



Raport anual • Raport anual • Raport anual • Raport anual • Raport anual • Raport anual

# 2013

Ombudsmanul European







# Cuprins

<b>Introducere</b>	<b>4</b>
<b>1 Anul 2013 pe scurt</b>	<b>6</b>
<b>2 Câte plângeri?</b>	<b>7</b>
<b>3 Împotriva cui?</b>	<b>10</b>
<b>4 Care a fost obiectul anchetelor?</b>	<b>11</b>
<b>5 Rezultate obținute</b>	<b>12</b>
<b>6 Teme esențiale</b>	<b>15</b>
6.1 Transparență	15
6.2 Aspecte etice	17
6.3 Participarea cetățenilor la procesul decizional al UE	20
6.4 Proiecte și programe finanțate de UE	22
6.5 Drepturi fundamentale	23
6.6 Cultura serviciului	25
<b>7 Cum gestionăm cazurile</b>	<b>27</b>
<b>8 Respectarea propunerilor Ombudsmanului</b>	<b>29</b>
<b>9 Relații cu instituțiile UE</b>	<b>30</b>
9.1 Parlamentul European	30
9.2 Comisia Europeană	31
9.3 Agențiile UE	31
9.4 Convenția Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap	32
<b>10 Relații cu rețelele</b>	<b>33</b>
<b>11 Resurse</b>	<b>35</b>
11.1 Buget	35
11.2 Utilizarea resurselor	35
11.3 Echipa Ombudsmanului	36
<b>Cum poate fi contactat Ombudsmanul European</b>	<b>37</b>



# Introducere



Înregistrare video în care Emily O'Reilly prezintă Raportul anual 2013 al Ombudsmanului European. <http://europa.eu/!bY36ww>

Am deosebită plăcere de a vă prezenta Raportul anual 2013 al Ombudsmanului European.

A fost, desigur, un an de tranziție pentru instituția Ombudsmanului European, tranziție marcată de retragerea profesorului P. Nikiforos Diamandouros și de alegerea mea de către Parlamentul European. Am avut onoarea să depun jurământul de învestitură la 30 septembrie.



## Alegerile pentru Ombudsmanul European din 2013

Alegerile au avut loc la 2 și 3 iulie în sesiunea plenară a Parlamentului European (PE) de la Strasbourg. Audierile la Comisia pentru petiții a Parlamentului European s-au desfășurat la 18 iunie. Au existat șase candidați, din care trei deputați în PE, doi ombudsmani naționali din Irlanda, respectiv Țările de Jos, și un candidat de la Consiliul Europei.



Jurământul de învestitură în funcția de Ombudsman European al doamnei Emily O'Reilly, depus în fața Curții de Justiție a Uniunii Europene, la 30 septembrie 2013. <http://europa.eu/!mk47yG>

Prin acest jurământ, îmi asum o responsabilitate pentru îndeplinirea căreia va trebui să mă ridic la înălțimea moștenirii extraordinare lăsate de predecesorii mei, domnii Jacob Söderman și Nikiforos Diamandouros, și să o duc mai departe.



## Roberta Metsola, deputat în PE

Este minunat să vedem cum întregul spectru politic îl felicită pe dl Diamandouros, Ombudsmanul European, pentru cei zece ani de activitate intensă și de progrese.

Dl Söderman și-a asumat responsabilitatea de a consolida noua instituție și de a o îngloba în structura vieții politice europene și a noii cetățenii europene de după adoptarea Tratatului de la Maastricht, acum douăzeci de ani.

Profesorul Diamandouros și-a început mandatul exact în perioada extinderii puternice a Uniunii Europene prin aderarea a zece noi state membre, extindere însoțită de oportunitățile și provocările specifice perioadei respective. Trebuie să îmi exprim imensa recunoștință pe care i-o port domnului Diamandouros pentru ajutorul și susținerea oferite în perioada de tranziție.



Devenind acum cel de al treilea Ombudsman European, îmi asum această responsabilitate într-un moment de turbulențe severe în Europa.

Un rol esențial al Ombudsmanului European este să aducă în prim-plan preocupările cetățenilor și să contribuie la reducerea distanței semnificative dintre aceștia și instituțiile UE.

În calitate de Ombudsman European, mă angajez să îi ajut pe cetățenii și locuitorii Europei să ceară ca instituțiile europene să se afle în slujba lor.

Pentru îndeplinirea acestui obiectiv, voi colabora îndeaproape cu Parlamentul European, cu ombudsmanii naționali și regionali și cu întreaga familie a ombudsmanilor.

În acest demers, voi urma jurisprudența Curții de Justiție a Uniunii Europene, care stabilește cadrul în care Ombudsmanul promovează statul de drept în Uniunea Europeană. De asemenea, voi urma principiile bunei administrări și serviciului public.

Scopul meu principal este să contribui la consolidarea structurilor și a instituțiilor care fac posibile responsabilitatea și transparența la nivel european, în vederea îmbunătățirii calității democrației în Uniunea Europeană.

Am plăcerea de a vă prezenta primul meu raport anual. Acesta a fost remodelat pentru a reflecta dorința mea ca această instituție să devină cât mai accesibilă și mai prietenoasă pentru cei care apelează la ea.

Pentru o examinare mai detaliată a principalelor cazuri din 2013, vă rugăm să consultați [Buna administrare în practică: deciziile Ombudsmanului European în 2013](#).













Strasbourg, 31 martie 2014

Emily O'Reilly



# 1 • Anul 2013 pe scurt

Anul 2013 a fost semnificativ pentru instituția Ombudsmanului: a fost ales un nou Ombudsman, care și-a început mandatul prin stabilirea unei noi direcții către o creștere a impactului, a vizibilității și a relevanței. Iată câteva dintre cele mai importante realizări ale acestui an:

<b>Ianuarie</b> Dialogul Comisiei cu grupurile laice	<b>Februarie</b> Deschiderea anchetei privind practica „ușilor turnante”	<b>Martie</b> Comisia dezvăluie documentele privind derogarea acordată Regatului Unit	<b>Aprilie</b> Evenimentul „Este Europa noastră”
			
<b>Mai</b> Ombudsmanul prezintă raportul său anual	<b>Iunie</b> Ombudsmanul soluționează un litigiu în valoare de 93 000 EUR	<b>Iulie</b> Alegerea noului Ombudsman	<b>August</b> Deschiderea anchetei privind agențiile UE
			
<b>Septembrie</b> Seminarul Rețelei europene a ombudsmanilor	<b>Octombrie</b> Noul Ombudsman își începe mandatul	<b>Noiembrie</b> Raportul Frontex privind drepturile fundamentale	<b>Decembrie</b> Comisia deschide o anchetă privind finanțarea fotbalului spaniol
			





## 2 • Câte plângeri?

**23 245**

de cetățeni ajutați de  
Ombudsmanul European  
în 2013



**19 418**

recomandări oferite  
prin intermediul ghidului  
interactiv de pe site-ul  
Ombudsmanului

**2 420**

de plângeri înregistrate  
în 2013

**1 407**

solicitări de informații  
la care serviciile  
Ombudsmanului  
au oferit un răspuns

**9**

anchete deschise  
din proprie  
inițiativă

**20**

de anchete deschise  
din proprie inițiativă  
au fost închise

**341**

de anchete deschise  
în urma unor plângeri

**441**

de anchete deschise  
în urma unor plângeri  
au fost închise

**350**

de anchete deschise  
de Ombudsmanul  
European în 2013



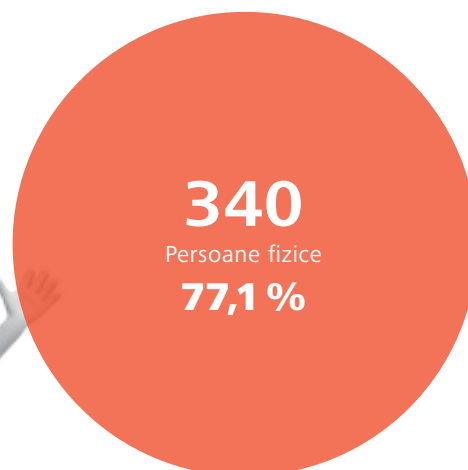
**461**

de anchete închise  
de Ombudsmanul  
European în 2013



# 441

Sursa plângerilor care au făcut  
obiectul anchetelor închise de  
Ombudsmanul European în 2013



