONG-urilor și organizații din cadrul ONU.

În general, în 2011, Ombudsmanul și-a prezentat activitatea în cadrul a aproximativ 40 de evenimente și întâlniri bilaterale cu principalele părți interesate, precum membri ai comunității juridice, ai asociațiilor de afaceri, ai grupurilor de reflecție, ai ONG-urilor, reprezentanți ai administrațiilor regionale și locale, persoane care desfășoară activități de lobby și grupuri de interese, cadre universitare, reprezentanți politici la nivel înalt și funcționari publici. Aceste conferințe, seminarii și întâlniri au fost organizate la Bruxelles, Strasbourg și în statele membre.

În 2011, Ombudsmanul a organizat o serie de evenimente tematice pentru a atrage atenția asupra activității sale în domenii specifice.

Printre aceste evenimente se numără și seminarul din 28 septembrie, organizat cu ocazia Zilei internaționale a dreptului de a ști, care a vizat explorarea diferitelor dimensiuni ale dreptului de acces la informații, punând accentul pe cele mai bune practici utilizate în Europa și nu numai. Seminarul a reunit peste 100 de participanți. Din grupul de discuții au făcut parte Heidi Hautala, Ministrul finlandez pentru dezvoltare internațională și fost deputat european, Thomas J. White, însărcinat cu afaceri la Misiunea SUA pe lângă Uniunea Europeană, și Helen Darbishire, directorul executiv al Access Info Europe.





## Relațiile cu instituțiile, ombudsmanii și alte părți interesate



În cursul anului 2011, Ombudsmanul European a acordat peste 30 de interviuri jurnaliștilor, inclusiv interviul acordat în noiembrie postului de televiziune France 24.

În 2011, echipa Ombudsmanului European a ținut aproximativ 85 de prezentări în fața a 2 478 de cetățeni din Uniunea Europeană și din afara acesteia. Aproximativ 55 % din vizitatori au provenit doar din Germania, urmați de cei din Austria, Franța, Italia și Țările de Jos. 20 % din vizitatori au provenit din instituțiile Uniunii, iar alții din Statele Unite, China și Rusia. Deși constrângerile în materie de resurse limitează numărul prezentărilor care pot fi susținute în fiecare an, Ombudsmanul încearcă, pe cât posibil, să accepte invitațiile și cererile părților interesate.

În cursul anului, Ombudsmanul a susținut șapte conferințe și informări de presă la Bruxelles, Strasbourg și în mai

peste 30 de interviuri jurnaliștilor din presa scrisă, audiovizuală și electronică. În 2011, Biroul Ombudsmanului a publicat 20 de comunicate de presă abordând, printre altele, subiecte precum întârzierea plăților, furnizarea de informații eronate pasagerilor aerieni, nivelurile de contaminare în urma accidentului de la Fukushima, Eurobarometrul special 75.1, intitulat *Ombudsmanul European și drepturile cetățenilor*, care a vizat drepturile cetățenilor și performanțele administrației UE, multilingvismul, conflictele de interese în cazul noilor membri ai personalului sau al celor care părăsesc o instituție UE și transparența proactivă. În presa scrisă și cea electronică au apărut peste 1 500 de articole privind activitatea Ombudsmanului European.

De o importanță deosebită pentru activitatea Ombudsmanul European au fost rezultatele Eurobarometrului special 75.1, pe care Parlamentul European și Ombudsmanul l-au comandat în 2011.

multe state membre. Printre principalele sale activități în legătură cu mass-media, s-a numărat conferința de presă privind *Raportul anual 2010*, organizată la Bruxelles în luna mai. De asemenea, P. Nikiforos Diamandouros a acordat

De o importanță deosebită pentru activitatea Ombudsmanul European au fost rezultatele Eurobarometrului special 75.1, pe care Parlamentul European și Ombudsmanul l-au comandat în 2011. TNS Opinion & Social, care a efectuat



sondajul, a intervievat 27 000 de cetățeni din cele 27 de state membre. Rezultatele au arătat că majoritatea populației consideră că dreptul la libera circulație, dreptul de a locui liber în UE și dreptul la buna administrare la nivelul UE sunt cele mai importante drepturi ale cetățenilor. Ombudsmanul este încurajat de faptul că cetățenii consideră dreptul la buna administrare și dreptul de a adresa plângeri Ombudsmanului European ca fiind foarte importante. El va folosi rezultatele sondajului în scopul îmbunătățirii calității serviciilor sale, va încuraja administrația UE în sensul îmbunătățirii performanței și va invita membri ai Rețelei europene a ombudsmanilor să difuzeze în statele membre informații despre drepturile cetățenilor.

