

**Ombudsmanul European****Direcția A**
RegistraturăKarin DECKER-THAT
k.decker-that@resro.eu

Strasbourg, 08/05/2013

Confirmare de primire

Stimată doamnă /Stimate domn,

Vă informăm prin prezenta că plângerea dumneavoastră din data de 06/05/2013 a fost înregistrată la 06/05/2013, fiindu-i atribuit numărul de înregistrare **0877/2013/AN**. Plângerea va fi gestionată de dna Alina Nedea (tél: +33 (0)3.88.17.67.84).

Am atașat la prezenta o notă informativă privind gestionarea plângerii dumneavoastră și normele care reglementează protecția datelor cu caracter personal aplicate de Ombudsman în gestionarea plângerilor.

Plângerea dumneavoastră va fi în primul rând examinată pentru a se stabili dacă intră în sfera de competență a instituției. Dacă nu este cazul, veți fi informat(ă) în acest sens. Dacă plângerea ține de mandatul său, Ombudsmanul vă va contacta în scris.

Dorim să vă atragem atenția asupra faptului că plângerile adresate Ombudsmanului nu afectează termenele de recurs ale niciunei proceduri administrative sau judiciare [articolul 2 alineatul (6) din Statutul Ombudsmanului European].

Cu stimă,

Peter Bonnor
Șeful Registraturii



Notă informativă

Care sunt primele etape?

Plângerea dumneavoastră va fi în primul rând examinată pentru a se stabili dacă intră în **sfera de competență a Ombudsmanului**. Dacă nu este cazul, Registratura vă va informa în acest sens. Dacă o altă instituție ar putea gestiona cazul dumneavoastră și ați indicat deja că sunteți de acord cu transferul plângerii, Registratura poate transfera plângerea dumneavoastră organismului adecvat.

Dacă plângerea dumneavoastră intră în sfera de competență a Ombudsmanului, acesta va analiza dacă îndeplinește **condițiile de admisibilitate** aplicabile. În mod normal, veți fi informat(ă) cu privire la aceste constatări în termen de o lună.

Dacă plângerea dumneavoastră este admisibilă, Ombudsmanul va decide **dacă deschide sau nu o anchetă**. În unele cazuri, Ombudsmanul constată că **nu există motive suficiente** pentru deschiderea unei anchete. Această situație apare în mod normal atunci când reclamantul s-a adresat și Comisiei pentru petiții a Parlamentului European în legătură cu aceeași chestiune.

Ce se întâmplă dacă Ombudsmanul deschide o anchetă în legătură cu plângerea mea?

Dacă Ombudsmanul consideră că este necesară o anchetă, el are la dispoziție mai multe posibilități:

- Dacă Ombudsmanul consideră că are nevoie de mai multe informații de la dumneavoastră, vă poate invita să prezentați **clarificări**. Aceeași abordare poate fi utilizată dacă Ombudsmanul are îndoieli cu privire la faptul că datele raportate de dumneavoastră arată că a avut loc o administrare defectuoasă. În funcție de clarificările dumneavoastră, Ombudsmanul poate decide apoi să închidă cazul sau, atunci când consideră că instituția în cauză ar trebui să își explice poziția cu privire la plângerea dumneavoastră, îi poate solicita acesteia să prezinte un aviz. Dacă decide să închidă cazul, vă va informa cu privire la motivele acestei decizii. În unele cazuri, Ombudsmanul poate considera că este adecvat să informeze instituția care face obiectul plângerii cu privire la decizia sa. Această informare va fi cu caracter anonim, ceea ce înseamnă că numele dumneavoastră sau alte date cu caracter personal nu vor fi divulgate.
- Ombudsmanul poate decide, de asemenea, să **examineze** documentele din dosarul instituției pentru a constata dacă este necesar să solicite un aviz din partea instituției.
- Ombudsmanul poate să **contacteze neoficial instituția** pentru a încerca să determine o soluționare rapidă. Această măsură se ia de multe ori atunci când plângerea se referă la omisiunea unei instituții de a răspunde sau de a oferi un răspuns adecvat.



Care sunt etapele următoare în cazul în care Ombudsmanul solicită un aviz din partea instituției?

Dacă Ombudsmanul decide să solicite instituției să prezinte un aviz cu privire la plângerea dumneavoastră, el acordă în mod normal un termen de trei luni în acest sens. Odată ce avizul a fost primit, veți fi invitat(ă) să prezentați observații cu privire la acesta. Dacă Ombudsmanul consideră că sunt necesare informații suplimentare pentru gestionarea plângerii dumneavoastră, el poate solicita instituției să prezinte aceste informații. De asemenea, Ombudsmanul poate examina dosarul instituției sau poate solicita mărturii ale membrilor personalului instituției. Veți fi informat(ă) cu privire la rezultatele acestor măsuri și veți fi invitat(ă) să prezentați observații.