## Originea plângerilor înregistrate și a anchetelor deschise de Ombudsmanul European în 2013, pe țări

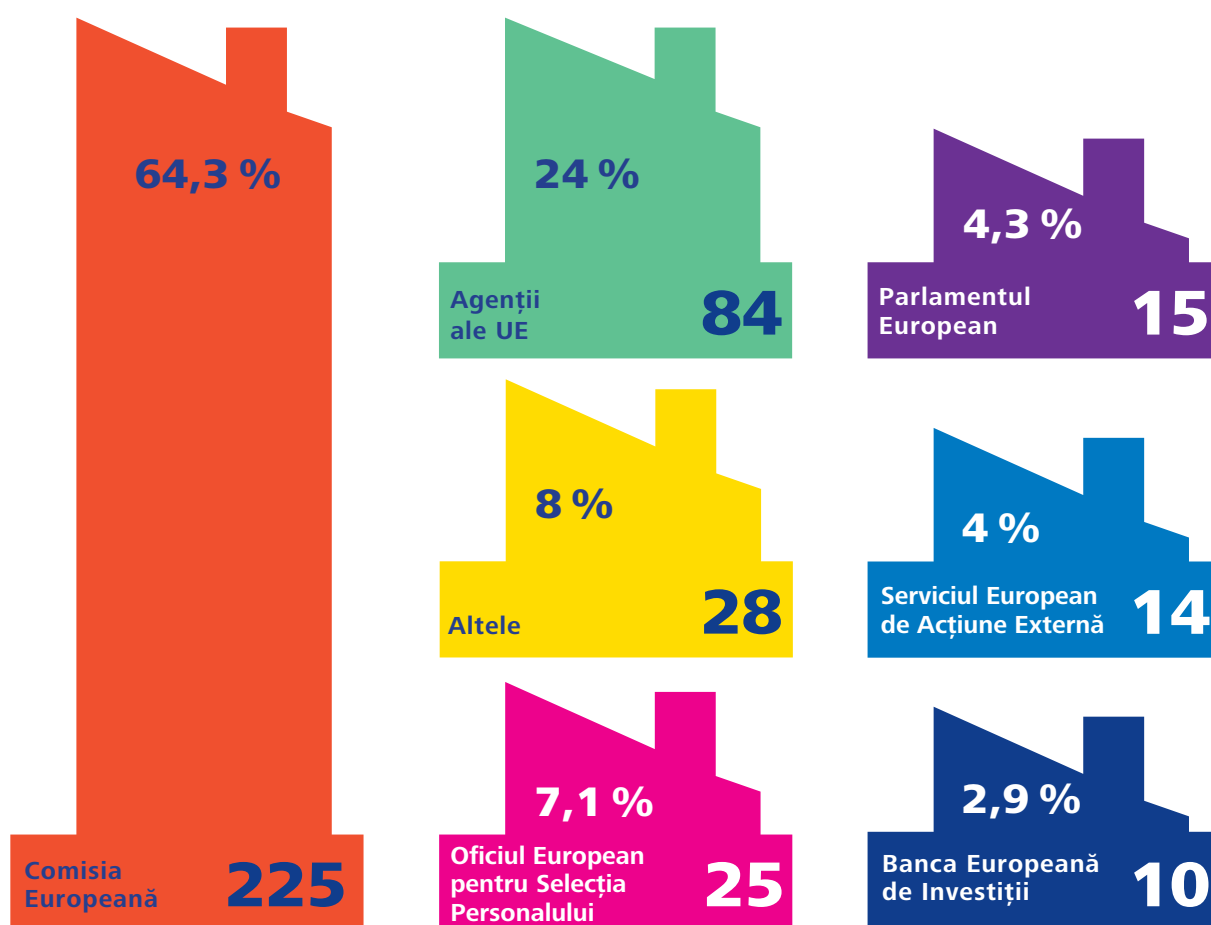




## 3 • Împotriva cui?

# 350

Anchetele deschise de Ombudsmanul European în 2013 au vizat următoarele instituții



*Nota (i):* În 2013, Ombudsmanul a deschis din proprie inițiativă două anchete care vizau mai multe instituții. Prin urmare, totalul procentelor de mai sus depășește 100 %.

*Nota (ii):* În 2013, Ombudsmanul a deschis opt anchete în urma unei plângeri care viza mai multe instituții. Prin urmare, totalul procentelor de mai sus depășește 100 %.

## 4 • Care a fost obiectul anchetelor?

### Obiectul anchetelor închise de Ombudsmanul European în 2013

Solicitări de informații și de acces la documente (transparență)



Comisia în calitate de gardian al tratatelor<sup>1</sup>



Probleme instituționale și de politică<sup>2</sup>



Administrație și Statutul funcționarilor



Concurența și procedurile de selecție (inclusiv stagiarii)



Atribuirea contractelor sau a subvențiilor



Executarea contractelor



*Notă:* În unele cazuri, Ombudsmanul a închis anchete care au avut ca obiect mai multe aspecte. Prin urmare, totalul procentelor de mai sus depășește 100%.

1. În conformitate cu articolul 17 din Tratatul privind Uniunea Europeană (TUE), Comisia „asigură aplicarea tratatelor, precum și a măsurilor adoptate de instituții în temeiul acestora”.

2. Acest titlu se referă la o serie de plângeri împotriva instituțiilor în legătură cu activitățile de elaborare a politicilor sau cu funcționarea lor generală.



## 5 • Rezultate obținute



# 2 354

Acțiuni întreprinse de Ombudsmanul European în urma plângerilor primite în 2013

### Rezultatele anchetelor închise de Ombudsmanul European în 2013

Soluționare de către instituție sau acord privind soluționarea pe cale amiabilă

**118** 25,6 %

Nu se justifică investigații suplimentare

**202** 43,8 %

Nu s-a constatat administrare defectuoasă

**120** 26 %

S-a constatat administrare defectuoasă

**50** 10,8 %

Altele

**19** 4,1 %

Notă: În unele cazuri, Ombudsmanul a închis anchetele pe baza mai multor motive. Prin urmare, totalul procentelor de mai sus depășește 100 %.

## Anchete în care Ombudsmanul European a constatat situații de administrare defectuoasă în 2013

Observații critice adresate instituției

**40 80 %**

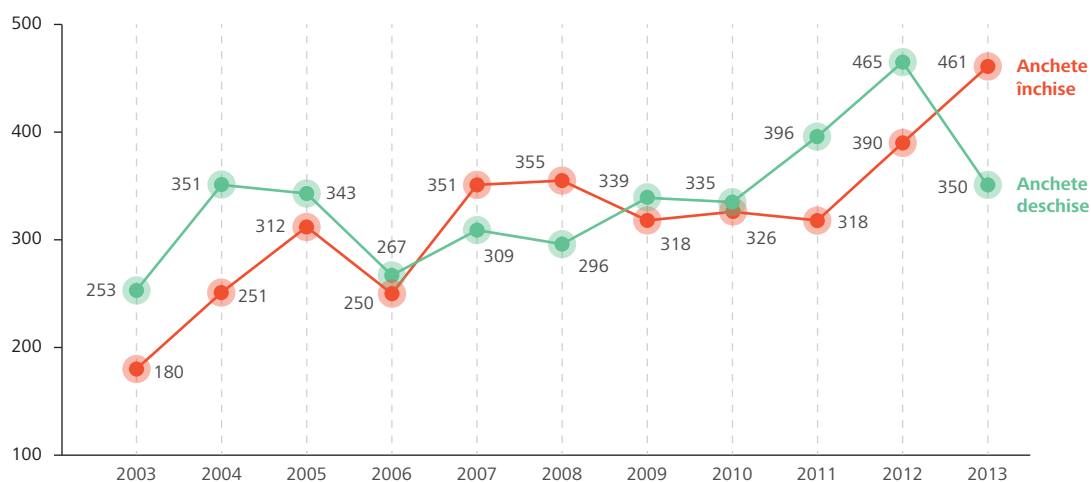
Proiecte de recomandări acceptate integral sau parțial de instituție

**9 18 %**

Raport special

**1 2 %**

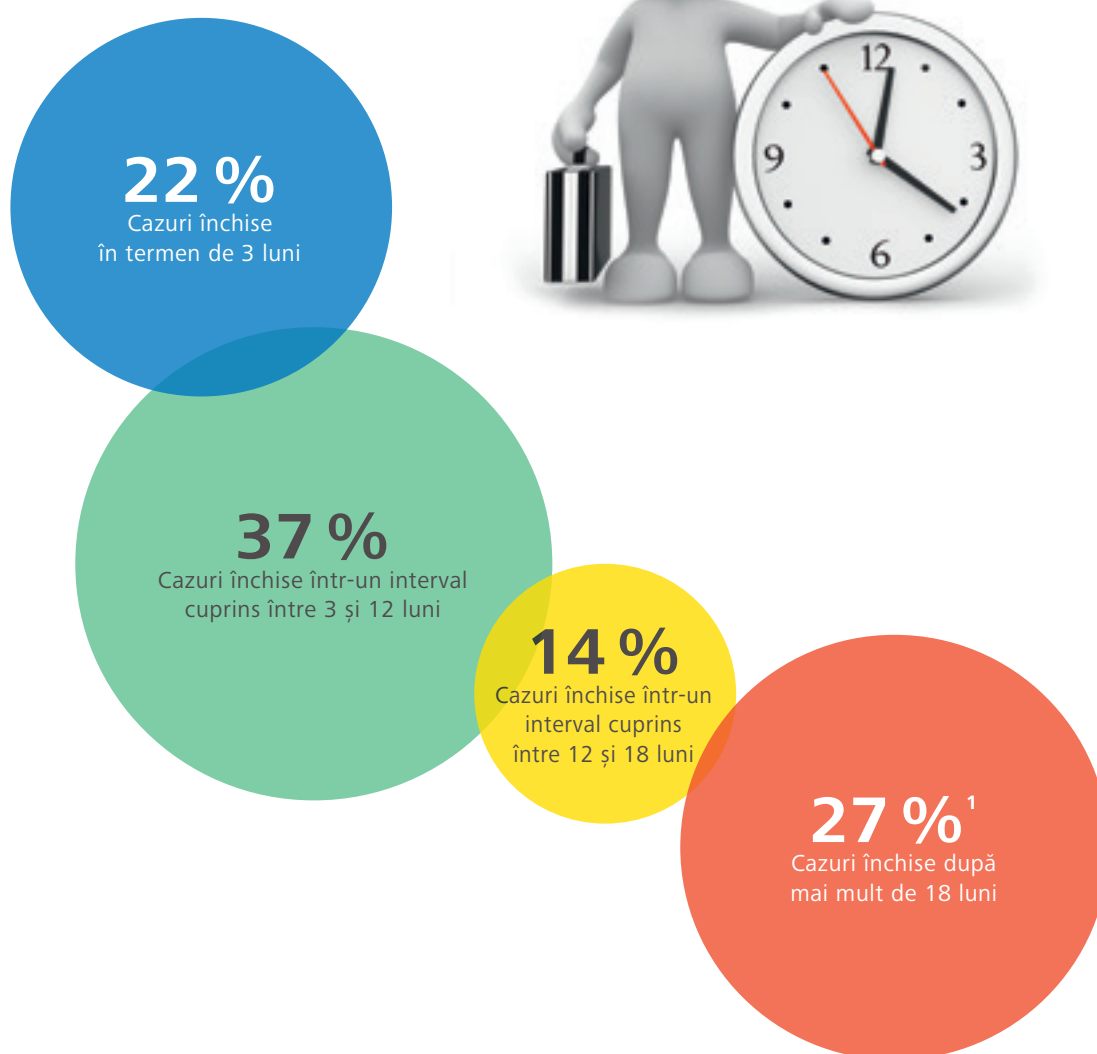
## Evoluția numărului de anchete realizate de Ombudsmanul European





# O medie de 13 luni

Durata anchetelor în cazurile  
închise de Ombudsmanul  
European în 2013



1. Unele cazuri complexe necesită mai multe runde de consultări cu reclamantul și cu instituția în cauză. În acest fel, oficiul Ombudsmanului European nu constată doar faptele, ci încearcă, de asemenea, să identifice o soluție acceptabilă pentru ambele părți.





