



## Dragi cititori,

Ne face plăcere să vă supunem atenției *Prezentarea generală pe 2011* a activității Ombudsmanului. Această publicație trece în revistă cele mai importante rezultate obținute de instituția noastră în anul anterior și prezintă principalele provocări și oportunități apărute.

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

Unul dintre obiectivele cele mai importante ale strategiei Ombudsmanului European pentru mandatul 2009-2014 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, peste 22 000 de persoane primind sprijin direct din partea Ombudsmanului. Printre acestea se numără persoane care au depus plângeri la instituția noastră (în anul în cauză, am gestionat 2 510 de plângeri), persoane care au primit un răspuns la solicitările lor de informații (1 284) și persoane care au obținut consiliere prin intermediul ghidului interactiv de pe site-ul instituției noastre (18 274). De asemenea, am publicat o broșură intitulată *Probleme cu UE? Cine vă poate ajuta?* pentru a oferi cetățenilor, întreprinderilor și asociațiilor îndrumări și recomandări suplimentare.



© Uniunea Europeană

Peste 50 % din plângeri au fost de competența unui membru al Rețelei europene a ombudsmanilor. În schimb, doar puțin peste jumătate din acestea, adică 27 % din total, s-au încadrat în mandatul Ombudsmanului European. La cel de-al optulea seminar al ombudsmanilor naționali organizat la Copenhaga în octombrie, aceștia au confirmat angajamentul lor de a găsi modalități, prin intermediul rețelei, pentru a informa mai bine cetățenii din întreaga Europă cu privire la drepturile lor. Acest lucru ar trebui să ne consolideze și mai mult contribuția la transformarea drepturilor cetățenilor europeni în realitate.

### Îmbunătățirea procedurilor în beneficiul cetățenilor

Valoarea pe care cetățenii o atribuie dreptului lor fundamental de a adresa plângeri Ombudsmanului European a fost confirmată de un sondaj special Eurobarometru privind drepturile cetățenilor și performanțele administrației UE.<sup>1</sup>

Având în vedere acest aspect, atenția noastră s-a concentrat în 2011 pe îmbunătățirea procedurilor în beneficiul cetățenilor. Am introdus un nou tip de anchetă, prin intermediul căreia reclamanții își pot clarifica plângerea dacă Ombudsmanul nu este convins că există motive să solicite instituției UE să își prezinte avizul cu privire la un caz. Principalul rezultat al acestei schimbări a fost că am inițiat un număr record de anchete în 2011, respectiv 396. Aceasta reprezintă o creștere de 18 % comparativ cu 2010. Îmbunătățirile aduse procedurii simplificate, al cărei scop este soluționarea rapidă a plângerilor care privesc omisiuni de a prezenta un răspuns, se traduc în faptul că reclamanții nu mai trebuie să depună o nouă plângere în cazul în care sunt nemulțumiți de răspunsul pe fond.<sup>2</sup>

1. Informații complete despre acest Eurobarometru sunt disponibile la: <http://www.ombudsman.europa.eu/ro/press/statistics.faces>

2. Din punct de vedere statistic, această nouă abordare implică în primul rând o scădere a numărului dosarelor închise datorită faptului că au fost soluționate de către instituție, în timp ce un număr mai mare de dosare sunt închise cu constatarea că nu se justifică investigații suplimentare.



O consecință a acestor modificări este aceea că, în medie, timpul de finalizare a anchetelor s-a prelungit puțin – zece luni în 2011, comparativ cu nouă luni în 2010. În opinia mea, îmbunătățirile substanțiale pe care le-am introdus pentru reclamanți justifică această ușoară prelungire. Am finalizat în continuare majoritatea anchetelor (66 %) într-un singur an. Procentul a rămas același ca în 2010.

### **O cultură a serviciului în instituții**

Rezultatele sondajului Eurobarometru m-au îndemnat să caut modalități nu numai de a îmbunătăți calitatea propriilor servicii, ci și de a încuraja administrația UE să își îmbunătățească performanța, prin întărirea angajamentului său față de principiile unei culturi a serviciului pentru cetățeni. În acest scop, am publicat *The European Ombudsman's guide to complaints* (Ghidul Ombudsmanului European privind plângerile), disponibil în limbile engleză, franceză și germană, care a fost distribuit personalului din toate instituțiile UE, în noiembrie 2011. Cu ocazia reuniunii pe care am avut-o cu Colegiul Comisarilor în februarie, am subliniat că acordarea de despăgubiri, în cazurile în care se justifică acest lucru, ar trebui să constituie următorul pas în consolidarea culturii serviciului în cadrul Comisiei. În luna mai, am lansat un program de vizite la agențiile UE. Răspunsul unor agenții la activitatea Ombudsmanului în privința plângerilor a fost exemplar și îmi întărește convingerea că merită să se depună eforturi pentru identificarea și popularizarea celor mai bune practici, în scopul de a-i sprijini pe managerii din

