

CARTA EUROPEANA A CETATENILOR ACTIVI*

Iulie 2006

PREFATA

Noi, cetatenii activi organizati in miscari si asociatii ce opereaza in diferite tari ale Uniunii Europene, am schitat aceasta Carta Europeana a Cetatenilor activi.

O supunem astfel confruntarii publice atat la nivel national cat si comunitar, si cerem includerea ei in procesul constitutional European, precum si in procesele legislative ale statelor membre.

Carta se adreseaza organizatiilor si nu indivizilor. Mai mult, se refera la institutii publice, atat guvernamentale cat si administrative, indiferent de statutul lor legal.

Carta a fost trasata pe baza experientelor Organizatiilor Civile Active (OCAs)¹, care sunt direct sau indirect implicate in politicile publice nationale sau Europene.

Carta se bazeaza, de asemenea, pe analiza unor procedee in relatiile organizatiilor publice de cetateni, precum si pe documentele create de institutii europene, comunitati stiintifice, organizatii de cetateni si pe Carti si Conventii care trateaza problema participarii cetatenilor la stabilirea politicilor.

La baza crearii acestei Carte stau doua motive fundamentale: existenta unui paradox cu privire la participarea cetatenilor la viata democratica a Uniunii Europene si prezenta unei lipse de norme in cadrul legal European.

Paradoxul este ca desi cetatenilor si organizatiilor din care acestia fac parte le este ceruta contributia cu resurse materiale si nemateriale pentru a completa "golul democratic" in Uniunea Europeana, acestea sunt in acelasi timp foarte rar luate in seama si considerate de neincredere de catre institutiile publice.

* Aceasta schita este rezultatul colaborarii intre echipa FONDACA (Fundatia Cetatenilor Activi) - Reteaua Cetatenilor Activi (programul European a miscarii civice din Italia Cittadinanzattiva), format din Cinzia Carnevale, Giuseppe Cotturi, Cecilia Fonseca, Giovanni Moro, Charlotte Roffiaen si Ilaria Vannini. Textul este rezultatul unui proiect condus de Reteaua Cetatenilor Activi cu participarea OCA-urilor din Austria, Asociația de Protecție a Consumatorilor din Cehia, Sozialbüro Main-Taunus din Germania, Għaqda-tal-Konsumatori din Malta, Asociația consumatorilor Polonezi, Animar din Portugalia, Asociația pentru Protecția Consumatorilor din România, Centrul Legal de Informare pentru NG-uri din Slovenia, Adunarea Cetatenilor din Helsinki din Turcia. Proiectul a fost finanțat de Comisia Europeană pentru Educație și Informare și Unicredito.

Echipa proiectului a luat de asemenea în considerare contribuțiile a 22 de organizații, instituții și experți individuali în perioada de cercetare (martie-aprilie 2006) precum și comentariile făcute pe parcursul ultimei conferințe din cadrul proiectului, conferință ce a avut loc la Viena în perioada 22-23 Mai 2006.

¹ Am preferat expresia Organizația Cetatenilor Activi decât cele deja existente (Organizații de Societate Civilă, Organizații din Sectorul Tertiare, Organizații Non-profit, etc) care se refera la aspecte economice, filosofice și etice, ce încă se discută.

Acest paradox este legat de o fisura normativa: in timp ce documentele Uniunii Europene contin trimiteri la activitatea organizatiilor de cetateni, lipsesc total prevederile referitoare la rolul, drepturile si obligatiile Organizatiilor de Cetateni, precum si obligatiile institutiilor publice in acest domeniu. Uniunea Europeana nu a definit inca activitatea organizatiilor de cetateni, in mod oficial, in privinta drepturilor acestora, lasand aceasta problema spre a fi rezolvata politic.

Carta europeana a Cetatenilor Activi isi propune rezolvarea acestui paradox si completarea golului normativ prin constientizarea rolului Organizatiilor ca participanti legitimi si importanti la constructia Europei.

Carta contribuie la construirea si dezvoltarea spatiului democratic european prin exercitiul colectiv al drepturilor cetatenilor, deja garantat ca fiind recunoscut ca si drept fundamental de catre OCA.

Puterea sa sta in procesul de implementare, mai ales cand serveste ca si temelie pentru sporirea si imbunatatirea relatiei dintre OCA si institutiile publice. Carta trebuie sa fie inteleasa ca fiind un proces in desfasurare, un proces care presupune deliberari si discutii intre ambele parti.

Trebuie evidentiata faptul ca acest rol de participant nu intra in conflict cu responsabilitatile institutiilor publice, nici nu pune la indoiala mecanismele reprezentarii democratice in Uniunea Europeana. Activitatea Organizatiilor de Cetateni este destinata implementarii actiunilor institutiilor publice si imbogatirea vietii democratice cu o noua energie.