## 6 • Teme esențiale

Pentru o examinare mai detaliată a principalelor cazuri din 2013, vă rugăm să consultați *Buna administrare în practică: deciziile Ombudsmanului European în 2013*.

### 6.1 Transparență



Plângerile care au ca obiect lipsa de transparență în cadrul instituțiilor UE au reprezentat constant principalul tip de plângeri adresate Ombudsmanului European. De mai mulți ani, între 20 % și 30 % din plângerile anchetate de oficiul Ombudsmanului au ca obiect transparența. Cele mai frecvente probleme legate de transparență care au fost aduse la cunoștința Ombudsmanului vizează refuzul instituțiilor de a acorda acces la documente și/sau la informații, ședințele care au loc cu ușile închise, precum și modul netransparent în care sunt desemnați membrii grupurilor de experți ai UE. Accesul public la documente este unul dintre drepturile garantate de [Carta drepturilor fundamentale a UE](#).

O anchetă încheiată în 2013 a avut ca obiect documentele privind [derogarea acordată Regatului Unit de la aplicarea Cartei drepturilor fundamentale a UE](#). Derogarea a reprezentat o temă majoră în negocierile interguvernamentale care au condus la

adoptarea Tratatului de la Lisabona. Serviciile [Comisiei Europene](#) au întocmit documentele în contextul respectiv. Dorind să știe motivul pentru care cetățenii Regatului Unit nu beneficiază de aceleași drepturi ca alți cetățeni ai UE, [European Citizen Action Service](#) (ECAS), un ONG cu sediul la Bruxelles, a cerut să vadă documentele. Comisia a refuzat să i le prezinte, susținând că trebuie să protejeze atât consultațiile juridice pe care le primește, cât și procesul decizional intern.

ONG-ul a adresat o plângere Ombudsmanului care, după ce a examinat documentele, a concluzionat că argumentele care au stat la baza refuzului Comisiei nu sunt convingătoare. După ce Ombudsmanul a criticat sever Comisia pentru „un caz foarte grav de administrare defectuoasă”, aceasta a pus la dispoziția ONG-ului toate documentele solicitate.

 #4



Citizens' House (@citizenhouse)  
@EUombudsman  
EUobserver.com @ecas\_europe wins access to EU documents on UK opt-outs  
euobserver.com/institutional/...

NGO wins access to EU documents on UK opt-outs  
A five-year struggle to access documents came to an end on Monday when the EU ombudsman welcomed the European Commission's move to release papers concerning negotiations on the EU's rights' charter.

2 RETWEETS 3 FAVORS

01:35 - 5 mars 2013

Citizens' House (Casa Cetățenilor)  
Site-ul EUobserver.com relatează: ECASw reușește să obțină accesul la documente ale UE privind anumite derogări de care se bucură Regatul Unit.

Un ONG a reușit să obțină acces la documente UE privind anumite derogări de care se bucură Regatul Unit  
Lupta pentru accesul la documente, care dura de cinci ani, s-a încheiat luni, când Ombudsmanul European a salutat decizia Comisiei Europene de a publica documentele referitoare la negocierile pe marginea Cartei drepturilor fundamentale a UE.

Un alt caz a vizat [Registrul de transparență](#), administrat în comun de Comisie și de [Parlamentul European](#). Acest registru al persoanelor care desfășoară activități de lobby a fost creat pentru a spori transparența procesului decizional de la nivelul UE și pentru a permite publicului să afle cine încearcă să influențeze factorii de decizie ai UE. Registrul oferă informații despre cei care desfășoară activități de lobby pe lângă instituțiile UE, interesele pe care le urmăresc și sumele pe care le investesc în aceste activități. Întreprinderile, societățile de consultanță profesională, consultanții independenți, asociațiile comerciale, instituțiile academice, ONG-urile, organizațiile care reprezintă comunități religioase, organizațiile care reprezintă autorități locale, regionale și municipale, precum și alte persoane care desfășoară activități de lobby pe

lângă instituțiile UE se pot înscrie voluntar. Până în prezent, s-au înscris aproximativ 6 500 de persoane care desfășoară astfel de activități.

ONG-ul [Friends of the Earth Europe](#) a înaintat Comisiei o plângere potrivit căreia două societăți multinaționale ar fi menționate în registru o valoare mult mai mică decât cea reală a cheltuielilor pentru activitățile de lobby efectuate de către acestea. Nemulțumită de răspunsul Comisiei, Friends of the Earth Europe a adresat o plângere Ombudsmanului în legătură cu tratarea inadecvată a reclamației sale de către Comisie și cu faptul că această instituție a refuzat să îi acorde acces la toate documentele relevante.

Ombudsmanul [a criticat Comisia](#) pentru că nu a explicat în mod corespunzător ONG-ului motivele pentru care i-a respins argumentele. În plus, după examinarea registrului, Ombudsmanul a solicitat Comisiei să respecte întru totul [principiile Organizației pentru Cooperare și Dezvoltare Economică \(OCDE\) privind transparența și integritatea în activitățile de lobby](#). Ombudsmanul a recomandat instituției să informeze în mod sistematic persoanele care desfășoară activități de lobby și alți reprezentanți ai grupurilor de interese că le va face publice numele în cazul în care va primi solicitări publice de informații privind activitățile de lobby desfășurate de acestea.

Pentru a încuraja creșterea transparenței în instituțiile UE, Ombudsmanul, al cărui statut de „gardian al transparenței UE” este în prezent recunoscut la scară largă, găzduiește în fiecare an, la Bruxelles, un seminar cu ocazia Zilei internaționale a dreptului de a ști, la 28 septembrie. Ziua a fost stabilită în 2003 de militanții pentru accesul la informații din întreaga lume. Evenimentul din 2013, intitulat [„Ziua internațională a dreptului de a ști – Transparența în UE: unde ne aflăm?”](#), și-a propus să analizeze progresul înregistrat în ultimii zece ani de instituțiile UE în ceea ce privește transparența. La acest eveniment,

#5

New Ombudsman O'Reilly says: 'If it's public money, it has to be visible' [euobserver.com/institutional/...](http://euobserver.com/institutional/...) Good thing to say @EUOmbudsman

Repondre Retweet Favorit Plus

**EUobserver**

**'If it's public money, it has to be visible'**

The EU capital is awash with secretive lobbying and 'revolving door' cases. O'Reilly, the newly-elected ombudsman, is promising to shake up the cosy consensus.

[Visit our website](#)

Retweet 1

07:50 - 21 oct. 2015

Signaler la modă

**Andrew Duff, deputat în PE**

Noul Ombudsman, dna O'Reilly, declară pentru euobserver.com: „Dacă este vorba de bani publici, trebuie să existe transparență.” Bine zis, doamnă Ombudsman.

**„Dacă este vorba de bani publici, trebuie să existe transparență”**

Capitala UE este inundată de activități de lobby desfășurate în secret și de cazuri de migrare a personalului între sectorul public și cel privat (practica „ușilor turnante”). Noul Ombudsman, dna O'Reilly, promite să zguduie acest regim confortabil de colaborare.



Evenimentul din 2013 al Ombudsmanului European cu ocazia Zilei internaționale a dreptului de a ști: <http://europa.eu/!Tv38Xw>

transmis în direct pe internet, au participat peste 175 de reprezentanți ai diverselor asociații, ONG-uri, întreprinderi și organizații ale societății civile, precum și jurnaliști, reprezentanți ai mai multor țări și regiuni și reprezentanți ai altor instituții ale UE.

#6

**Pascoe Sabido**  
@pascoesabido

+ Soluție

.@EUombudsman has pushed Commission to improve Conflicts of Interest policy to include 'perceived' Col. It's about trust in EU #11rtkdEO

↳ Repostare
↳ Retweeted
↳ Favorite

RETWEETS 4
FAVORITE 1

03.10 - 27 sept. 2013

**Pascoe Sabido**  
@pascoesabido · 27 sept.

@OBYHITS agree! It's also about public pressure on @EUombudsman to give it mandate to really pursue it #11rtkdEO

**Pascoe Sabido**  
Ombudsmanul European a solicitat insistent Comisiei să își îmbunătățească politica privind conflictele de interese prin includerea conflictelor de interese „aparente”. Este în joc încrederea în UE.

## 6.2 Aspecte etice



În 2013, Ombudsmanul a primit un număr semnificativ de plângeri privind aspecte etice, precum conflictul de interese și practica de migrare a personalului din instituțiile UE între sectorul public și cel privat. Sintagma „uși turnante” se folosește pentru a descrie migrarea liberă a personalului din sectorul public pe posturi strâns corelate din sectorul privat sau viceversa.

Considerând că este extrem de important ca administrația UE să facă dovada unui comportament etic exemplar, Ombudsmanul

a făcut publice [principiile serviciului public](#) și un ghid de etică, lansate inițial în cadrul oficiului Ombudsmanului și distribuite ulterior personalului altor instituții ale UE. În plus, Ombudsmanul a subliniat în mod repetat că administrația UE ar trebui să respecte „standardele de aur” atunci când este vorba despre comportamentul etic.



