

## **Raportul anual privind activitățile Ombudsmanului European în 2010**

### **Rezoluția Parlamentului European din 27 octombrie 2011 referitoare la raportul anual privind activitățile Ombudsmanului European în 2010 (2011/2106(INI))**

*Parlamentul European,*

- având în vedere raportul anual privind activitățile Ombudsmanului European în 2010,
  - având în vedere articolul 24 al treilea paragraf, articolul 228 și articolul 298 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene (TFUE),
  - având în vedere articolele 41 și 43 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene,
  - având în vedere rezoluția sa din 18 iunie 2008<sup>1</sup> privind adoptarea unei decizii a Parlamentului European de modificare a Deciziei sale 94/262/CECO, CE, Euratom din 9 martie 1994 privind statutul și condițiile generale pentru exercitarea funcțiilor Ombudsmanului,
  - având în vedere acordul-cadru de cooperare încheiat între Parlamentul European și Ombudsman la 15 martie 2006, care a intrat în vigoare la 1 aprilie 2006,
  - având în vedere normele de aplicare a statutului Ombudsmanului de la 1 ianuarie 2009<sup>2</sup>,
  - având în vedere rezoluțiile sale precedente privind activitățile Ombudsmanului European,
  - având în vedere articolul 205 alineatul (2) a doua și a treia teză din Regulamentul său de procedură,
  - având în vedere raportul Comisiei pentru petiții (A7-0285/2011),
- A. întrucât raportul anual privind activitatea Ombudsmanului European în 2010 a fost prezentat oficial Președintelui Parlamentului European la 10 mai 2011 și întrucât Ombudsmanul, dl Nikiforos Diamandouros, și-a prezentat raportul în fața Comisiei pentru petiții la 23 mai 2011 la Bruxelles;
- B. întrucât articolul 24 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene prevede că „orice cetățean al Uniunii se poate adresa Ombudsmanului instituit în conformitate cu dispozițiile articolului 228”;
- C. întrucât articolul 41 din Carta drepturilor fundamentale prevede că „orice persoană are dreptul de a beneficia, în ce privește problemele sale, de un tratament imparțial, echitabil și într-un termen rezonabil din partea instituțiilor și organelor Uniunii”;

---

<sup>1</sup> JO C 286 E, 27.11.2009, p. 172.

<sup>2</sup> Adoptate la 8 iulie 2002 și modificate prin Deciziile Ombudsmanului din 5 aprilie 2004 și din 3 decembrie 2008.

- D. întrucât politica externă comună, politica de securitate și competențele Consiliului European fac parte din competențele Ombudsmanului European;
- E. întrucât articolul 43 din Cartă prevede că „Orice cetățean al Uniunii, precum și orice persoană fizică sau juridică care are reședința sau sediul social într-un stat membru au dreptul de a sesiza Ombudsmanul European cu privire la cazurile de administrare defectuoasă în activitatea instituțiilor sau organelor comunitare, cu excepția Curții de Justiție în exercitarea funcțiilor sale jurisdicționale”;
- F. întrucât Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene a devenit obligatorie din punct de vedere juridic în majoritatea statelor membre ale UE, ca urmare a intrării în vigoare a Tratatului de la Lisabona, fapt ce conferă o mai mare legitimitate deciziilor Ombudsmanului European;
- G. întrucât intrarea în vigoare a Tratatului de la Lisabona a introdus o bază juridică pentru norme comune în materie de procedură administrativă în instituțiile, organismele, oficiile și agențiile UE, care, în conformitate cu articolul 298 din TFUE, „sunt susținute de o administrație europeană transparentă, eficientă și independentă”, având, de asemenea, un impact asupra activității Ombudsmanului European, ca urmare, inter alia, a instituirii Serviciului European de Acțiune Externă și a faptului că Consiliul European a devenit o instituție a UE;
- H. întrucât administrarea defectuoasă survine atunci când un organism public nu acționează în conformitate cu o normă sau principiu pe care este obligat să le respecte;
- I. întrucât dl Diamandouros a fost reales Ombudsman European de către Parlament în cadrul ședinței plenare de la Strasbourg din 20 ianuarie 2010 și a depus jurământul în fața Curții de Justiție în Luxemburg la 25 octombrie 2010;
- J. întrucât la 27 septembrie 2010 instituția Ombudsmanului European și-a sărbătorit cea de-a cincisprezecea aniversare; întrucât de-a lungul acestor cincisprezece ani Ombudsmanul a răspuns la peste 36 000 de petiționari și a încheiat peste 3 800 de anchete privind posibile administrări defectuoase;
- K. întrucât Ombudsmanul a utilizat cea de-a cincisprezecea aniversare a instituției pentru a lansa o nouă strategie pentru mandatul său 2009-2014; întrucât această strategie se axează pe ascultarea părților interesate, obținerea mai rapidă de rezultate, impactul pozitiv asupra culturii administrative a Uniunii, punerea la dispoziția părților interesate și a publicului de informații utile și la timp și regândirea constantă a modalității de utilizare a resurselor disponibile;
- L. întrucât, în 2010, Ombudsmanul a primit 2 667 de plângeri; întrucât aceasta reprezintă peste 400 de plângeri mai puțin față de 2009;
- M. întrucât, în 2010, Ombudsmanul a încheiat 326 de anchete (318 în 2009), dintre care 323 au fost deschise ca urmare a depunerii plângerilor; întrucât durata medie de încheiere a anchetelor a ajuns de la 13 luni în 2008 la 9 luni în 2009 și 2010; întrucât majoritatea anchetelor au fost încheiate într-un an (66%), iar mai mult de jumătate (52%) au fost încheiate în decursul a trei luni;
- N. întrucât Ombudsmanul poate lansa anchete din proprie inițiativă atunci când intenționează