cadrul agențiilor în încercarea lor de a forma și menține o cultură a serviciului. În sfârșit, am continuat activitatea noastră privind elaborarea principiilor serviciului public pentru funcționarii europeni. În acest scop, în februarie am lansat o consultare publică pe tema proiectului Ombudsmanului referitor la principii, iar în decembrie am publicat o analiză a răspunsurilor primite. Versiunea finală a principiilor va fi publicată în prima parte a anului 2012.

Am convingerea că, împreună, toate aceste inițiative au sporit capacitatea Ombudsmanului European de a se apropia mai mult de obiectivele construirii unui climat de încredere prin intermediul dialogului dintre cetățeni și Uniunea Europeană și ale promovării celor mai înalte standarde de conduită în instituțiile Uniunii, prevăzute în declarația privind misiunea instituției și, astfel, de a-și aduce modesta contribuție la consolidarea statului de drept și a democrației în UE.

Strasbourg, 31 ianuarie 2012

P. Nikiforos Diamandouros

Ombudsmanul European investighează plângerile legate de administrarea defectuoasă în cadrul instituțiilor, organelor, oficiilor și agențiilor UE. Orice cetățean sau rezident european, sau o întreprindere ori asociație dintr-un stat membru poate depune o plângere la Ombudsman. Ombudsmanul oferă un mijloc rapid, flexibil și gratuit de rezolvare a problemelor cu administrația UE. Pentru informații suplimentare în cele 23 de limbi oficiale ale UE, vă rugăm să vizitați site-ul (<http://www.ombudsman.europa.eu>), unde veți găsi, de asemenea, această *Prezentare generală*, cazurile menționate în prezenta publicație, precum și textul integral al *Raportului anual pe 2011* – disponibil în limba engleză începând cu luna mai 2012 și în toate celelalte limbi oficiale începând cu luna iulie 2012.

## Cazuri de referință din 2011

Zece cazuri de referință închise în 2011 ilustrează cele mai bune practici. Disponibilitatea instituțiilor de a coopera cu Ombudsmanul pentru a ajunge la o soluționare satisfăcătoare a acestor plângeri reprezintă o expresie importantă a angajamentului față de principiul unei culturi a serviciului. În unele dintre aceste cazuri, implicarea constructivă a reclamanților s-a dovedit, de asemenea, esențială pentru obținerea unui rezultat reciproc avantajos.

### Transparență

Cazul **3072/2009/MHZ** a vizat „Registrul de transparență” al Comisiei. Comisia a acceptat propunerea Ombudsmanului de a publica norme generale privind (i) procedurile de gestionare a plângerilor legate de Registru, (ii) modul în care grupurile de interese trebuie să își calculeze bugetele de lobby și (iii) modul în care aceste grupuri trebuie să își raporteze activitățile eligibile în sensul Registrului.

Autoritatea bancară europeană (ABE) a luat imediat măsuri pentru respectarea obligațiilor privind transparența, ca răspuns la plângerea **2497/2010/FOR**. Ca expresie a angajamentului său, ABE a acceptat să acorde accesul la lista participanților la o audiere publică, astfel cum a solicitat reclamantul.

În cazul **3106/2007/FOR**, Agenția Europeană pentru Medicamente (EMA) a acceptat să acorde accesul public la rapoartele privind presupuse reacții adverse grave în legătură cu un produs farmaceutic. Ombudsmanul a salutat progresele importante înregistrate de EMA în asigurarea unei mai mari transparențe a activității sale.

Comisia a acordat reclamantului accesul integral la documentele pe care le-a solicitat în cazul **2609/2010/BEH**, chiar dacă inițial a susținut că acestea intră sub incidența excepției de la accesul public referitoare la protecția apărării și chestiunilor militare.

### Contracte și oferte

Comisia a adoptat măsuri concrete, în cadrul gestionării cazului **1786/2010/PB**, pentru a diminua birocrăția în finanțarea UE în domeniul cercetării. Aceste măsuri au fost luate în urma constatării Ombudsmanului potrivit căreia impunerea unor obligații care creează sarcini disproporționate pentru beneficiari nu este conformă cu principiul bunei gestiuni financiare.