Dacă Ombudsmanul consideră că nu a avut loc o administrare defectuoasă, va închide cazul și vă va informa cu privire la motivele deciziei sale. Dacă Ombudsmanul identifică un posibil caz de administrare defectuoasă care ar putea fi remediată, el poate înainta o propunere de soluție amiabilă. Ombudsmanul poate, de asemenea, formula un proiect de recomandare în acest sens. Ombudsmanul nu poate obliga instituțiile să accepte propunerile și recomandările sale, dar în mod normal critică public orice refuz nejustificat de a face acest lucru.

Cum gestionează Ombudsmanul datele cu caracter personal din plângerea mea?

O plângere adresată Ombudsmanului poate conține date cu caracter personal referitoare la reclamant sau la o parte terță. Prelucrarea datelor cu caracter personal de către Ombudsman este reglementată de **Regulamentul (CE) nr. 45/2001** al Parlamentului European și al Consiliului din 18 decembrie 2000 privind protecția persoanelor fizice cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal de către instituțiile și organele comunitare și privind libera circulație a acestor date, JO 2001 L 8, p.1. Vă rugăm să rețineți că aveți dreptul de a obține accesul la datele dumneavoastră cu caracter personal și dreptul ca aceste date să fie corectate. Pentru a vă exercita drepturile sau pentru a obține orice informații suplimentare, vă puteți adresa direct [Ombudsmanului](#). În cazul în care considerați că drepturile dumneavoastră în temeiul Regulamentului (CE) nr. 45/2001 au fost încălcate ca urmare a prelucrării datelor dumneavoastră cu caracter personal de către Ombudsman, aveți dreptul de a vă adresa în orice moment [Autorității Europene pentru Protecția Datelor](#).

Va fi plângerea mea gestionată de Ombudsman în mod confidențial?

Dacă solicitați Ombudsmanului să gestioneze plângerea dumneavoastră în mod confidențial, acesta nu va permite accesul niciunui terț la documentele din dosarul plângerii. Trebuie să rețineți totuși următoarele:

a. Confidențialitatea se aplică exclusiv față de terți. Dacă Ombudsmanul solicită instituției în cauză prezentarea unui aviz cu privire la plângerea dumneavoastră, va fi nevoit să trimită plângerea dumneavoastră instituției respective.



b. Confidențialitatea nu îl împiedică pe Ombudsman să difuzeze informații despre plângerea dumneavoastră în mod anonim. Dacă Ombudsmanul solicită instituției în cauză un aviz, el publică acuzațiile și revendicările dumneavoastră pe site-ul său, fără a vă divulga identitatea. Tot fără a vă divulga identitatea, Ombudsmanul publică, de asemenea, proiecte de recomandare pe care le poate emite pe parcursul anchetei sale, precum și decizia sa finală. Doar în mod cu totul excepțional Ombudsmanul poate decide să nu publice informațiile astfel cum s-a descris mai sus. În sfârșit, Ombudsmanul poate decide să facă referire la plângerea dumneavoastră, tot în mod anonim, în raportul său anual.

O cerere de confidențialitate poate fi depusă în orice moment. Dacă nu solicitați confidențialitatea, plângerea dumneavoastră va fi în mod normal clasificată ca **publică**. Aceasta înseamnă că orice membru al publicului poate solicita accesul la orice parte a dosarului privind plângerea dumneavoastră, inclusiv plângerea în sine.

Ombudsmanul poate decide să trateze plângerea dumneavoastră în mod confidențial chiar și în absența unei cereri în acest sens din partea dumneavoastră, în cazul în care consideră că există motive întemeiate în acest sens.

Dacă Ombudsmanul primește o cerere de acces public la documentele conținute în dosarul unei plângeri și decide să dea curs acestei cereri (adică în cazurile în care plângerea nu este confidențială), Ombudsmanul stabilește dacă este necesar să **elimine orice date cu caracter personal referitoare la dumneavoastră**. De asemenea, Ombudsmanul poate elimina datele cu caracter personal referitoare la **terți**. Ombudsmanul procedează în acest sens pentru a respecta normele aplicabile privind **protecția datelor**. În unele cazuri, Ombudsmanul poate, de asemenea, să vă consulte pe dumneavoastră sau părțile terțe cu privire la divulgarea datelor cu caracter personal.

Pot lua legătura cu serviciile Ombudsmanului în perioada în care acestea gestionează plângerea mea?

Scrisoarea pe care ați primit-o conține numele și datele de contact ale membrilor personalului cărora li s-a încredințat gestionarea plângerii dumneavoastră. Puteți să contactați în orice moment serviciile Ombudsmanului prin e-mail, telefon sau poștă.