Carta Europeana a Cetatenilor isi are sursele de inspiratie, printre altele, din Carta Drepturilor Fundamentale a Uniunii Europene, si in special din articolul 11 privind libertatea cuvintului si a informarii, din articolul 12 privind libertatea la asociere si intrunire, din articolul 21 privind ne-discriminarea si articolul 41 referitor la dreptul unei conduceri/ administrari corecte².

Cele 20 de articole ale Cartei reprezinta, astfel, intruchiparea drepturilor fundamentale si ca atare, acestea trebuie respectate chiar daca nici normele europene si nici cele nationale nu fac referire explicita la ele.

Carta contine 20 de articole si este impartita in urmatoarele sectiuni:

- Principii generale
- Drepturile participantilor civili
- Obligatiile institutiilor publice
- Punere în aplicare
- Implementare

Articolele Cartei trebuie privite ca un tot unitar. In special art. 10, 11, 12,13 si 19 vor fi interpretate tinand seama de prevederile art. 2, 3, 5, 6, 7, 8,9 si 18.

² La aceste drepturi deja garantate de catre Carta nu se va mai face referire in mod direct in cuprinsul textului. Totodata, Carta nu face referiri nici la tratate europene care urmeaza sa fie ratificate.

Anexat Cartei se gaseste un rezumat de exemple nationale de practici corecte stranse din 10 tari europene pe parcursul proiectului utilizate pentru identificarea drepturilor Cartei; acestea subliniind faptul ca aceste drepturi pot fi obtinute. Aceste exemple vor fi astfel considerate ca o parte integranta a Cartei.

PRINCIPII GENERALE

1. Definitia Organizatiilor Cetatenilor Activi

Organizatiile Cetatenilor Activi sunt create si conduse de cetateni. Acestea contribuie la protectia drepturilor fundamentale si la intensificarea vietii democratice.

Organizatiile Cetatenilor Activi militeaza pentru protectia drepturilor cetatenilor si pentru protejarea bunurilor acestora prin activitati de lobby, prestarea de servicii si cresterea influentei cetatenilor.

Totodata activeaza in interes general prin structurile democratice fara a cauta obtinerea vreunui profit.

2. Dreptul la participare

Fiecare individ are dreptul de a participa activ la viata publica prin intermediul Organizatiilor Cetatenilor Activi.

Viata publica se refera la situatii si locuri unde sunt tratate probleme de interes general, inclusiv in domeniile de actiune a institutiilor publice.

OCA-urile vor avea oportunitatea sa participe in mod direct la intregul proces decizional, insemnand ca vor fi luate in considerare la stabilirea agendei publice la implementarea politicilor si la evaluarea acestora. Mai mult, vor contribui de la inceputul procesului decizional, si nu in momentul in care deciziile au fost deja luate.

3. Rolul institutiilor publice

Institutiile publice apreciaza si incurajeaza activitatea OCA-urilor ce isi propun protejarea drepturilor, pastrarea si/sau dezvoltarea standardelor de viata atat la nivel individual cat si national.

Institutiile publice ale Uniunii Europene, adica cele locale, cele nationale si cele ale Uniunii Europene, vor indeparta obstacolele din dezvoltarea activitatii OCA-urilor si le vor ajuta pe acestea, in special prin utilizarea instrumentelor, sistemelor si proceselor pentru a promova o participare activa, in formularea politicilor intr-o maniera clara si transparenta, ajutand si sprijinind initiativele autonome a OCA-urilor, precum si colaborand in parteneriate pentru proiectele comune.

In cele din urma, institutiile publice vor integra cele mai bune concluzii reiesite din practici in propriile lor standarde de lucru.

4. Responsabilitatile Organizatiilor Cetatenilor Activi

OCA-urile au responsabilitatea sa contribuie la promovarea unei constientizari in randul cetatenilor europeni si de a creste participarea populatiei la viata democratica a Uniunii. In acest process OCA-urile vor trebui sa indeplineasca urmatoarele conditii:

- a. raspundere fata de membrii lor si fata de membrii fondatori;
- b. transparenta, in special in problemele financiare si in situatia in care beneficiaza de fonduri publice sau de contributii ale cetatenilor;
- c. independenta fata de alti participanti (cum ar fi a organizatiilor de comert, partide politice si institutii) a caror roluri nu si le vor asuma;
- d. democratie in structuri si proceduri.

OCA-urile vor promova interesele si aspiratiile cetatenilor, transformandu-le in procese politice locale, nationale sau europene, acordandu-se o atentie speciala grupurilor de persoane marginalizate.

OCA-urile le vor oferi cetatenilor oportunitati concrete pentru a lucra impreuna si pentru a participa la conceperea proiectelor si initiativelor pe plan European, national si local.