să investigheze un posibil caz de administrare defectuoasă ce are la bază o plângere depusă de o persoană neautorizată sau atunci când pare să existe o problemă sistemică în cadrul instituțiilor; întrucât, în 2010, Ombudsmanul a încheiat trei, și a deschis șase anchete din proprie inițiativă;

- O. întrucât 65% dintre anchetele deschise în 2010 au vizat Comisia Europeană (56% în 2009), 10% au vizat Oficiul European pentru Selecția Personalului (EPSO), 7% Parlamentul European, 2% Consiliul Uniunii Europene și 1% Curtea de Justiție a Uniunii Europene;
- P. întrucât în peste jumătate (55%) dintre cazurile încheiate în 2010, instituția în cauză a acceptat o soluție amiabilă sau a rezolvat problema;
- Q. întrucât Ombudsmanul poate prezenta un comentariu suplimentar, dacă, pe durata procesului de soluționare a unui caz, este identificată o oportunitate de îmbunătățire a calității administrației; întrucât, în 2010, Ombudsmanul a prezentat comentarii suplimentare în 14 cazuri (în comparație cu 28 de cazuri în 2009), în vederea îmbunătățirii calității serviciului furnizat cetățenilor;
- R. întrucât un comentariu critic este prezentat atunci când (i) nu mai este posibilă eliminarea administrării defectuoase de către instituția în cauză, (ii) administrarea defectuoasă nu are implicații generale sau (iii) nu mai este considerată necesară monitorizarea în continuare de către Ombudsman;
- S. întrucât un comentariu critic confirmă petiționarului că plângerea sa a fost justificată și arată instituției care a fost greșeala, pentru a o ajuta să evite în viitor administrarea defectuoasă; întrucât, în ultimii ani, numărul comentariilor critice a scăzut în mod constant, de la 44 în 2008 și 35 în 2009, la 33 în 2010;
- T. întrucât un proiect de recomandare este prezentat atunci când este necesară o acțiune de monitorizare în continuare din partea Ombudsmanului, atunci când administrarea defectuoasă poate fi eliminată sau atunci când administrarea defectuoasă este deosebit de gravă sau are implicații generale;
- U. întrucât, în 2010, Ombudsmanul a identificat cazuri de administrare defectuoasă în 12% dintre cazuri (40); întrucât acesta a obținut rezultate pozitive în șapte dintre aceste cazuri, prin prezentarea de proiecte de recomandare;
- V. întrucât, în cazul în care o instituție sau un organism nu răspund în mod satisfăcător unui proiect de recomandare, Ombudsmanul poate trimite Parlamentului European un raport special;
- W. întrucât raportul special reprezintă soluția ultimă la îndemâna Ombudsmanului și ultima acțiune semnificativă pe care acesta o poate întreprinde în soluționarea unui caz, deoarece adoptarea unei rezoluții și exercitarea puterilor Parlamentului țin de decizia politică a Parlamentului;
- X. întrucât, în 2010, Ombudsmanul a transmis un raport special Parlamentului,
- 1. aprobă raportul anual pentru anul 2010 prezentat de Ombudsmanul European; îl felicită pe Ombudsman cu ocazia realegerii sale în ianuarie 2010;