Site-ul Ombudsmanului a fost actualizat cu regularitate pe tot parcursul anului, cu decizii, rezumate ale cazurilor, comunicate de presă, detalii privind evenimentele care urmează să aibă loc, conținut audiovizual, publicații și alte documente. În formularul de plângere disponibil online a fost integrată criptarea SSL, în scopul creșterii nivelului de securitate, iar în majoritatea paginilor web au fost introduse butoane pentru rețelele de socializare. Au fost create mai multe secțiuni noi dedicate, între altele, cazurilor deschise, vizitelor la agenții și statisticilor și studiilor, fiind prezentat, în mod special, Eurobarometrul 75.1 *Ombudsmanul European și drepturile cetățenilor*. De asemenea, a fost creată o secțiune dedicată noii publicații lansate de Ombudsmanul European în octombrie 2011, intitulată *Probleme cu UE? Cine vă poate ajuta?*

În perioada 1 ianuarie-31 decembrie 2011, site-ul Ombudsmanului a avut peste 295 000 de vizitatori unici care, împreună, au vizualizat peste 6,2 milioane de pagini. Cei mai mulți vizitatori au provenit din Luxemburg, urmați de cei din Regatul Unit, Spania, Germania, Italia și Franța. De cea mai mare popularitate pe site-ului Ombudsmanului s-a bucurat, din nou, ghidul interactiv. Acest instrument important este destinat sprijinirii persoanelor în ceea ce privește identificarea celui mai adecvat organism către care trebuie să se îndrepte pentru soluționarea plângerilor pe care le formulează. În 2011, peste 18 000 de persoane au solicitat și au primit recomandări de la Ombudsman prin intermediul ghidului interactiv.

În perioada 1 ianuarie-31 decembrie 2011, site-ul Ombudsmanului a avut peste 295 000 de vizitatori unici care, împreună, au vizualizat peste 6,2 milioane de pagini.





# Resurse



Acest capitol oferă o prezentare generală a resurselor pe care instituția Ombudsmanului le-a avut la dispoziție în 2011. 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, iar partea finală se referă la utilizarea resurselor instituției.

## Resurse

## 3.1 Personalul

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

### Întâlnirea anuală de lucru și reuniunile periodice ale personalului

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

Întâlnirea de lucru din 2011 s-a desfășurat în perioada 4-6 aprilie la Bad Herrenalb, în Germania. Pentru prima dată, Ombudsmanul a invitat angajați din alte oficii ale Rețelei europene a ombudsmanilor să participe la întâlnirea

de lucru. Oaspeții și-au împărtășit experiența și cunoștințele proprii cu angajații Ombudsmanului European, în scopul determinării celor mai bune practici din domeniile de politică de potențial interes pentru activitățile Ombudsmanului. Participanții la întâlnire au reflectat asupra acestor practici, pentru a stabili care dintre ele l-ar putea ajuta cel mai bine pe Ombudsman să îmbunătățească performanțele instituției sale.