Cand OCA-urile aduc in discutii politice probleme sau situatii noi, acestea vor propune masurile necesare pentru a le rezolva si isi vor motiva opiniile si cererile.

OCA-urile vor indeplini standarde minime de transparenta prin adoptarea unui Cod de Conduita, publicand obiectivele, misiunea, statutul legal, membrii, cadrele de conducere, modalitati de evaluare si de consultare, surse financiare, bugete si conturi, programe de lucru si proceduri de monitorizare a organizatiei.

Institutiile publice vor sprijini OCA-urile in asumarea responsabilitatilor civile si vor incuraja concordanta cu cerintele de baza.

DREPTURI DE PARTICIPARE CIVILA

5. Dreptul la interventie

Oricand drepturile si interesele generale ale cetatenilor sunt puse in discutie, OCA-urile au dreptul sa intervina cu opinii si actiuni, precum si sa critice publica omisiunile care ar putea avea efect asupra acestor interese.

Au dreptul sa solicite in fata instantelor competente ale Uniunii Europene si ale Statelor Membre incetarea practicilor ilicite si acordarea de depagubiri celor in acest fel aparand drepturile cetatenilor, bunurile acestora si interesul general, astfel cum a fost stabilit in sarcina organizatiilor de consumatori.

Cand OCA-urile reporteaza o incalcare a drepturilor cetatenilor sau scaderea standardelor de viata, institutiile publice vor raspunde cu actiuni corecte si concrete.

Mai mult, participantii din sectoarele private vor facilita exercitarea acestor drepturi.

Cand o lege sau o decizie a Uniunii Europene incalca drepturile fundamentale europene OCA-urile pot inainta un apel Curtii Europene de Justitie pentru a solicita suspendarea aplicarii acelei norme.

Cand o lege sau o decizie nationala incalca drepturile fundamentale europene si in special drepturile consacrate prin art. 35, 37 si 38 ale Cartei Drepturilor Fundamentale, OCA-urile pot inainta un apel instantelor nationale competente pentru a solicita suspendarea aplicarii acelei norme.

6. Dreptul de a desfasura Activitati de Prevenire

OCA-urile au dreptul de a desfasura activitati ce au scopul de a preveni raniri si daune persoanelor si bunurilor, precum si scaderea nivelului de protectie a sanatatii umane, a mediului si a drepturilor consumatorilor stabilite de Carta Drepturilor Fundamentale ale Uniunii Europene.

Cand OCA-urile raporteaza un risc de orice tip catre institutiile publice, acestea vor trebui sa intervina pentru a preveni riscul. Institutiile publice vor utiliza in planificare informatiile OCA-urilor privind prevenirea riscurilor.

In cele din urma, institutiile publice vor incuraja aceste activitati de prevenire conduse de OCA-uri.

7. Dreptul la consultare

OCA-urile au dreptul de a participa la toate consultarile publice.

Concordanta si modalitatea consultarii vor fi decise intr-o proportie democratica. Obiectivele lor vor fi clar definite inainte de a fi lansat procesul de consultare.

In momentul consultarilor, institutiile publice vor garanta faptul ca decizia finala nu era luata inainte de acel moment, precum si faptul ca parerile OCA-urilor vor fi luate in considerare.

Procedurile de consultare vor fi deschise si conduse dupa reguli transparente, care nu vor fi birocratizate peste masura.

In definirea si managementul proceselor de consultare, institutiile publice vor trebui sa tina cont de resursele umane, financiare si timpul limitat al OCA-urilor.

8. Dreptul la acces

OCA-urile au dreptul sa acceseze toate sursele de informare si documentare.

OCA-urile sunt imputernicite la accesul in spatiile unde se discuta drepturile cetatenilor, bunurile comune si/sau interesele generale, verificand astfel concordanta si respectarea acestora.

OCA-urile au aceleasi drepturi ca si celelalte parti din procesul de luare a deciziilor, de a accesa canalele media publice si private.

Institutiile publice vor usura accesul OCA-urilor la informare si documentare.

Ele vor oferi informatii clare si complete asupra legilor, programelor si masurilor politice intr-o limba inteleasa de toti participantii.

Informatiile vor fi puse la dispozitia acestora cat mai curand cu putinta prin diferite canale de comunicatie.

Institutiile publice vor facilita accesul OCA-urilor si libera lor circulatie in locurile publice.

9. Dreptul de a evalua

OCA-urile au dreptul de a comunica public evaluarea proprie a activitatii agentilor publice sau private care au un rol in satisfacerea intereselor generale

sau a cresterii standardelor de viata, precum si la respectarea drepturilor cetatenilor.

In acest caz, OCA-urile au dreptul de a participa la procedurile si organismele de evaluare.

Institutiile publice vor implica OCA-rile in procesul de evaluare, formand si utilizand o monitorizare prin colaborare si instrumente de evaluare.