Cazul din 2013 al Ombudsmanului European privind Comitetul ad-hoc de etică: <http://europa.eu/!Mv99Wj>

În 2013, cel mai cunoscut caz de migrare a personalului între sectorul public și cel privat a fost cel de [redesemnare a unui fost funcționar de rang înalt al Comisiei în funcția de președinte al Comitetului ad-hoc de etică](#). Comitetul, format din trei membri, oferă [Comisiei](#) recomandări pe probleme de etică. Dacă un fost membru al Comisiei dorește să accepte un loc de muncă în sectorul privat care ar putea să compromită integritatea Comisiei, comitetul poate să examineze această chestiune. La data respectivă, fostul funcționar lucra pentru o importantă firmă de avocatură, oferind consultanță mai multor clienți, printre care se număra și o companie din industria tutunului.

Trei ONG-uri, [LobbyControl](#), [Corporate Europe Observatory](#) și [Corporate Accountability International](#), au adresat

plângeri Ombudsmanului în legătură cu această redesemnare, susținând că există un conflict de interese deoarece fostul funcționar reprezenta interese private în contactele sale cu Comisia și, prin urmare, nu îndeplinea criteriile de independență impuse.

Comisia a respins inițial argumentele reclamanților, subliniind că aceștia nu au făcut dovada unui conflict de interese concret. În opinia Ombudsmanului, simpla posibilitate ca președintele comitetului să fie influențat de interese private este inacceptabilă. În cele din urmă, Comisia a urmat recomandarea Ombudsmanului și [a desemnat un nou președinte al comitetului](#).

Pe parcursul anului, Ombudsmanul a anchetat o altă plângere importantă privind un [conflict de interese](#) care viza [Banca Centrală Europeană](#) (BCE). Mario Draghi, președintele BCE, este și membru al [G30](#). Grupul este format din reprezentanți la nivel înalt ai băncilor centrale, ai organismelor financiare publice internaționale, ai băncilor private și ai societăților de investiții, precum și din politicieni și academicieni. G30 dezbate evoluțiile economice, financiare și politice internaționale importante și publică rapoarte.

ONG-ul [Corporate Europe Observatory](#) (CEO) a adresat Ombudsmanului o plângere, reclamând că apartenența președintelui la grup subminează independența, reputația și integritatea băncii. CEO a susținut că grupul este un „vehicul de lobby” pentru promovarea intereselor financiare private și a cerut Băncii Centrale Europene să îi impună dlui Draghi să părăsească grupul.

După ce a analizat componența grupului, modalitățile de finanțare și scopurile acestuia, Ombudsmanul a constatat că apartenența dlui Draghi la grup este în realitate compatibilă cu rolul său de președinte al BCE. Analiza a concluzionat, de asemenea, că G30 nu poate fi considerat un grup de lobby sau de interese, ci mai degrabă un forum pentru schimbul de opinii. Cu toate



acestea, Ombudsmanul a observat că, având în vedere răspunsurile necorespunzătoare transmise inițial de BCE reclamantului, acesta a fost, într-adevăr, îndreptățit să se arate îngrijorat în această privință. Ombudsmanul a închis cazul adresând BCE recomandarea de a-și îmbunătăți nivelul de transparență, prin menționarea pe site a apartenenței președintelui la G30, și de a face demersuri adecvate pentru a îmbunătăți în continuare calitatea comunicării sale cu publicul.

În 2013, Ombudsmanul a deschis și o [anchetă](#) privind modul în care Comisia aplică propriile norme privind conflictele de interese în cazurile de migrare a personalului între sectorul public și cel privat. Acesta a fost rezultatul unei plângeri înaintate de [Corporate Europe Observatory](#) (CEO), [Greenpeace](#), [LobbyControl](#) și [Spinwatch](#), potrivit căreia aceste cazuri nu ar fi administrate în mod corespunzător de Comisie, ceea ce ar putea indica o problemă sistemică.

În plus, un ONG german a adresat Ombudsmanului o plângere în care acuza [Autoritatea Europeană pentru Siguranța Alimentară](#) (EFSA) că nu a tratat în mod corespunzător un potențial conflict de interese atunci când șeful unității pentru organisme modificate genetic (OMG) a trecut la o societate de biotehnologie. Agenția răspunde de evaluarea riscurilor în materie de siguranță alimentară în UE. Rolul său este să ofere recomandări științifice independente și informații în legătură cu riscurile existente și emergente, în colaborare cu autoritățile naționale și cu alte părți interesate.

Într-adevăr, în urma anchetei, Ombudsmanul a constatat că EFSA nu a evaluat minuțios presupusul conflict de interese potențial și a invitat autoritatea să își consolideze normele și procedurile pentru a evita astfel de conflicte în viitor. Agenția a acceptat recomandarea Ombudsmanului, însă [doar parțial](#): și-a consolidat normele și procedurile, însă a adoptat o definiție nejustificat de restrictivă a conflictului de interese potențial.

În cadrul vizitelor la agențiile UE, Ombudsmanul a salutat măsurile adoptate de [Agenția Europeană pentru Produse Chimice](#) (ECHA) [în vederea îmbunătățirii calitative a administrării acesteia](#). Aceste vizite au rolul de a asigura respectarea de către agenții a principiilor bunei administrări, precum transparența și standardele etice înalte. ECHA a adoptat o nouă politică privind conflictul de interese și a introdus măsuri prin care să asigure mai multă transparență, să soluționeze eventualele conflicte de interese, să faciliteze accesul la documente și să ofere informații ofertanților și contractanților.

În plus, Ombudsmanul a soluționat mai multe plângeri care exprimau preocupări cu privire la structura unor grupuri de părți interesate, a unor grupuri de experți și a altor grupuri de lucru importante ale UE din punctul de vedere al transparenței și al echilibrului. Dintre cazurile deschise în urma acestor plângeri, cel mai important a fost cel împotriva [Autorității Bancare Europene](#) (ABE). Rolul autorității este acela de a asigura eficacitatea și consecvența reglementării și a supravegherii la nivelul sectorului bancar european. Înainte de a adopta standarde, orientări și recomandări, ABE trebuie să consulte Grupul părților interesate din domeniul bancar (BSG). Grupul este format, printre alții, din 30 de reprezentanți ai industriei bancare și ai angajaților acesteia, ai întreprinderilor mici și mijlocii (IMM-uri), ai consumatorilor și ai utilizatorilor de servicii bancare.

Anchetele Ombudsmanului au identificat, într-adevăr, un [dezechilibru în ceea ce privește selectarea de către ABE a reprezentanților industriei, consumatorilor, utilizatorilor și angajaților](#). În special, Ombudsmanul a criticat ABE pentru că nu a asigurat un echilibru geografic în cadrul fiecărei categorii și i-a recomandat să evite, în viitor, riscul ca un stat membru să fie considerat suprarereprezentat. Autoritatea și-a exprimat disponibilitatea de a-și revizui abordarea ținând seama de criticile Ombudsmanului.

### 6.3 Participarea cetățenilor la procesul decizional al UE



De la intrarea în vigoare a [Tratatului de la Lisabona](#) și de când [Carta drepturilor fundamentale a UE](#) a devenit obligatorie din punct de vedere juridic, Ombudsmanul a primit un număr din ce în ce mai mare de plângeri în domeniul drepturilor cetățenilor, în special în ceea ce privește dreptul de a participa la procesul decizional al UE.

Printre exemplele de participare cetățenească se numără [consultările publice ale Comisiei](#) și [inițiativa cetățenească europeană](#) (ECI), prin care un milion de cetățeni pot să solicite [Comisiei](#) să ia inițiative legislative. În plus, Tratatul de la Lisabona prevede ca instituțiile să mențină un „dialog deschis și constant cu societatea civilă”.

În acest context, Comisia organizează în mod constant seminare pentru dialog. Cu toate acestea, atunci când [European Humanist Federation](#) (EHF) a solicitat Comisiei să organizeze un astfel de seminar, aceasta a refuzat. EHF, care reprezintă 50 de organizații umaniste din peste 20 de țări, dorea să discute derogarea de care

beneficiază bisericile conform normelor privind ocuparea forței de muncă în Europa. Comisia și-a explicat refuzul invocând nevoia de a respecta statutul bisericilor și al organizațiilor religioase. Federația a înaintat o plângere Ombudsmanului, care [a solicitat Comisiei să stabilească reguli clare](#) de dialog cu organizațiile religioase și laice.

Multilingvismul, garantat prin Tratatul de la Lisabona, reprezintă un alt aspect important atunci când este vorba despre participarea cetățenilor. Un cetățean irlandez a adresat Ombudsmanului o plângere prin care reclama că, deși în 2007 irlandeza a primit statutul de limbă oficială a UE, [Parlamentul European](#) nu a pus încă la dispoziție o versiune în limba irlandeză a site-ului său internet. În urma intervenției Ombudsmanului, Parlamentul a fost de acord să pună la dispoziție în limba irlandeză nu doar secțiunile în care publicul este invitat să interacționeze cu Parlamentul, ci și [versiunea completă a site-ului său](#).


În fiecare an, Ombudsmanul organizează un eveniment extrem de important pentru cetățeni, cu scopul de a implica politicieni de vârf ai UE în dialogul cu cetățenii. Acest eveniment interactiv se adresează cetățenilor, asociațiilor, ONG-urilor, organizațiilor societății civile, întreprinderilor, jurnaliștilor, reprezentanților diverselor țări și regiuni, reprezentanților altor instituții ale UE și altor persoane interesate. Evenimentul din 2013 a avut loc în contextul [Anului European al Cetățenilor 2013](#) și s-a numit „*It's our Europe: Let's get active!*” (Este Europa noastră: Haideți să acționăm!). Evenimentul a atras peste 400 de participanți.

