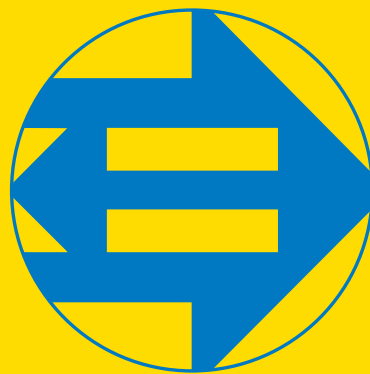
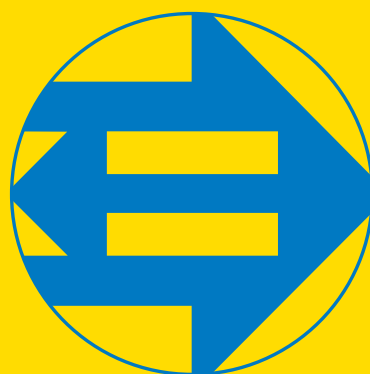




Ombudsmanul
European
Prezentare generală
2012

RO



Dragi cititori,

Ne face plăcere să vă supunem atenției *Prezentarea generală pe 2012* a activității Ombudsmanului, care conține cele mai importante realizări ale instituției în anul anterior, precum și o prezentare a principalelor provocări și oportunități apărute.

Un an record în termeni de plângeri și anchete

Anul 2012 a fost unul deosebit de aglomerat pentru Ombudsman și pentru echipa sa, numărul anchetelor deschise și al celor închise fiind unul record. Cele 465 de anchete deschise reprezintă o creștere cu 18 % comparativ cu anul 2011 (396). Numărul anchetelor închise a crescut cu 23 % comparativ cu anul trecut și a atins o nouă valoare de vârf, respectiv 390. În termeni mai generali, la fel ca în 2011, Ombudsmanul a sprijinit în mod direct 22 000 de persoane soluționându-le plângerile (2 442 de cazuri), răspunzând la întrebările lor (1 211) sau oferindu-le recomandări prin intermediul ghidului interactiv de pe site-ul instituției noastre (19 281). De asemenea, am continuat să ne intensificăm eforturile de a relaționa cu cetățenii, prin publicarea unui clip video care este disponibil atât pe site-ul nostru, cât și pe canalul YouTube.



© Uniunea Europeană

Mulțumită consilierii utile furnizate prin intermediul ghidului interactiv, numărul plângerilor care nu s-au încadrat în mandatul Ombudsmanului European a fost de 1 720, cel mai scăzut într-o perioadă de zece ani. În 2012, am eficientizat și am accelerat procedura noastră de gestionare a acestor plângeri. Am continuat să finalizăm majoritatea plângerilor (69 %) în curs de un an, îmbunătățind astfel într-o mică măsură rezultatul nostru din 2011 (66 %).

Cea mai frecventă recomandare formulată de biroul meu, în special prin intermediul ghidului interactiv, este contactarea unui membru al Rețelei europene a ombudsmanilor. Aproximativ 60 % din plângerile prelucrate în 2012 erau de competența unui membru al rețelei. Pentru a consolida cooperarea între membrii rețelei, am organizat împreună seminarii la Bruxelles și la Strasbourg dedicate ombudsmanilor regionali și, respectiv, ofițerilor de legătură din cadrul birourilor ombudsmanilor naționali.

Un an favorabil în termeni de cooperare cu administrația UE

Pentru prima dată, în 2012, putem oferi un răspuns concret la întrebarea „Cât de mult succes are Ombudsmanul European?”. Două publicații elaborate anul trecut – studiul de urmărire privind observațiile critice și observațiile suplimentare și un nou raport privind conformitatea – au concluzionat că, în patru din fiecare cinci cazuri, instituțiile UE respectă propunerile Ombudsmanului. Deși acest rezultat este impresionant, îmi voi continua eforturile de a promova cele mai înalte standarde de conduită în cadrul instituțiilor, astfel cum prevede declarația de misiune a Ombudsmanului. Având în vedere acest obiectiv, Ombudsmanul a publicat

Ombudsmanul European investighează plângerile legate de administrarea defectuoasă în cadrul instituțiilor, organelor, oficiilor și agențiilor UE. Orice cetățean european, rezident 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 toate limbile 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 2012* – disponibil în limba engleză începând cu luna mai 2013 și în toate limbile oficiale începând cu luna iulie 2013.