În cazul **3264/2008/GG**, Comisia a recunoscut că și-a depășit atribuțiile conferite pentru exercitarea funcțiilor sale atunci când a comunicat angajatorului reclamantului bănuiele care s-au dovedit ulterior nefondate.

### Carta drepturilor fundamentale

Cazurile **1804/2009/MHZ** și **899/2011/TN** s-au referit la o prevedere din Statutul funcționarilor UE, conform căreia alocația unui membru al personalului pentru copilul aflat în întreținere poate fi dublată în cazul în care copilul suferă de o boală gravă care presupune cheltuieli considerabile. Parlamentul European și, respectiv, Comisia au răspuns pozitiv în aceste cazuri legate de două dispoziții ale Cartei drepturilor fundamentale, și anume integrarea persoanelor cu handicap și echitatea ca aspect al dreptului la o bună administrare.

### Politica lingvistică

Oficiul pentru Armonizare în cadrul Pieței Interne (OAPI) a acceptat să își modifice politica lingvistică, drept răspuns la ancheta Ombudsmanului în cazul **2413/2010/MHZ**. Mai precis, oficiul a fost de acord să primească întrebări scrise adresate de orice cetățean al Uniunii, în oricare dintre limbile oficiale ale UE, și să ofere un răspuns în aceeași limbă. De asemenea, OAPI a decis să asigure disponibilitatea paginii de pornire a site-ului său în toate limbile UE și să își explice politica lingvistică pe aceeași pagină.

Oficiul European pentru Selecția Personalului (EPSO) a acceptat, în cazul **2533/2009/VIK** privind o presupusă discriminare lingvistică, să publice explicațiile necesare pe site-ul său și a răspuns pozitiv la propunerile constructive ale reclamantului în această privință.

## Câte plângeri și anchete?

Ombudsmanul a înregistrat 2 510 plângeri în 2011, dintre care 698 se aflau în cadrul mandatului său. Prin comparație, în 2010 s-au înregistrat 2 667 de plângeri, 744 fiind de competența Ombudsmanului. Acesta a inițiat 396 de anchete, comparativ cu 335 în 2010, și a finalizat 318 anchete în cursul anului (326 în 2010). În total, Ombudsmanul a gestionat peste 3 828 de plângeri și solicitări de informații – în creștere de la 3 700 în 2010.

### Ce măsuri a adoptat Ombudsmanul?

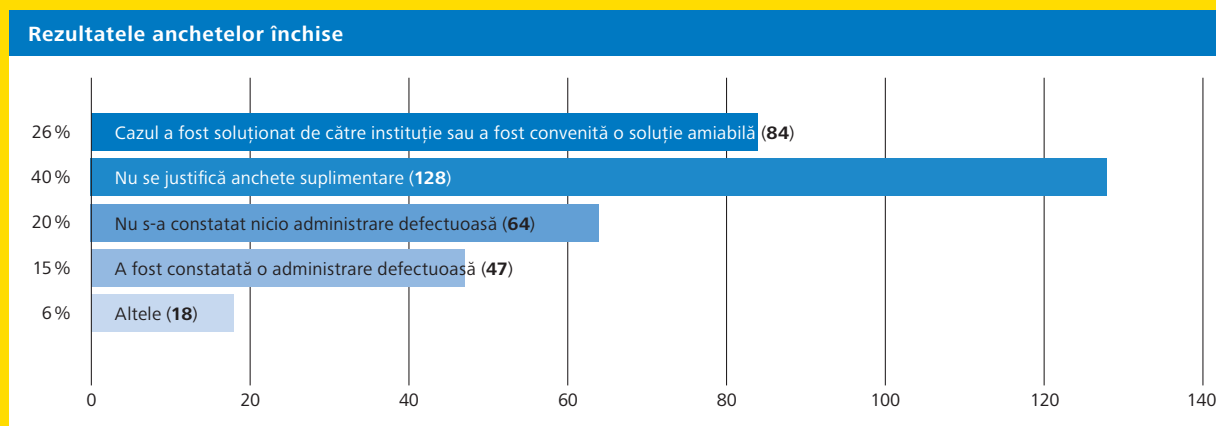
În peste 65 % dintre cazuri (1 667)<sup>3</sup>, Ombudsmanul fost în măsură să îl ajute pe reclamant prin inițierea unei anchete, transferarea cazului la un organism competent sau sfătuind reclamantul în legătură cu instituția căreia trebuie să i se adreseze. 47 %<sup>4</sup> dintre cazurile pe care Ombudsmanul le-a transferat sau pentru care a oferit recomandări au ajuns la un membru al Rețelei europene a ombudsmanilor, adică la un ombudsman național sau regional, sau la Comisia pentru petiții a Parlamentului European. Ombudsmanul a deferit în total 11 % dintre cazuri Comisiei. În 46 % dintre cazuri, acesta a încurajat reclamantul să contacteze alte organe, inclusiv SOLVIT. Această rețea la nivelul UE gestionează probleme legate de aspecte transfrontaliere, care apar atunci când autoritățile publice din statele membre aplică incorect legislația UE.