Temele centrale ale evenimentului au vizat identificarea unor soluții la criza economică și modalitățile de construire a unei Europe curate și sănătoase. Au fost prezentate mai multe inițiative de succes ale UE. Ombudsmanul a organizat acest eveniment pentru a-i aduce în prim-plan pe cetățenii europeni și modul în care aceștia pot contribui concret la modelarea UE, fie prin intermediul

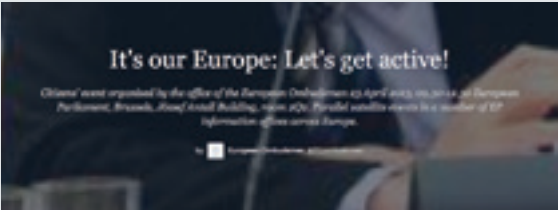


Evenimentul din 2013 al Ombudsmanului European „It's our Europe: Let's get active!": <http://europa.eu/!gq67xm>

inițiativei cetățenești europene (ECI), fie prin adresarea de plângeri Ombudsmanului European sau mobilizarea unui număr mare de cetățeni în cadrul inițiativelor comunității.



#2



**It's our Europe: Let's get active!**  
Evenimentul dedicat cetățenilor a fost organizat de biroul Ombudsmanului European și a avut loc la 23 aprilie 2013, între orele 9.30 și 12.30, la Parlamentul European, la Bruxelles, în clădirea József Antall, sala 2Q2. În paralel s-au desfășurat evenimente adiționale în diverse birouri de informare ale PE de pe întregul teritoriu al Europei.



#7



**Ombudsmanul European**  
Aflați mai multe despre campania „Right2Water” (dreptul la apă), platforma „G1000org”, inițiativa cetățenească europeană „Fraternité 2020”, proiectul „Let's do it! World” și alte proiecte inițiate de cetățeni cu ocazia evenimentului intitulat „It's our Europe: Let's get active!” organizat de Ombudsmanul European la 23 aprilie 2013, în contextul Anului European al Cetățenilor 2013.

De asemenea, Ombudsmanul a fost invitat să vorbească la [conferința de închidere a Anului European al Cetățenilor 2013](#), care a avut loc la Vilnius, în Lituania, și care a reprezentat ultimul eveniment major al președinției lituaniene a UE. Discursul Ombudsmanului s-a axat pe cetățenia UE și pe construcția Uniunii. Ombudsmanul a subliniat faptul că actuala criză nu este doar de natură economică, ci este și o criză de identitate și de legitimitate. Ombudsmanul a solicitat instituțiilor UE să îi implice pe cetățeni mai intens în procesul de integrare al Uniunii și să reziste tentației de a adopta un comportament arogant și egocentric. De asemenea, a încurajat cetățenii să își exercite drepturile de cetățeni, de exemplu votând la alegerile pentru Parlamentul European, să își facă vocea auzită și să exercite o influență reală la nivelul UE.



Pe lângă [discursul privind cetățenia Uniunii](#), în cadrul vizitei în Lituania Ombudsmanul a mai avut întâlniri cu ONG-uri, cu reprezentanți ai mediului de afaceri și cu jurnaliști.

## 6.4 Proiecte și programe finanțate de UE



În fiecare an, Ombudsmanul primește un număr însemnat de plângeri din partea întreprinderilor, a ONG-urilor, a universităților, a municipalităților și a altor persoane juridice implicate în proiecte și programe finanțate de UE. Aceste plângeri vizează în primul rând efectuarea cu întârziere a plăților, litigii contractuale, probleme legate de procedurile de ofertare și lipsa de transparență, în special ca urmare a refuzului instituțiilor UE de a permite accesul la documente sau la informații.

Întreprinderile mici și mijlocii (IMM-urile) și alte entități mici pot ajunge în situații extrem de dificile în cazul în care [Comisia](#) nu efectuează plățile la timp. Ombudsmanul se consultă permanent cu întreprinderile în privința acestei probleme și a altor dificultăți birocratice pe care le întâmpină acestea. De-a lungul anilor, Ombudsmanul a desfășurat din proprie inițiativă mai multe anchete având ca obiect întârzierile în efectuarea plăților și a solicitat Comisiei să raporteze progresele efectuate și să prezinte statistici privind plățile.

Ombudsmanul a deschis o astfel de anchetă în 2013. Scopul său a fost să examineze performanța Comisiei din punctul de vedere



al efectuării în timp util a plăților către contractanți și beneficiarii de granturi și subvenții. Ombudsmanul a solicitat Comisiei să îi prezinte situația curentă și măsurile adoptate pentru soluționarea problemei. Rapoartele succesive ale Comisiei indică o reducere a numărului de plăți efectuate cu întârziere și a valorii lor bănești. Cu toate acestea, **există în continuare probleme**. De exemplu, valoarea totală a dobânzilor acumulate la sumele plătite cu întârziere a crescut. Ombudsmanul va continua să monitorizeze acest aspect.



Litigiu privind plata sumei de 93 000 EUR, soluționat de Ombudsmanul European în 2013: <http://europa.eu/!BF83Cf>

Într-un caz esențial din 2013, Ombudsmanul a contribuit la soluționarea unui **litigiu privind plata sumei de 93 000 EUR** între un ONG din Franța și Comisie, în legătură cu un proiect tehnologic și de cercetare din Rusia, finanțat de UE. Proiectul a fost coordonat și derulat cu succes de ONG-ul **Earth Data Network for Education and Scientific Exchange** (EDNES). Cu toate acestea, Comisia a încercat să recupereze 93 000 EUR de la ONG deoarece acesta a subcontractat o întreprindere rusească, ceea ce nu era permis prin contract.

EDNES a înaintat o plângere Ombudsmanului, care a concluzionat în urma unei anchete că însăși Comisia recunoscuse că ONG-ul a acționat cu bună-credință, a finalizat

proiectul cu succes și a informat Comisia în toate etapele despre modul de organizare a proiectului, iar Comisia nu a ridicat niciodată vreo obiecție. Ombudsmanul a considerat că cererea de rambursare este disproporționată și abuzivă, reprezentând o amenințare la adresa existenței înseși a ONG-ului, coordonat de voluntari care nu primesc nicio remunerație. În cele din urmă, Ombudsmanul a convins Comisia să renunțe la recuperarea sumei.

## 6.5 Drepturi fundamentale



Pe lângă prevederile Cartei cu privire la mai multe drepturi cetățenești, la care face referire cu ocazia anchetelor, Ombudsmanul examinează și alte aspecte ale obligațiilor administrației UE în ceea ce privește drepturile fundamentale.

În 2013, cazul cel mai remarcabil în domeniul drepturilor fundamentale a fost generat de refuzul **Agenției Europene pentru Gestionarea Cooperării Operative la Frontierele Externe ale Statelor Membre ale Uniunii Europene** (Frontex) de a stabili un mecanism al plângerilor. Frontex coordonează cooperarea dintre statele membre în domeniul securității frontierelor externe ale UE și în domeniul imigrației ilegale. Carta este obligatorie din punct de vedere juridic pentru Frontex,

întrucât reprezintă un regulament al UE care stabilește pentru agenție obligații suplimentare în materie de drepturi fundamentale.

În 2013, Ombudsmanul a adresat agenției Frontex mai multe întrebări privind modul de îndeplinire a acestor obligații și a organizat o consultare publică la care și-au prezentat contribuția cetățenii, ONG-urile care activează în domeniul drepturilor omului și alte organizații. Ombudsmanul a constatat că, în general, Frontex înregistrează progrese rezonabile înspre soluționarea problemelor legate de drepturile fundamentale. Cu toate acestea, a recomandat ca Frontex să stabilească un mecanism al plângerilor pentru a putea să gestioneze direct plângerile înaintate de migranți și de alte persoane afectate. Agenția a respins recomandarea, susținând că incidentele individuale sunt exclusiv în sarcina statelor membre în cauză.

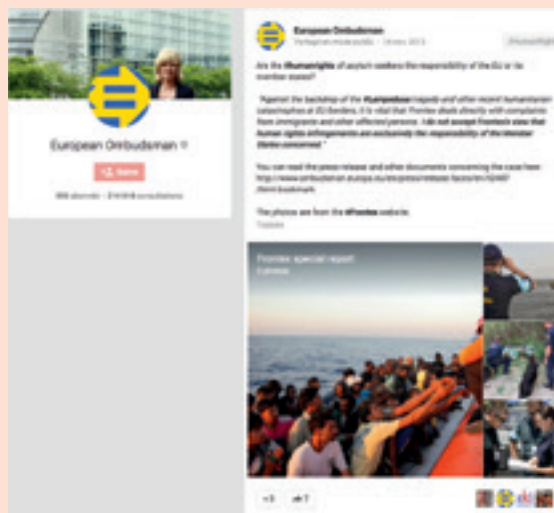
Ombudsmanul nu a fost de acord cu argumentul Frontex și a înaintat Parlamentului European un **raport special**, solicitând sprijinul acestuia pentru a convinge Frontex să își revizuiască abordarea. Acest lucru s-a întâmplat după tragedia care a avut loc în largul coastelor insulei italiene Lampedusa, la sfârșitul anului 2013, tragedie în urma căreia au murit câteva sute de migranți.



Raportul special privind Frontex, întocmit de Ombudsmanul European în 2013: <http://europa.eu/IXk97bd>



#1



În cazul solicitanților de azil, protejarea drepturilor omului (#humanrights) este responsabilitatea UE sau a statelor membre?

„În contextul tragediei de la #Lampedusa și a altor catastrofe umanitare recente care au avut loc la granițele UE, este de o importanță vitală ca Frontex să gestioneze direct plângerile formulate de imigranți și de alte persoane afectate. Nu accept poziția exprimată de Frontex, conform căreia încălcările drepturilor omului țin exclusiv de competența statelor membre în cauză.”