2. ia act de noua strategie pe care Ombudsmanul a dezvoltat-o pentru actualul său mandat și care constituie baza inițiativelor și activităților sale; observă că această strategie include *inter alia* dialogul continuu cu petiționarii, societatea civilă și alte părți interesate, identificarea celor mai bune practici în cooperare și consultare cu colegii din cadrul rețelei europene a ombudsmanilor, conferirea unui caracter mai echitabil și unui plus de transparență procedurilor UE și promovarea unei culturi a serviciului în cadrul administrațiilor din instituțiile UE;
3. subliniază că transparența, accesul la informații și respectarea drepturilor cetățenilor europeni sunt condiții prealabile esențiale pentru păstrarea încrederii între cetățeni și instituții;
4. consideră că rolul îndeplinit de către Ombudsman în ceea ce privește sporirea transparenței și a responsabilității în cadrul procesului decizional și în cadrul sistemului administrativ al Uniunii Europene a fost major, contribuind la crearea unei Uniuni în cadrul căreia deciziile se iau „cu respectarea deplină a principiului transparenței și cât mai aproape cu putință de cetățeni”, așa cum prevede articolul 1 alineatul (2) din Tratatul privind Uniunea Europeană;
5. reamintește faptul că la 27 septembrie 2010 instituția Ombudsmanului European și-a sărbătorit cea de-a cincisprezecea aniversare; observă că în decursul acestor cincisprezece ani Ombudsmanul a răspuns la peste 36 000 de plângeri și a avut un rol major în ajutorul acordat instituțiilor europene pentru a oferi compensații și pentru a-și îmbunătăți calitatea administrației;
6. observă că experiența acumulată în timpul acestor cincisprezece ani de activitate i-a oferit instituției Ombudsmanului o imagine reală a tendințelor în ceea ce privește administrarea defectuoasă, problemele sistemice și deficiențele structurale în administrații, care îi permite să ofere orientări administrațiilor în vederea evitării repetării greșelilor și a îmbunătățirii calității și transparenței activității acestora;
7. salută inițiativa Ombudsmanului de a publica periodic studii în care examinează cursul dat de instituțiile UE comentariilor sale critice și suplimentare; observă că, în 2009, rata generală a cursului satisfăcător dat de instituții a fost de 81% (94% în cazul comentariilor suplimentare și 70% în cazul comentariilor critice); consideră că aceasta este o evoluție încurajatoare; consideră, cu toate acestea, că este loc pentru îmbunătățiri, în special în ceea ce privește rata comentariilor critice; solicită instituțiilor să coopereze cu Ombudsmanul pentru a-și îmbunătăți rata;
8. salută cooperarea în general constructivă dintre Ombudsman și instituțiile și organismele UE; îl sprijină pe Ombudsman în rolul acestuia de mecanism de control extern și de sursă valoroasă de îmbunătățire continuă a administrației europene;
9. îl felicită pe Ombudsman pentru noua siglă și identitate vizuală a instituției, precum și pentru noua înfățișare a Raportului anual și, de asemenea, pentru creșterea transparenței instituției sale prin publicarea pe site-ul său web a informațiilor cu privire la toate noile anchete pe care le deschide privind plângerile;
10. subliniază necesitatea unei mai bune informări a cetățenilor cu privire la modul de funcționare a instituției și a site-ului web de informare care confirmă transparența Ombudsmanului;