### Sursa plângerilor în cazul cărora anchetele au fost închise în 2011

Întreprinderi, asociații și alte entități juridice	18 % (57)
Cetățeni individuali	82 % (253)

### Rezultatul anchetelor

În 97 de cazuri închise în 2011, s-a înregistrat un rezultat pozitiv atunci când instituția în cauză a soluționat problema, a acceptat o soluție amiabilă sau a acceptat un proiect de recomandare. În 64 de cazuri nu s-a constatat o administrare defectuoasă, spre deosebire de alte 47 de cazuri în care a existat o astfel de constatare. Instituția a acceptat, parțial sau integral, un proiect de recomandare în 13 dintre aceste cazuri (comparativ cu șapte în 2010), în timp ce 35 de cazuri au fost închise cu observații critice. În 39 de cazuri Ombudsmanul a formulat observații suplimentare pentru a contribui la îmbunătățirea performanței în viitor.



Observația 1: În unele cazuri, Ombudsmanul a închis anchetele pe baza a două sau mai multe motive. Prin urmare, procentajele de mai sus totalizează peste 100 %.

Observația 2: Într-un singur caz în care Ombudsmanul a constatat o administrare defectuoasă, acesta a închis ancheta atât cu o observație critică, cât și cu un proiect de recomandare pe care instituția le-a acceptat în întregime.

<sup>3</sup> Această cifră include 124 de plângeri înregistrate spre sfârșitul anului 2010, care au fost prelucrate în 2011. Nu sunt incluse 38 de plângeri înregistrate spre sfârșitul anului 2011, care se aflau încă în curs de prelucrare la sfârșitul anului pentru a se stabili măsurile necesare.

<sup>4</sup> În unele cazuri, Ombudsmanul a oferit reclamantului mai multe tipuri de recomandări.

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

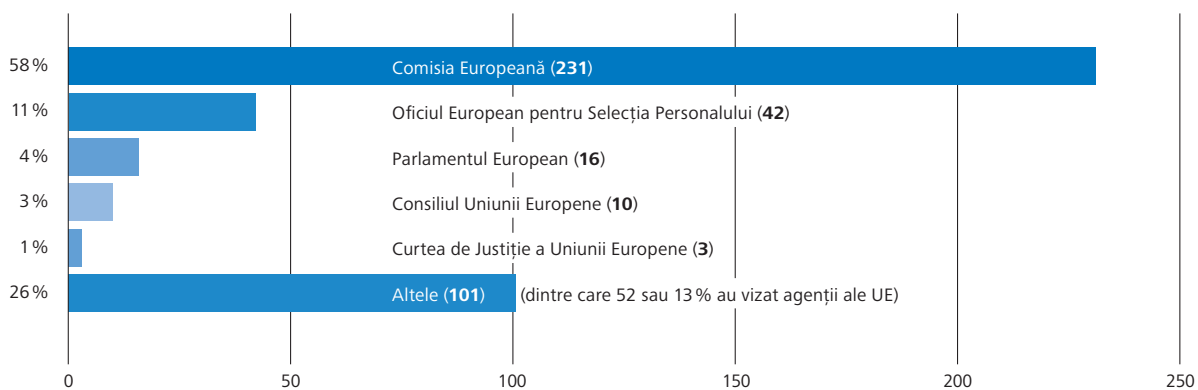
Majoritatea anchetelor inițiate în 2011 (231 de cazuri) au vizat Comisia (58 %). Cifra comparabilă pentru 2010 a fost de 219 cazuri. Deoarece Comisia este principala instituție a Uniunii care adoptă decizii cu impact direct asupra cetățenilor, este normal ca aceasta să fie principalul obiect al plângerilor. Este urmată de Oficiul European pentru Selecția Personalului cu 42 de anchete (35 în 2010). Parlamentul, Consiliul și Curtea de Justiție a UE împreună au făcut obiectul plângerilor în 8 % dintre cazurile în care Ombudsmanul a inițiat o anchetă. Este

important de precizat că Ombudsmanul poate iniția anchete doar în ceea ce privește activitatea extrajudiciară a Curții.