Puteți citi comunicatul de presă și alte documente referitoare la acest caz la adresa: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release/faces/en/52487/html.bookmark>

Fotografiile provin de pe site-ul #Frontex.

Într-un alt caz care vizează drepturile fundamentale, Ombudsmanul a concluzionat că, **prin găzduirea unei expoziții de fotografie care ilustrează cupluri de același sex, Comisia nu și-a depășit competențele**. Evenimentul, intitulat „*Different families – same love*” (Altfel de familii, aceeași dragoste), a fost organizat la sediul **Comisiei** sub patronajul doamnei Viviane Reding, vicepreședinte al Comisiei și comisar însărcinat cu combaterea discriminării. În cadrul expoziției s-a făcut apel la recunoașterea juridică a căsătoriilor între persoane de același sex și la asigurarea accesului la inseminarea artificială asistată medical pentru cuplurile de lesbiene. Expoziția a fost organizată de filiala

europeană a [International Lesbian, Gay, Bisexual, Trans and Intersex Association](#) (ILGA).

Un cetățean a înaintat Ombudsmanului o plângere în care acuza Comisia că și-a depășit competențele prin organizarea expoziției și plasarea acesteia sub patronajul său, deoarece UE nu are competențe în domeniul căsătoriei, al familiei și al reproducerii asistate. De asemenea, în opinia reclamantului, Comisia i-a discriminat pe acei cetățeni ai UE care nu împărtășesc punctele de vedere promovate de expoziție.

Ombudsmanul a fost de acord cu explicația Comisiei, conform căreia aceasta are obligația legală de a combate discriminarea, inclusiv pe criterii de orientare sexuală, având, prin urmare, dreptul să organizeze o expoziție care urmărește să promoveze nediscriminarea. Ombudsmanul a închis cazul recomandând Comisiei să folosească, cu ocazia expozițiilor viitoare, o declarație de declinare a responsabilității, pentru a evita să confere impresia că susține toate mesajele afișate în cadrul expozițiilor pe care le găzduiește.

Într-un alt caz semnificativ, un fost angajat al [Agenției pentru Drepturi Fundamentale a Uniunii Europene](#) (FRA) a reclamat [Oficiului European de Luptă Antifraudă](#) (OLAF) că în cadrul agenției ar avea loc nereguli. OLAF a deschis o anchetă, însă a închis cazul și a refuzat să prezinte denunțatorului motivele care au stat la baza închiderii.

OLAF a susținut că nu are obligația de a prezenta motivele și trebuie să protejeze confidențialitatea investigațiilor sale și independența instituției. [Ombudsmanul a respins argumentele OLAF](#) și a subliniat că toate instituțiile UE au obligația să informeze cetățenii în legătură cu deciziile lor, acest lucru neimplicând divulgarea de informații confidențiale.

## 6.6 Cultura serviciului



Una dintre prioritățile esențiale ale Ombudsmanului European este să promoveze cultura serviciului în cadrul administrației UE. În 2013, Ombudsmanul a publicat o nouă versiune a [Codului european al bunei conduite administrative](#). De asemenea, Ombudsmanul s-a întâlnit cu funcționari ai diferitelor instituții și agenții ale UE, la toate nivelurile, pentru a-i sensibiliza în legătură cu nevoia de a adopta o cultură a serviciului față de cetățeni.



Cazul fotbalului spaniol, anchetat de Ombudsmanul European în 2013: <http://europa.eu/!dn93tt>



Întârzierile excesive reprezintă o problemă constantă în cadrul administrației UE. Ombudsmanul a administrat un caz foarte mediatizat privind lipsa de acțiune din partea [Comisiei](#), timp de peste patru ani, într-o plângere privind ajutoare de stat care vizau patru cluburi de fotbal din Spania. Mai mulți investitori în cluburile de fotbal din Europa au înaintat Comisiei o plângere în care acuzau Spania că încalcă normele UE privind ajutoarele de stat prin faptul că acordă avantaje fiscale necuvenite celor patru cluburi spaniole în cauză. Timp de peste patru ani, nu a fost adoptată nicio decizie în legătură cu acest caz. Reclamantul a susținut că lipsa de acțiune a Comisiei în acest caz poate fi corelată cu faptul că membrul Comisiei responsabil cu acest caz susține una dintre echipele de fotbal în cauză și era ministru în guvernul spaniol care a acordat avantajele fiscale la data respectivă.

După ce Ombudsmanul a solicitat Comisiei să ia măsuri în legătură cu această plângere, [Comisia a deschis o anchetă privind finanțarea cluburilor de fotbal în cauză](#). Ombudsmanul a apreciat acest demers, subliniind că este important ca publicul european să vadă că, în cadrul Comisiei, preocupările legate de presupusele încălcări ale normelor privind ajutoarele de stat sunt abordate cu rapiditate, înlăturându-se astfel orice suspiciuni privind un conflict de interese.

În diverse rânduri, cetățenii au înaintat plângeri Ombudsmanului în cazurile în care instituțiile au comis erori de procedură, nu au răspuns la scrisori sau au oferit cetățenilor informații eronate. Datorită intervenției Ombudsmanului, instituțiile împotriva cărora au fost formulate plângeri au soluționat multe litigii și și-au îmbunătățit procedurile.

Un astfel de caz se referă la o femeie care a participat la un concurs de interpreți de conferință independenți, organizat de Comisie. Comisia a invitat-o să participe la un test. Cu toate acestea, în ziua susținerii testului,

instituția a informat-o că nu poate să participe, deoarece nu îndeplinește unul dintre criteriile de eligibilitate ale concursului. Candidata a înaintat o plângere Ombudsmanului, reclamând că nu a fost informată la timp de Comisie în legătură cu neeligibilitatea sa. [Comisia a acceptat recomandarea Ombudsmanului](#) și i-a plătit reclamantei o despăgubire în valoare de 300 EUR.

Un alt caz vizează un călător al cărui zbor a avut o întârziere de 23 de ore și care a solicitat ajutorul transportatorului aerian, autorității naționale de aplicare a legii și Comisiei. Ulterior, acesta a depus o plângere la Ombudsman, susținând că [formularul UE de plângere](#) este neclar și că dorește ca procedura privind plângerile sau informațiile cuprinse în formular să fie revizuite de Comisie. [Comisia s-a conformat](#) și i-a mulțumit Ombudsmanului pentru că i-a atras atenția asupra problemei în cauză.





## 7 • Cum gestionăm cazurile



Cum lucrăm în cadrul oficiului Ombudsmanului European:  
<http://europa.eu/igP34vq>

Atât **Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene** (TFUE), cât și **Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene** prevăd dreptul de a se adresa Ombudsmanului European. TFUE abilitază Ombudsmanul European să primească plângeri din partea oricărui cetățean al Uniunii sau a oricărei persoane fizice sau juridice cu reședința sau sediul social într-un stat membru al Uniunii.

Ombudsmanul se asigură că serviciul gratuit de depunere a plângerilor este cât mai echitabil, mai transparent și mai direct. Reclamanții pot să depună plângeri la Ombudsman prin orice mijloc de corespondență scrisă, inclusiv prin formularul securizat de depunere a plângerilor, disponibil pe site-ul Ombudsmanului. Cunoscând îngrijorarea manifestată la început de multe persoane în legătură cu plângerea depusă, Ombudsmanul încearcă să ofere cât mai repede un prim răspuns, informând reclamanții în termen de patru săptămâni cu privire la demersurile pe care le va întreprinde în urma plângerii respective.

Ombudsmanul examinează separat fondul fiecărei plângeri. Există și plângeri pe care trebuie să le respingă deoarece nu are competența să le soluționeze. În aceste situații, reclamanții primesc un răspuns individualizat care cuprinde, în cele mai multe cazuri, recomandări privind alte organisme care ar putea să îi ajute. Este posibil, de asemenea, ca Ombudsmanul să ia hotărârea de a transfera plângerile către organismele respective.

Plângerile pe care Ombudsmanul are competența să le soluționeze sunt gestionate în primul rând de personalul juridic specializat al instituției. Fiecare plângere este transmisă unui responsabil de caz, care este și persoană de contact.

Ori de câte ori constată că o plângere nouă nu îndeplinește criteriile de admisibilitate sau că nu există motive suficiente pentru formularea unei plângeri care ar fi putut să fie admisibilă în alte situații, Ombudsmanul își explică decizia și oferă recomandări ori de câte ori este posibil și adecvat.

Atunci când consideră că ar trebui deschisă o anchetă, Ombudsmanul analizează cu atenție nemulțumirile reclamantului, pentru a stabili dacă acestea pot fi soluționate printr-o procedură simplificată.

Procedurile simplificate sunt, de obicei, mai rapide și mai puțin formale decât anchetele complete. Acestea cuprind anchete telefonice și anchete de clarificare ce permit reclamantului să facă observații pe marginea punctului de vedere provizoriu al Ombudsmanului, conform căruia nu ar exista motive întemeiate pentru deschiderea unei anchete mai extinse. De asemenea, Ombudsmanul poate să decidă deschiderea unei anchete de examinare în vederea examinării rapide a dosarelor și formulării unei concluzii la fel de prompte cu privire la fondul cazului.

Anchetele complete sunt necesare, de exemplu, atunci când plângerea nu este urgentă, este complexă sau presupune în mod clar contribuția diferitelor servicii specializate ale instituției în cauză.

În cazul în care constată că plângerea depusă este întemeiată, Ombudsmanul are la dispoziție mai multe opțiuni. Poate să propună o soluție amiabilă, mulțumitoare pentru reclamant sau să emită un proiect de recomandare prin care să solicite instituției să remedieze administrarea defectuoasă.



În cazul în care nu se poate identifica o soluție, Ombudsmanul poate decide să emită observații critice. Cu toate acestea, dacă instituția în cauză decide din proprie inițiativă să soluționeze nemulțumirile reclamantului înainte ca Ombudsmanul să își prezinte constatările, Ombudsmanul va considera, în general, că nu este necesar să critice instituția printr-o constatare formală a administrării defectuoase.