11. sugerează că, atunci când Ombudsmanul își prezintă raportul anual în cadrul unei reuniuni a Comisiei pentru petiții, ar trebui să fie prezenți nu numai reprezentanți ai Comisiei Europene, ci și ai administrației Parlamentului European, a Consiliului și a altor instituții, agenții, servicii sau organisme ale Uniunii Europene care au făcut obiectul unei anchete, al unui raport special, al unor comentarii critice sau al altor măsuri întreprinse de Ombudsman, pentru a comenta raportul și a participa la discuții; solicită administrațiilor Parlamentului, Consiliului și celorlalte instituții, agenții și organisme în cauză ale UE să fie reprezentate la viitoarele reuniuni în cadrul cărora este prezentat și discutat raportul anual al Ombudsmanului; este de părere că participarea acestora la discuții și schimbul de opinii privind buna administrare și dificultățile depășite în urma recomandărilor și a comentariilor Ombudsmanului European ar putea fi utile pentru îmbunătățirea serviciilor oferite cetățenilor UE, a dialogului interinstituțional și a instaurării unei veritabile culturi a serviciului;
12. solicită Ombudsmanului să informeze permanent Parlamentul despre evoluția relațiilor sale cu noul Serviciu European de Acțiune Externă și Consiliul European;
13. observă că, în 2010, Ombudsmanul a primit 2 667 de plângeri din partea cetățenilor, companiilor, asociațiilor, ONG-urilor și oficiilor regionale; observă că aceasta reprezintă peste 400 de plângeri mai puțin în comparație cu anul precedent;
14. este de acord că această scădere a numărului plângerilor inadmisibile poate fi parțial atribuită ghidului interactiv care a fost introdus pe site-ul web al Ombudsmanului în 2009 și care îi ajută în mod efectiv pe petiționari să își direcționeze plângerile către organismul cel mai în măsură să îi ajute;
15. încurajează Ombudsmanul European să promoveze în continuare rețeaua europeană a ombudsmanilor în vederea creării unei baze de date solide și a unei mai bune informări a cetățenilor UE cu privire la răspunderea comună a Ombudsmanului European, a ombudsmanilor naționali și a Comisiei pentru petiții a Parlamentului;
16. subliniază că Parlamentul însuși trebuie să disponibilizeze resurse pentru crearea unui portal web similar al Comisiei pentru petiții pentru a spori vizibilitatea și transparența instituției, astfel încât să poată, de asemenea, contribui la reducerea numărului de petiții inadmisibile, oferind, în același timp, orientare și consiliere petiționarilor și îmbunătățind eficiența și eficacitatea procesului aferent petițiilor;
17. observă cu satisfacție reducerea susținută a numărului comentariilor critice (33 în 2010, 35 în 2009, 44 în 2008 și 55 în 2007) prezentate de către Ombudsman; este de acord că aceasta reprezintă o dovadă a faptului că instituțiile UE adoptă un rol mai proactiv în soluționarea plângerilor și că Ombudsmanul a dobândit, prin eficacitatea sa, o legitimitate în fața acestor instituții;
18. îl felicită pe Ombudsman pentru faptul că durata medie de încheiere a anchetelor devine tot mai scurtă (aproximativ nouă luni în 2009 și 2010); solicită utilizarea mijloacelor necesare pentru a reduce și mai mult această durată, astfel încât să poată răspunde într-o măsură tot mai mare și într-un mod tot mai adecvat așteptărilor cetățenilor UE;
19. observă că 65% dintre anchetele deschise de Ombudsman în 2010 au vizat Comisia Europeană (219 anchete); își exprimă îngrijorarea cu privire la creșterea puternică, de la 56% în 2009 (191 de anchete) și își reiterează solicitarea adresată comisarului, în special

comisarului pentru relații interinstituționale și administrație, de a adopta măsuri pentru ameliorarea situației actuale în mod semnificativ în cel mai scurt termen;