cinci principii ale serviciului public care ar trebui să ghideze conduita funcționarilor publici ai UE. Am atras atenția asupra acestor principii în cadrul întâlnirii cu directorii generali ai Comisiei, în luna martie, subliniind în special că, într-un moment în care UE se confruntă cu o criză severă, principiile pot contribui la consolidarea încrederii între cetățeni și instituții. Cel mai mare eveniment dedicat părților interesate pe care l-am organizat până în prezent a oferit cetățenilor posibilitatea de a discuta cu președinții Parlamentului, Comisiei și Consiliului UE pe tema „Europa în criză: provocarea câștigării încrederii cetățenilor”, reflectând încă o dată un principiu director al declarației de misiune a Ombudsmanului, și anume consolidarea încrederii prin dialogul dintre cetățeni și Uniune.

Un an îmbucurător pentru drepturile cetățenilor

În vederea consolidării relațiilor dintre instituțiile UE și cetățeni, Ombudsmanul, împreună cu Rețeaua de cercetare privind dreptul administrativ al UE (*Research Network on EU Administrative Law – ReNEUAL*), a analizat, în cadrul unei conferințe organizate în martie la Bruxelles, posibilitatea adoptării unui set general de norme de procedură administrativă pentru instituțiile, organele, oficiile și agențiile UE. Pentru a ne îmbunătăți activitatea în serviciul cetățenilor, Ombudsmanul a participat la un proiect desfășurat de Fundația Europeană pentru Managementul Calității (*European Foundation for Quality Management – EFQM*). Concluziile, precum și procesul în sine, au fost extrem de îmbucurătoare. Datorită finalizării cu succes a celor trei priorități de îmbunătățire identificate, Ombudsmanul este în prezent recunoscut de EFQM ca fiind „dedicat excelenței”.

Responsabilitatea Ombudsmanului în ceea ce privește drepturile persoanelor cu handicap a fost recunoscută în cadrul deciziei Consiliului de aprobare a cadrului UE în temeiul Convenției ONU privind drepturile persoanelor cu handicap. Împreună cu alte patru organisme, inclusiv Comisia pentru petiții a Parlamentului European, Ombudsmanul va desfășura activități pentru protejarea, promovarea și monitorizarea punerii în aplicare a convenției. Este evident că trebuie să fim ambițioși, proactivi și să privim în perspectivă în eforturile noastre de a ne asigura că UE se situează în avangardă în ceea ce privește asigurarea respectării drepturilor persoanelor cu handicap, astfel cum se prevede atât în convenție, cât și în Carta drepturilor fundamentale.

Toate activitățile de mai sus înseamnă că, până la sfârșitul anului 2012, ne aflăm pe drumul cel bun în ceea ce privește promisiunile asumate în strategia Ombudsmanului pentru mandatul 2009-2014. Deoarece unul dintre obiectivele primordiale ale strategiei este asigurarea faptului că cetățenii europeni se bucură integral de drepturile lor, așteptăm cu nerăbdare să ne îndreptăm în anul 2013 – Anul european al cetățenilor – cu forțe proaspete și entuziasm către acest obiectiv.

Strasbourg, 31 ianuarie 2013

P. Nikiforos Diamandouros

© Uniunea Europeană, 2013

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 978-92-9212-470-0 . ISSN 1831-3744 . doi:10.2869/13616 QK-AD-13-001-RO-C



Oficiul pentru Publicații

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

Cazuri de referință din 2012

Zece cazuri de referință închise în 2012 ilustrează cele mai bune practici. Șase dintre aceste cazuri se referă la transparență, în timp ce un alt caz este de domeniul Cartei drepturilor fundamentale. Aspecte legate de recrutare, respectul pentru cetățeni și despăgubirile sunt, de asemenea, incluse.

Transparență

În cazul **2016/2011/AN**, **Banca Centrală Europeană** (BCE) a răspuns favorabil la propunerea Ombudsmanului de a oferi reclamantului informațiile pe care acesta dorea să le obțină cu privire la conținutul unei scrisori de la BCE către guvernul spaniol. În concluzia anchetei, Ombudsmanul a încurajat BCE să continue să privească transparența nu numai ca o obligație legală, ci și ca o oportunitate de consolidare a legitimității sale în ochii cetățenilor.

Ombudsmanul a salutat combinația de măsuri generale și instituționale propuse în contextul unei anchete din proprie inițiativă **OI/3/2011/KM**. Aceasta a vizat capacitatea **Consiliului** de a răspunde la cererile de confirmare în termenele-limită prevăzute de Regulamentul (CE) nr. 1049/2001 privind accesul public la documente.