De asemenea, Ombudsmanul are competența de a deschide anchete din proprie inițiativă. Recurgând la această competență, Ombudsmanul poate să ancheteze un caz

potențial de administrare defectuoasă sesizat de o persoană care nu are dreptul să formuleze o plângere. În plus, Ombudsmanul poate face uz de această competență pentru a aborda potențiale probleme sistemice în cadrul instituțiilor UE.

În fiecare an, Ombudsmanul European primește mii de plângeri din partea cetățenilor, a ONG-urilor, a întreprinderilor și a altor organizații. Personalul Ombudsmanului se asigură că fiecare plângere este gestionată rapid, riguros și serviabil. Iată ce se întâmplă, de obicei, cu 100 de plângeri:

### Ciclul a 100 de plângeri transmise Ombudsmanului European





## 8 • Respectarea propunerilor Ombudsmanului

În fiecare an, Ombudsmanul publică un raport exhaustiv privind modul în care instituțiile UE răspund la propunerile formulate de Ombudsman în scopul îmbunătățirii administrației UE. Aceste propuneri se prezintă sub forma unor soluții amiabile, proiecte de recomandări, observații suplimentare, observații critice și sugestii.

### Conformitatea cu propunerile Ombudsmanului European în 2012



Raportul pentru 2012, intitulat *Putting it right? – How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2012* (Se îndreaptă lucrurile? – Cum au răspuns instituțiile UE la propunerile Ombudsmanului în 2012), arată că, în general, instituțiile au respectat propunerile Ombudsmanului în 80 % dintre situații, unele având o rată de conformitate de 100 %. [Comisia](#), care face obiectul celui mai mare număr de anchete derulate de Ombudsman, a avut o rată de conformitate de 84 %.



**BILANȚ:** instituțiile UE au dat 118 răspunsuri pozitive la cele 148 de propuneri formulate de Ombudsman în cazurile închise în 2012.

Anumite instituții au răspuns în proporție de 100 %. În special Banca Centrală Europeană, Agenția Europeană pentru Medicamente și Centrul European de Prevenire și Control al Bolilor au cooperat cu Ombudsmanul în mod deosebit de constructiv în 2012.

Oficiul European de Luptă Antifraudă – #OLAF – merită, de asemenea, o mențiune specială pentru eforturile semnificative pe care le-a făcut pentru a-și îmbunătăți procedurile în beneficiul cetățenilor.

#EU #Administration

Banca Centrală Europeană (BCE), [Agenția Europeană pentru Medicamente](#) (EMA) și [Centrul European de Prevenire și Control al Bolilor](#) (ECDC) au cooperat cu Ombudsmanul într-o manieră deosebit de constructivă. De asemenea, [Oficiul European de Luptă Antifraudă](#) (OLAF) a făcut eforturi semnificative pentru a-și îmbunătăți procedurile în beneficiul cetățenilor.

Raportul pentru anul 2013 va fi publicat în toamna anului 2014.



## 9 • Relații cu instituțiile UE

Ombudsmanul European participă periodic la reuniuni cu membrii și funcționarii instituțiilor UE pentru a discuta despre mijloacele prin care poate fi îmbunătățită calitatea administrării, pentru a sublinia importanța tratării corespunzătoare a plângerilor și pentru a asigura luarea de măsuri adecvate în urma recomandărilor și a rapoartelor Ombudsmanului.

Reuniunile organizate după alegerea dnei O'Reilly în 2013 au reprezentat pentru aceasta o ocazie de a-și prezenta viziunea și prioritățile pentru viitor. Una dintre prioritățile Ombudsmanului este să aducă în prim-plan preocupările cetățenilor și să contribuie la reducerea distanței dintre aceștia și instituții. Dna O'Reilly a precizat că va realiza acest lucru crescând vizibilitatea activității oficiului său și revizuiind structurile interne și procesele de gestionare a plângerilor, pentru a asigura mai multă eficiență în beneficiul publicului. De asemenea, Ombudsmanul a solicitat instituțiilor să respecte standardele de aur în ceea ce privește eficiența, transparența, comportamentul etic și răspunderea, dacă doresc să câștige încrederea cetățenilor. Ombudsmanul s-a angajat să coopereze îndeaproape cu instituțiile.

### 9.1 Parlamentul European



Emily O'Reilly și Martin Schulz s-au întâlnit în octombrie 2013.

După preluarea mandatului, Emily O'Reilly s-a întâlnit cu Martin Schulz, președintele [Parlamentului European](#), și cu secretarul general Klaus Welle. În plus, Ombudsmanul a prezentat Comisiei pentru petiții a Parlamentului European un raport special în legătură cu refuzul [Agenției Europene pentru Gestionarea Cooperării Operative la Frontierele Externe ale Statelor Membre ale Uniunii Europene](#) (Frontex) de a institui un mecanism al plângerilor. După ce și-a anunțat „intenția de a coopera cu Parlamentul European și de a avea relații dinamice cu Comisia și cu celelalte instituții ale UE, în numele drepturilor și intereselor cetățenilor”, Ombudsmanul a avut întâlniri individuale cu mai mulți deputați din Parlamentul European, precum și cu angajați ai Parlamentului.



Martin Schulz, președintele Parlamentului European  
Aștept cu nerăbdare să o cunosc pe Emily O'Reilly,  
Ombudsmanul European, la Strasbourg.



## 9.2 Comisia Europeană



Emily O'Reilly și José Manuel Barroso s-au întâlnit în octombrie 2013.

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

După preluarea mandatului, Emily O'Reilly s-a întâlnit cu José Manuel Barroso, președintele Comisiei Europene, cu Maroš Šefčovič, vicepreședinte al Comisiei Europene, responsabil cu relațiile interinstituționale și administrația, cu secretarul general Catherine Day, cu Giovanni Kessler, director general al **Oficiului European de Luptă Antifraudă**, cu Rytis Martikonis, director general al Direcției Generale Traduceri și cu Jonathan Faull, director general al Direcției Generale Piața Internă și Servicii.



## 9.3 Agențiile UE

În ultimii aproximativ 15 ani au fost înființate nenumărate **agenții ale UE**, cu sediul în diverse țări ale Europei. În virtutea competenței sale de a derula anchete din proprie inițiativă, Ombudsmanul European a stabilit un program de vizite la agenții, care îi permite să comunice cu diferitele agenții pentru a sublinia importanța bunei administrări, a tratării corespunzătoare a plângerilor și a culturii serviciului. Ombudsmanul profită de această ocazie pentru a identifica și disemina cele mai bune practici în rândul agențiilor.

În timpul vizitei la Vilnius pentru a ține un discurs cu ocazia încheierii Anului European al Cetățenilor 2013, Ombudsmanul a profitat de ocazie pentru a face schimb de opinii cu Virginija Langbakk, directorul **Institutului European pentru Egalitatea de Șanse între Femei și Bărbați** (EIGE), și cu alți membri ai personalului.

Pentru informații suplimentare privind programul vizitelor, vă rugăm să consultați articolul intitulat *The European Ombudsman's visits to EU Agencies – identifying and spreading best practices* (Vizitele Ombudsmanului European la agențiile UE – identificarea și diseminarea celor mai bune practici), în [ediția din noiembrie 2013](#) a buletinului informativ al Rețelei europene a ombudsmanilor.

## 9.4 Convenția Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap

Pe lângă relațiile pe care le are cu Uniunea, Ombudsmanul cooperează, de asemenea, cu alte organizații internaționale, precum [Organizația Națiunilor Unite](#), în special în domeniul drepturilor omului. De exemplu, în cadrul UE prevăzut de [Convenția Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap](#), Ombudsmanul protejează, promovează și monitorizează punerea în aplicare a convenției la nivelul instituțiilor UE, rol pe care îl îndeplinește alături de [Parlamentul European](#), [Comisia Europeană](#), [Agenția pentru Drepturi Fundamentale a Uniunii Europene](#) (FRA) și [Forumul european al persoanelor cu handicap](#). Împreună, acestea formează cadrul UE în temeiul Convenției Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap. Pentru UE, convenția a intrat în vigoare în ianuarie 2011.

Pe parcursul anului 2013, Ombudsmanul s-a consultat mai întâi cu ceilalți membri ai cadrului UE în vederea elaborării unui program de lucru multianual dedicat rolului specific al Ombudsmanului. Ombudsmanul s-a consultat, de asemenea, cu [Rețeaua europeană a ombudsmanilor](#), cu [Grupul european al instituțiilor naționale pentru drepturile omului](#) și cu [Rețeaua europeană a organismelor naționale de promovare a egalității](#). Printre aspectele care se înscriu în mandatul Ombudsmanului se numără și cerința ca instituțiile UE să se asigure că:

serviciile lor sunt accesibile persoanelor cu handicap; persoanele cu handicap au acces la informațiile transmise de instituții și la mijloacele de comunicare cu acestea; mediul de lucru al instituțiilor UE este deschis, favorabil incluziunii și accesibil persoanelor cu handicap; precum și că persoanele cu handicap pot să participe în mod eficient și pe deplin la viața politică și publică.

În 2013, Ombudsmanul a deschis o anchetă în legătură cu revocarea de către Parlament a unei derogări prin care una dintre angajatele sale era scutită de exercițiul anual de mobilitate a personalului din cauza situației familiale excepționale. Ombudsmanul a deschis o altă anchetă în legătură cu acuzațiile că instrumentul [CV Europass](#) – gestionat de [Centrul European pentru Dezvoltarea Formării Profesionale](#) (Cedefop) – nu este accesibil persoanelor cu deficiențe de vedere. În aceste cazuri, ambele în curs, Ombudsmanul a atras atenția instituțiilor respective asupra Convenției Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap.