20. ia act de îngrijorarea Ombudsmanului cu privire la numărul relativ ridicat de răspunsuri nesatisfăcătoare acordate de Comisia Europeană comentariilor sale critice (10 din 32 de răspunsuri); împărtășește opinia Ombudsmanului, potrivit căreia mai sunt multe de făcut pentru a-i convinge pe funcționari că o abordare defensivă față de Ombudsman reprezintă o șansă ratată pentru instituțiile lor și riscă să dăuneze imaginii Uniunii în ansamblul său; solicită ameliorarea radicală a procesului de răspuns, inclusiv prin reducerea termenului de răspuns (mai ales în cazul dosarelor urgente), și oferirea unor răspunsuri orientate spre soluții mai degrabă decât a unor răspunsuri defensive; subliniază că cetățenii europeni au dreptul la o bună administrare, în conformitate cu Carta drepturilor fundamentale;
21. subliniază că, în 2010, cea mai răspândită acuzație examinată de Ombudsman a fost de departe cea privind lipsa de transparență în administrația UE; observă că această acuzație a apărut în 33% dintre toate anchetele încheiate și a inclus refuzul de a oferi informații și acces la documente; împărtășește frustrarea Ombudsmanului cu privire la faptul că numărul de cazuri privind transparența a rămas în mod constant ridicat în ultimii ani;
22. observă că, în 2010, Ombudsmanul a trimis un raport special privind refuzul Comisiei de a face publice documente și de a coopera cu Ombudsmanul în spiritul unei transparențe totale; reamintește că raportul Comisiei pentru petiții privind raportul special a fost adoptat de Parlament la 25 noiembrie 2010<sup>1</sup>; reamintește că în rezoluția adoptată i se solicitase Comisiei să își asume un angajament față de Parlament că își va îndeplini datoria sa de a coopera sincer cu Ombudsmanul European;
23. dorește lansarea unei campanii de informare pe lângă funcționarii din instituțiile UE cu scopul de a îi reasigura pe aceștia de dorința de ascultare a opiniilor și de dialog din partea Ombudsmanului, precum și de a evidenția avantajele unei intervenții a Ombudsmanului pentru apropierea administrațiilor instituțiilor UE de cetățenii UE;
24. reamintește că Regulamentul (CE) 1049/2001<sup>2</sup> privind accesul la documentele instituțiilor UE este în vigoare de 10 ani; reamintește că noțiunea de bază a acestui regulament este că deschiderea constituie regula, iar secretul, excepția; constată că instituțiile se luptă în continuare cu această noțiune; consideră că, la momentul redactării documentelor, instituțiile, agențiile, serviciile și organismele UE trebuie să țină seama de acest principiu și să procedeze astfel încât să găsească un just echilibru între transparența necesară și utilă și adevărata nevoie de confidențialitate;
25. reamintește că reformarea Regulamentului (CE) nr. 1049/2001 este încă în curs; regretă lipsa progreselor în procedura de reformare; solicită Consiliului și Comisiei să dea dovadă de mai multă deschidere în permiterea accesului cetățenilor și al Parlamentului European la documente și informații;
26. îl încurajează pe Ombudsman să continue să insiste cu privire la dreptul fundamental de acces la documente, la implementarea adecvată a principiului transparenței în cadrul procesului decizional, la o cultură a serviciului apropiată de cetățean și la o atitudine proactivă a instituțiilor, agențiilor și organismelor UE în ceea ce privește transferarea

---

<sup>1</sup> Texte adoptate, P7\_TA(2010)0436.

<sup>2</sup> JO L 145, 31.5.2001, p. 43.

documentelor în domeniul public, care constituie un principiu fundamental al transparenței și responsabilității instituțiilor UE; propune să fie difuzarea în rândul cetățenilor UE a exemplelor de bune practici, pentru a contracara imaginea negativă pe care o au aceștia despre administrația UE, precum și promovarea dialogului între diferitele instituții cu privire la problemele care afectează calitatea administrației lor;

27. este de acord cu Ombudsmanul că o declarație concisă privind principiile serviciului public ar contribui la o cultură a serviciului și ar promova încrederea cetățenilor în serviciul civil și în instituțiile UE; așteaptă cu nerăbdare declarația Ombudsmanului privind principiile serviciului public, asupra căreia acesta își consultă în prezent colegii de la nivel național și alte părți interesate;
28. propune ca această declarație a principiilor serviciului public să fie difuzată unui număr cât mai mare de persoane și să fie ușor accesibilă cetățenilor UE, pentru a îi reasigura pe aceștia de voința Uniunii Europene de a apăra serviciile publice, prezente în viața lor zilnică;
29. consideră, totuși, că adoptarea unor norme și principii comune obligatorii în materie de proceduri administrative în cadrul administrației UE, astfel cum a solicitat deja primul Ombudsman European, și introducerea principiului serviciului public în acest context ar reprezenta cel mai bun mijloc de a asigura o schimbare durabilă a culturii administrative a UE și, prin urmare, așteaptă ca o prioritate a Comisiei să devină prezentarea unui proiect de regulament în acest sens, pe baza articolului 298 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene;
30. încredințează Președintelui sarcina de a transmite prezenta rezoluție, precum și raportul Comisiei pentru petiții, Consiliului, Comisiei, Ombudsmanului European, guvernelor și parlamentelor statelor membre, precum și mediatorilor lor sau organismelor competente similare.