### La ce tip de administrare defectuoasă se referă anchetele?

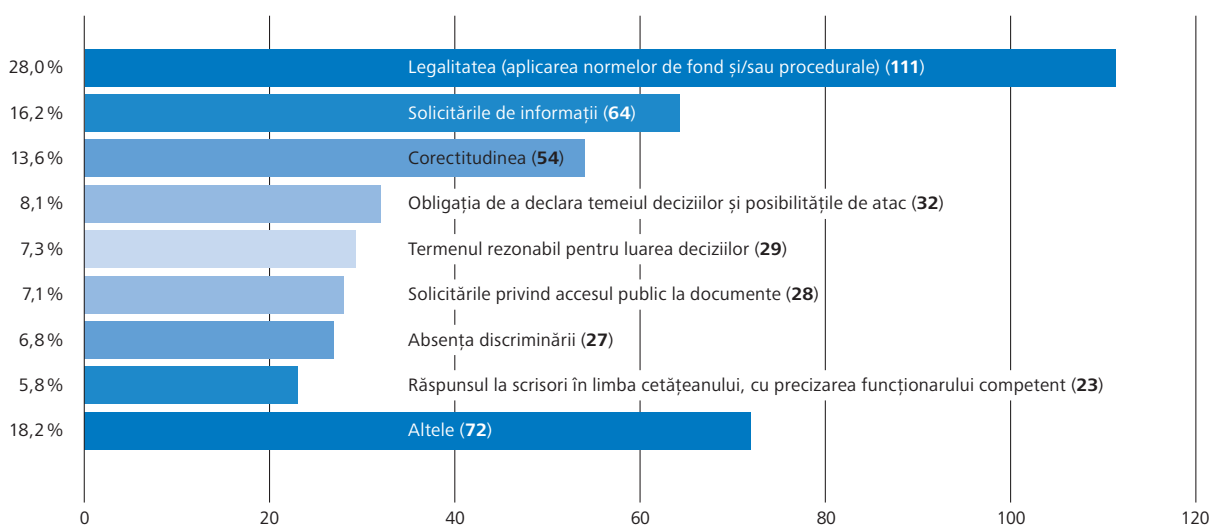
Administrarea defectuoasă are loc atunci când o instituție nu acționează în conformitate cu legea, nu respectă principiile bunei administrări sau atunci când încalcă drepturi fundamentale. Principalele tipuri de presupusă administrare defectuoasă investigate de Ombudsman în 2011 au vizat legalitatea, corectitudinea, precum și solicitările de informații.

#### Instituțiile și organismele supuse anchetei



Observație: Ombudsmanul a inițiat o anchetă din proprie inițiativă în 2011 care a vizat mai multe instituții. Prin urmare, procentajele de mai sus totalizează peste 100 %.

#### Presupusă administrare defectuoasă în ceea ce privește:



Observație: În unele cazuri, în aceeași anchetă au fost examinate două sau mai multe tipuri de presupusă administrare defectuoasă. Prin urmare, procentajele de mai sus totalizează peste 100 %.

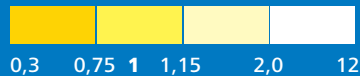
## De unde provin plângerile?

Harta de mai jos prezintă originea națională a plângerilor pe care Ombudsmanul le-a înregistrat în 2011. Astfel cum indică coeficientul plângerilor, numărul plângerilor provenind dintr-un stat membru nu este în mod necesar direct proporțional cu mărimea populației acestuia.

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

Observație: Coeficientul plângerilor este rezultatul procentajului tuturor plângerilor din fiecare stat membru, împărțit la procentajul acestuia din totalul populației UE. Coeficientul este mai mare de 1 în cazul în care din țara în cauză au provenit mai multe plângeri decât ar fi de așteptat având în vedere populația acesteia.

Raportul (% plângeri / % populație)



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.

**Ombudsmanul European**

1 avenue du Président Robert Schuman  
CS 30403  
F - 67001 Strasbourg Cedex

T. + 33 (0)3 88 17 23 13  
F. + 33 (0)3 88 17 90 62  
eo@ombudsman.europa.eu

Această *Prezentare generală* este publicată pe internet la:  
<http://www.ombudsman.europa.eu>

© Uniunea Europeană, 2012

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 978-92-9212-340-6 . ISSN 1831-3744 . doi:10.2869/55823 . QK-AD-12-001-RO-C