În urma cererii de exprimare a interesului adresată de Ombudsman funcționarilor din statele membre ale UE și publicată în 2013, un expert național detașat pe probleme de handicap s-a alăturat echipei Ombudsmanului la începutul anului 2014. Expertul va ajuta Ombudsmanul să își definească programul de lucru în chestiuni legate de handicap și să găsească modalități de a informa mai bine cetățenii și personalul UE în legătură cu drepturile și obligațiile care le revin în temeiul Convenției Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap.

Începând cu 2013, toate publicațiile Ombudsmanului sunt disponibile, la cerere, în versiune tipărită cu caractere mari sau în versiune audio. Pe parcursul anului, Ombudsmanul a făcut demersuri pentru elaborarea unui registru public de documente, unul dintre motivele esențiale pentru aceasta fiind dorința de a asigura accesul la documente al persoanelor cu deficiențe de vedere.



# 10 • Relații cu rețelele

## Plângeri transferate altor instituții și organe; reclamanți îndrumați de Ombudsmanul European către alte instituții și organe în 2013

Un membru al Rețelei europene a ombudsmanilor, dintre care:



Comisia Europeană



alte instituții și organe



Notă: Deoarece, în anumite cazuri, Ombudsmanul a transmis reclamantului mai multe tipuri de recomandări, totalul procentelor de mai sus depășește 100 %.

Ombudsmanul European cooperează îndeaproape cu diverse rețele, pentru a asigura tratarea promptă și eficientă a plângerilor cetățenilor în ceea ce privește dreptul UE.

Numeroși reclamanți se adresează Ombudsmanului atunci când întâmpină dificultăți cu administrația națională, regională sau locală. Aceste plângeri nu sunt de competența Ombudsmanului și, deseori, vizează pretense încălcări ale dreptului UE de către statele membre. Multe dintre aceste cazuri pot fi soluționate cel mai bine de ombudsmanii naționali sau regionali 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 acela de a facilita transferul rapid al plângerilor către un membru competent al rețelei, respectiv un Ombudsman național sau regional, un organism similar sau Comisia pentru petiții a Parlamentului European.



### Depunerea unei plângeri



### Solicitare de informații

Anual, Ghidul interactiv al Ombudsmanului European ajută 20 000 de cetățeni să contacteze organismul corespunzător pentru soluționarea problemelor.

Rețeaua cuprinde în prezent 94 de birouri în 35 de țări europene. Aceasta include ombudsmanii naționali și regionali și organismele similare din statele membre ale UE, țările candidate la UE și alte țări din Spațiul Economic European și/sau spațiul Schengen, precum și Ombudsmanul European și Comisia pentru petiții a Parlamentului European.

Rețeaua servește drept mecanism util pentru schimbul de informații privind dreptul UE și bunele practici, activitate care se realizează prin seminare, buletinul informativ bianual și un serviciu electronic extranet pentru discuții și schimbul de documente.

Printre aspectele discutate în 2013 s-au numărat rolul Ombudsmanului European în cadrul Convenției Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap, anchetele derulate de ombudsmani din proprie inițiativă, integrarea platformelor de comunicare socială în strategiile de comunicare ale oficiilor ombudsmanilor, aplicarea funcțiilor mecanismelor naționale de prevenire și inovarea în cadrul oficiilor ombudsmanilor.

În 2013, Ombudsmanul European și [ombudsmanul Irlandei](#) au organizat împreună [cel de al nouălea seminar național al Rețelei](#)

**europene a ombudsmanilor.** La seminar, care s-a desfășurat la Dublin în perioada 15-17 septembrie, s-au dezbătut numeroase teme, printre care inovarea în oficiile Ombudsmanilor, reforme care să conducă la eliminarea austerității și aducerea în prim-plan a cetățeanului.

g+

#3

Ce este de făcut atunci când s-a ajuns la fundul sacului, iar oamenii protestează și ni se adresează nouă, ombudsmanilor, cu plângerile lor?

Este oare suficient să examinăm modul de administrare a ceea ce a mai rămas din programele de sprijinire a persoanelor și familiilor, ignorând opțiunile politice care au dus la abandonarea altor programe sau la reducerea dimensiunii și numărului lor, sau avem, cumva, datoria de a ne strecura în dezbaterile referitoare la aceste opțiuni, chiar și numai în mod implicit, prin felul în care ne alegem anchetele și în care le dăm publicității ulterior?

Citiți discursul ținut de dna **Emily O'Reilly** astăzi, în cadrul celui de al nouălea seminar național al Rețelei europene a ombudsmanilor: <http://bit.ly/1bok4n8>

În unele cazuri, Ombudsmanul poate să considere adecvat ca plângerea să fie transferată către **Comisia Europeană**, **SOLVIT** sau **Europa ta – Consiliere**. SOLVIT este

o rețea înființată de Comisie pentru a sprijini persoanele 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 oferi consiliere cetățenilor în probleme legate de viață, activitatea și deplasarea pe teritoriul UE. Înainte de a transfera o plângere sau de a adresa reclamantului o recomandare, serviciile Ombudsmanului depun toate eforturile pentru a stabili ce alt oficiu i-ar putea furniza cele mai potrivite recomandări.



Probleme cu UE? Cine vă poate ajuta?

Publicația Ombudsmanului *Probleme cu UE? Cine vă poate ajuta?* cuprinde mai multe informații privind modalitățile alternative de soluționare.



## 11.1 Buget

Bugetul Ombudsmanului constituie o secțiune independentă a bugetului UE. Bugetul este împărțit în trei titluri. Titlul 1 cuprinde salariile, indemnizațiile și alte cheltuieli legate de personal. Titlul 2 cuprinde imobilele, mobilierul, echipamentele și diverse cheltuieli de exploatare. Titlul 3 cuprinde cheltuielile rezultate din funcțiile generale exercitate de instituție. **În 2013, creditele bugetare au însumat 9 731 371 EUR.**

Pentru a asigura o gestionare eficientă a resurselor, auditorul intern al Ombudsmanului, Robert Galvin, verifică periodic sistemele de control intern ale instituției și operațiunile financiare derulate de oficiu. Așa cum se întâmplă și în cazul altor instituții ale UE, instituția Ombudsmanului este auditată și de **Curtea de Conturi Europeană**.

## 11.2 Utilizarea resurselor

În fiecare an, Ombudsmanul adoptă un **plan anual de management** (PAM), în care se stabilesc măsurile concrete pe care trebuie să le adopte oficiul pentru punerea în aplicare a priorităților instituției. PAM pentru 2013 a fost cel de al treilea plan care a avut la bază **Strategia de mandat pentru 2009-2014** a Ombudsmanului. Obiectivele pentru 2013 – ca și pentru ceilalți ani vizați de strategie – au constat în a asculta, a obține rezultate, a convinge, a comunica și a adapta. PAM cuprinde indicatori-cheie de performanță pentru măsurarea progresului înregistrat în îndeplinirea acestor obiective. Indicatorii-cheie de performanță și obiectivele relevante sunt reexamine și, dacă este cazul, revizuite anual.

De asemenea, Ombudsmanul adoptă un **raport anual de activitate** (RAA). RAA prezintă rezultatele activităților întreprinse comparativ cu obiectivele stabilite în PAM, riscurile asociate activităților, modul în care au fost utilizate resursele aflate la dispoziția Ombudsmanului, precum și eficiența și eficacitatea sistemului de control intern al instituției.



Să cunoaștem echipa Ombudsmanului European: <http://europa.eu/ITH39ky>

### 11.3 Echipa Ombudsmanului

Instituția dispune de un personal bine calificat și multilingv. Astfel, plângerile privind administrarea defectuoasă pot fi tratate în cele 24 de limbi oficiale ale UE, putând sensibiliza opinia publică cu privire la activitatea Ombudsmanului. În 2013, schema de personal a Ombudsmanului cuprindea 67 de posturi.

Lista completă a personalului, actualizată periodic, precum și informații detaliate privind structura oficiului Ombudsmanului și sarcinile fiecărei secții sunt disponibile pe site-ul internet al Ombudsmanului ([www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)), în cele 24 de limbi oficiale ale UE.



Echipa Ombudsmanului European.



# 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)

## Online

**Site:** [www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)

**Twitter:** [twitter.com/EUombudsman](https://twitter.com/EUombudsman)

**Google+:** [plus.google.com/101520878267293271723](https://plus.google.com/101520878267293271723)

**LinkedIn:** [www.linkedin.com/company/272026](https://www.linkedin.com/company/272026)

**YouTube:** [www.youtube.com/eotubes](https://www.youtube.com/eotubes)

## Vizite

Dacă doriți să vizitați birourile Ombudsmanului European de la Bruxelles sau de la Strasbourg, vă rugăm să ne contactați în prealabil.



Prezentul *Raport anual* este publicat la adresa:  
**[www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)**



Oficiul pentru Publicații

© Uniunea Europeană, 2014

Toate fotografiile, materialele video și imaginile © Uniunea Europeană, dacă nu se indică altfel.  
Reproducerea în scopuri educative și necomerciale este permisă numai cu condiția menționării sursei.  
Concepție și punere în pagină realizată de Rosendahls A/S, Albertslund, Danemarca, și EntenEller A/S, Valby, Danemarca.

Tipărit cu FrutigerNext și Palatino.

*Printed in Belgium*

Print ISBN 978-92-9212-591-2 . ISSN 1830-7493 . doi:10.2869/39421 . QK-AA-14-001-RO-C

EPUB ISBN 978-92-9212-615-5 . ISSN 1725-3233 . doi:10.2869/45755 . QK-AA-14-001-RO-E

PDF ISBN 978-92-9212-567-7 . ISSN 1725-3233 . doi:10.2869/35038 . QK-AA-14-001-RO-N





Raport anual • Rapport annuel • Raport anual • Rapport annuel • Rapport annuel • Rapport annuel

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.