La rândul său, **Comisia** a prezentat o serie de măsuri pentru îmbunătățirea conformității cu Regulamentul (CE) nr. 1049/2001, după ce Ombudsmanul i-a solicitat să explice ce măsuri va lua ca răspuns la ancheta sa în cazul **849/2010/KM**. De asemenea, **Comisia** a permis accesul la documentele relevante și a prezentat scuze pentru întârziere. În cazul **1161/2010/BEH**, **Comisia** a divulgat integral documentele solicitate de către reclamant și a recunoscut că întârzierea apărută nu putea fi justificată.

Agenția Europeană pentru Medicamente (EMA) a fost de acord, în cazul **2493/2008/FOR**, să facă publice rapoartele privind reacțiile adverse în legătură cu un medicament antiacneic. EMA a mai fost implicată într-un caz de referință similar în 2011.

În cazul **808/2011/MHZ**, Ombudsmanul a felicitat **Consiliul European** deoarece a prezentat scuze unui cetățean care a apelat la această instituție pentru a-și exprima preocuparea privind utilizarea mașinilor de serviciu. Ombudsmanul a concluzionat că scuzele sincere prezentate

de Consiliu reprezintă cel mai bun exemplu de manifestare a respectului administrației UE față de cetățenii Uniunii.

Carta drepturilor fundamentale

Ca răspuns la ancheta din proprie inițiativă **OI/3/2008/FOR**, **Comisia** și-a luat angajamentul de a-și reforma Sistemul de alertă rapidă (EWS) – un sistem de informare computerizat care are ca scop identificarea „amenințărilor” la adresa intereselor financiare și reputației UE. Ombudsmanul a insistat ca drepturile persoanelor incluse în EWS, în special drepturile fundamentale ale acestor persoane, astfel cum sunt prevăzute în cartă, (de exemplu, dreptul de a fi ascultat și dreptul de acces la dosar), să fie protejate, inclusiv în perioada anterioară reformării EWS.

Subvenții

Comisia a convenit să ramburseze peste 100 000 EUR unui ONG în cazul **53/2010/OV**, ca răspuns la acuzațiile conform cărora a încălcat principiul așteptărilor legitime prin nerespectarea metodologiei de raportare a costurilor care fusese convenită de comun acord.

Conduita adecvată

Ca răspuns la cazul **882/2009/VL**, care a urmat unui mesaj insultător trimis soțului reclamantei în contextul unei proceduri de recuperare privind presupuse prestații familiale plătite în exces, **Comisia** (i) a prezentat o scrisoare în care își exprima scuzele și s-a oferit să efectueze o plată de 500 EUR drept despăgubiri pentru daune morale și (ii) a organizat o serie de sesiuni interne de formare pentru a sublinia importanța eticii și a culturii serviciului.

Recrutare

După ce Ombudsmanul a intervenit în cazul **371/2010/(MF)AN**, **Comisia** a adoptat o nouă politică privind recunoașterea diplomelor naționale, pentru a lua în considerare diferitele practici naționale. De asemenea, a declarat că reclamantul era eligibil pentru posturile în cauză.

Câte plângeri și anchete?

Ombudsmanul a înregistrat 2 442 de plângeri în 2012, dintre care 740 s-au situat în cadrul mandatului. Prin comparație, în 2011 s-au înregistrat 2 510 plângeri, dintre care 698 au fost de competența Ombudsmanului. Acesta a inițiat 465 de anchete, comparativ cu 396 în 2011, și a finalizat 390 de anchete în cursul anului (318 în 2011). În total, Ombudsmanul a gestionat 3 671 de plângeri și solicitări de informații – comparativ cu 3 828 în 2011.

Ce măsuri a adoptat Ombudsmanul?