De asemenea, Ombudsmanul convoacă reuniuni periodice ale personalului pentru a asigura buna circulație a informațiilor între membrii echipei. În plus, angajații participă la sesiuni de formare externe și interne, pentru a-și continua dezvoltarea profesională. La 31 ianuarie, judecătorul Koen Lenaerts de la Curtea de Justiție a Uniunii Europene a susținut o prezentare în fața juriștilor Ombudsmanului, referitoare la Carta drepturilor fundamentale, în special articolul 41 care prevede dreptul obligatoriu din punct de vedere juridic la buna administrare. De asemenea, Koen Lenaerts s-a referit la relația, în acest context, dintre instanțele din Luxemburg și Ombudsmanul European. La 18 februarie, Freddy Dezeure, șeful Unității de audit extern din cadrul DG INFSO (Societate Informațională și Media) a Comisiei Europene și Ingrid Mariën-Dusak, adjunct al șefului Unității pentru aspecte juridice din cadrul aceleiași Direcții Generale, au ținut o prezentare despre activitățile de audit ale DG INFSO, în special în ceea ce privește auditul bazat pe riscuri. De asemenea, aceștia au vorbit despre noile metode de succes elaborate în scopul identificării și auditării beneficiarilor care prezintă un risc ridicat de fraudă. În ceea ce privește formarea internă, personalul a participat, printre altele, la sesiuni privind discursul public, accesul la documente ca urmare a intrării în vigoare a Tratatului de la Lisabona și limba engleză curentă.

Pentru prima dată, Ombudsmanul a invitat angajați din alte oficii ale Rețelei europene a ombudsmanilor să participe la întâlnirea de lucru.



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

## **Ombudsmanul și echipa sa**

În anul 2011, schema de personal a Ombudsmanului cuprindea 64 de posturi. La sfârșitul anului, structura oficiului Ombudsmanului era următoarea:

**Ombudsmanul European:**  
**P. Nikiforos Diamandouros**

**Cabinetul Ombudsmanului**  
Șef de cabinet:  
Zina Assimakopoulou

### **Secretariatul general**

Secretar general:  
Ian Harden

## **Directorii**

Gerhard Grill  
João Sant'Anna

### **Departamentul juridic**

**Unitatea juridică A**  
Șef de unitate interimar:  
Gerhard Grill

**Unitatea juridică B**  
Șef de unitate:  
Peter Bonnor

**Unitatea juridică C**  
Șef de unitate:  
Marta Hirsch-Ziemińska

**Unitatea juridică D**  
Șef de unitate:  
Fergal Ó Regan

## Resurse

### Registratura

Şef de unitate:  
Peter Bonnor

### Departamentul Administrativ şi Financiar

#### Unitatea administrativă şi de personal

Şef de unitate:  
Alessandro Del Bon

#### Unitatea bugetară şi financiară

Şef de unitate:  
Loïc Julien

#### Unitatea pentru comunicare

Şef de unitate:  
Ben Hagard

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

Şef de unitate interimar:  
Ben Hagard

Responsabilul cu protecţia datelor în cadrul Ombudsmanului European este Loïc Julien.

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

## 3.2 Bugetul

### Bugetul pe 2011

Începând de la 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 cuprinde imobilele, mobilierul, echipamentele şi diverse cheltuieli de exploatare. Titlul 3 conţine cheltuielile rezultate din funcţiile generale exercitate de instituţie.

Creditele bugetare din 2011 s-au ridicat la valoarea de 9 427 395 EUR.

### Cooperarea interinstituţională

Pentru utilizarea judicioasă a resurselor şi evitarea creşterii inutile a numărului de angajaţi, Ombudsmanul cooperează cu alte instituţii ale UE, acolo unde este posibil. Deşi pentru serviciile astfel furnizate Ombudsmanul European achită, în mod evident, facturile corespunzătoare, 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 profesională, 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.



- Oficiul de Administrare și Plată a Drepturilor Individuale (PMO) al Uniunii Europene, în ceea ce privește pensiile și alte aspecte legate de încetarea activității funcționarilor și agenților;
- Centrul de Traduceri pentru Organismele Uniunii Europene, care furnizează multe dintre traducerile de care Ombudsmanul are nevoie în activitatea sa în folosul cetățenilor.

### Controlul bugetar

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

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

## 3.3 Utilizarea resurselor

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

Planul anual de management, raportul anual de activitate, precum și graficul anual al rezultatelor obținute în anul 2011, în raport cu indicatorii cheie de performanță, vor fi publicate pe site-ul Ombudsmanului la începutul anului 2012.





## **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, 2012

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 978-92-9212-317-8 . ISSN 1830-7493 . doi:10.2869/520 . QK-AA-12-001-RO-C



Oficiul pentru Publicații