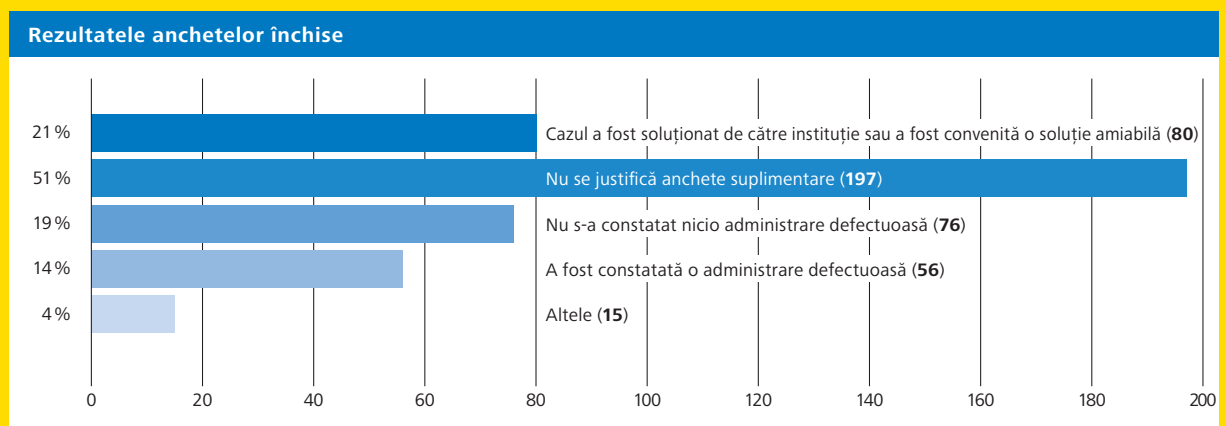
În peste 75 % din cazuri (1 854)¹, Ombudsmanul a fost în măsură să îl ajute pe reclamant prin inițierea unei anchete, transferarea cazului la un organism competent sau oferirea de recomandări reclamantului în legătură cu instituția căreia trebuie să i se adreseze. 52 %² dintre cazurile pe care Ombudsmanul le-a transferat sau pentru care a oferit recomandări au fost preluate de un alt membru al Rețelei europene a ombudsmanilor, respectiv un ombudsman național sau regional, sau de Comisia pentru petiții a Parlamentului European. Ombudsmanul a transmis Comisiei, în total, spre soluționare 11 % din cazuri. În 43 % dintre cazuri, el a încurajat reclamantul să contacteze alte organisme, 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 2012

Întreprinderi, asociații și	
alte entități juridice	14,7 % (56)
Cetățeni individuali	85,3 % (324)

Rezultatul anchetelor

În 89 cazuri închise în 2012, s-a înregistrat un rezultat pozitiv atunci când instituția în cauză a soluționat problema, a convenit asupra unei soluții amiabile sau a acceptat un proiect de recomandare. În 76 de cazuri nu s-a constatat nicio administrare defectuoasă, spre deosebire de alte 56 de cazuri în care a existat o astfel de constatare. Instituția a acceptat, parțial sau integral, un proiect de recomandare în 9 dintre aceste cazuri (comparativ cu 13 în 2011), în timp ce 47 de cazuri au fost închise cu observații critice. În 30 de cazuri, Ombudsmanul a formulat observații suplimentare pentru a contribui la îmbunătățirea performanței viitoare. Pe parcursul anului, a prezentat un raport special Parlamentului European.



Observația i: 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 ii: Într-un caz în care a constatat administrarea defectuoasă, Ombudsmanul a închis ancheta atât cu o observație critică, cât și cu un proiect de recomandare, pe care instituția le-a acceptat integral.

1. Această cifră include 95 de plângeri înregistrate spre sfârșitul anului 2011 și prelucrate în 2012. Nu sunt incluse 18 plângeri înregistrate spre sfârșitul anului 2012, care erau încă în curs de prelucrare la sfârșitul anului pentru a se stabili măsurile necesare.

2. Aceste procente reprezintă în total peste 100 % deoarece, în unele cazuri, Ombudsmanul a oferit reclamantului mai multe tipuri de recomandare.

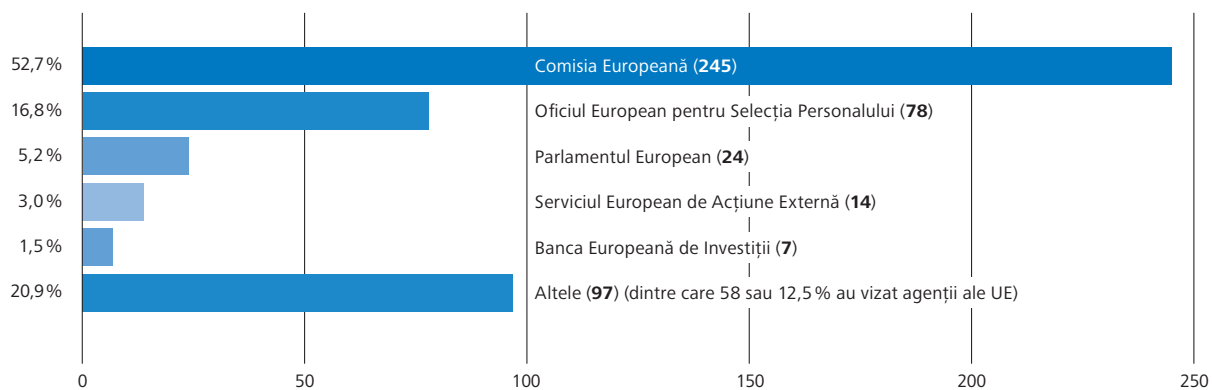
Ce instituții, organe, oficii sau agenții sunt vizate de anchetele derulate?

Majoritatea anchetelor inițiate în 2012 au vizat Comisia, și anume 245 de cazuri (52,7 %). Cifra comparabilă pentru 2011 a fost de 231 de cazuri (58 %). 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. Comisia a fost urmată de Oficiul European pentru Selecția Personalului cu 78 de anchete (42 în 2011) și Parlamentul European cu 24 de anchete (16 în 2011).

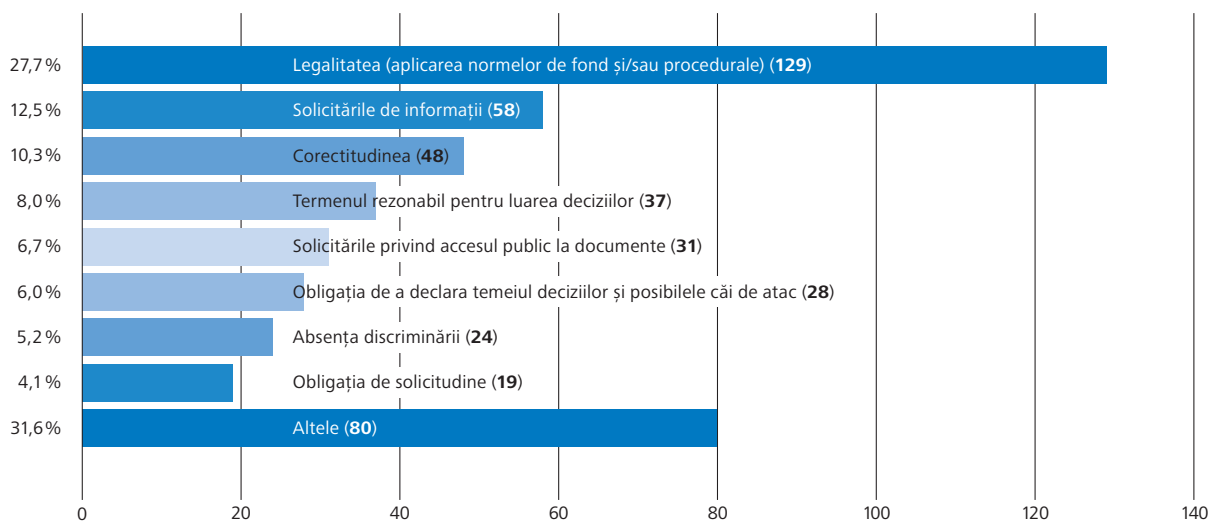
La ce tip de administrare defectuoasă se referă anchetele?

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 2012 au vizat legalitatea, acestea fiind urmate de solicitările de informații, corectitudinea și termenul rezonabil pentru luarea deciziilor.

Instituții și organe care au făcut obiectul unei anchete



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 %.

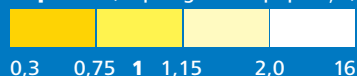
De unde provin plângerile?

Harta de mai jos prezintă originea națională a plângerilor pe care Ombudsmanul le-a înregistrat în 2012. 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 plângerilor	Coeficient
Luxemburg	39	16,0
Cipru	30	6,1
Malta	14	5,7
Belgia	182	3,5
Slovenia	31	3,2
Irlanda	50	2,3
Bulgaria	66	1,7
Ungaria	76	1,6
Spania	340	1,5
Portugalia	77	1,5
Lituania	23	1,3
Grecia	74	1,3
Letonia	16	1,3
Slovacia	34	1,3
Danemarca	34	1,3
Polonia	235	1,2
Austria	45	1,1
Estonia	7	1,0
Finlanda	25	0,9
Suedia	38	0,9
Republica Cehă	42	0,8
Germania	273	0,7
Țările de Jos	51	0,6
România	58	0,5
Regatul Unit	162	0,5
Franța	138	0,4
Italia	118	0,4
Alte țări	138	
Nu se cunoaște	26	

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 mărimea populației acesteia. Procentajele au fost rotunjite până la o zecimală.

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.