In acest caz, procesele de evaluare vor fi transparente si formale, metoda de evaluare fiind clar definita.

10. Dreptul la interpelari profesionale

In relatia lor cu institutiile publice, OCA-urile au dreptul de a discuta si colabora cu oficiali calificati sau reprezentanti ai institutiilor.

Institutiile publice vor asigura ca reprezentantii si ajutoarele lor civile care au responsabilitati publice sa fie identificabile si accesibile pentru OCA-uri, numarul lor fiind suficient pentru a se ocupa de cererile OCA-urilor.

Pentru a indeplini aceste cerinte, institutiile publice vor efectua periodic activitati de training si perfectionare.

Ele vor garanta de asemenea continuitatea relatiilor, chiar daca reprezentantii lor isi vor schimba locul de munca.

OBLIGATIILE INSTITUTIILOR PUBLICE

11. Respectarea Timpului si a Obligatiei de a oferi un raspuns

Institutiile publice:

- a. vor respecta programul OCA-urilor prin adoptarea unor proceduri simple
- b. vor oferi raspunsuri la timp interpelarilor OCA-urilor, motivandu-si corect raspunsurile.

Institutiile publice vor defini un program potrivit pentru participarea OCA-urilor in diferitele faze ale procesului decizional, trebuind sa anunte acest program. Ele vor implica OCA-urile in aceasta procedura.

Aceste proceduri participative sunt create pentru a evita o birocratizare excesiva care ar putea cauza o neparticipare a OCA-urilor

OCA-urile sunt indreptatite sa primeasca o documentatie clara si prompta din partea institutiilor publice privind modul in care recomandarile acestora vor fi luate in considerare in schitarea politicilor. Institutiile publice isi vor motiva raspunsul intr-un mod clar, mai ales in situatia respingerii propunerii OCA-urilor.

12. Incredere si Demnitate Egala

Institutiile publice isi vor desfasura relatiile cu OCA-urilor pe baza de incredere, egalitate si respectare a principiului de nediscriminare.

Institutiile publice vor recunoaste oficial autonomia si egalitatea OCA-urilor, precum si importanta rolului acestora. Aceasta semnifica faptul ca institutiile publice vor trata OCA-urile de pe picior de egalitate si nu le vor considera ca fiind institutii cvasi-administrative.

La stabilirea unei relatii de dialog, colaborare sau un parteneriat cu o OCA, institutiile publice vor aplica principiul nediscriminarii. Acest lucru semnifica faptul ca institutiile publice isi vor identifica interlocutorii/partenerii printr-un proces public, folosind criteriile transparente adaptate fiecărei faze a procesului decizional si situatii specifice astfel cum este definita de Art.19.

In plus, institutiile publice nu se pot astepta sa aiba doar o singura OCA drept interlocutor.

13. Facilitati si Masuri de Sustinere

In scopul promovarii si sustinerii activitatilor civice, institutiile publice vor scuti OCA-urile de impozite, vor contribui la cheltuielile acestora si le vor facilita accesul la resursele logistice.

Institutiile publice vor elabora politici de finantare care sa tina cont de obiectivele si nevoile OCA-urilor. Ele vor defini, impreuna cu OCA-urile, o lista de criterii si reguli de procedura privind finantarea.

De asemenea, vor garanta plata la timp, vor informa cu promptitudine OCA-urile despre finantarile viitoare si se vor asigura ca deciziile de finantare vor fi luate respectand principii de corectitudine si de transparenta.

In scopul facilitarii activitatilor OCA-urilor si a participarii acestora la decizii si dezbateri publice, institutiile publice le vor furniza instruirea specifica si resurse logistice.

PUNERE ÎN APLICARE

14. Aplicarea Cartei Europene a Cetatenilor Activi

Articolele continute de aceasta Carta se vor aplica imediat si direct tuturor Institutiilor publice si OCA-urilor din Uniunea Europeana, la nivel local national si european.

15. Revendicari Administrative

OCA-urile au dreptul de a depune reclamatii prin care sa solicite respectarea drepturilor prevazute de Carta si indeplinirea obligatiilor de catre institutiile publice implicate, direct la administratia publica competenta sau la autoritati independente.

16. Apelul la curtile nationale

Cand o lege sau o decizie europeana incalca prevederile prezentei Carte, OCA-urile afectate de aceasta pot inainta un apel instantelor competente pentru a solicita suspendarea aplicarii acelei norme.

17. Apelul la Curtea Europeana de Justitie

Cand o lege sau o decizie europeana incalca prevederile prezentei Carte, OCA-urile afectate de aceasta pot inainta un apel Curtii Europene de Justitie pentru a solicita suspendarea aplicarii acelei norme.

IMPLEMENTARE

18. Instituirea organelor orizontale

In scopul implementarii eficace a principiilor acestei Carte, institutiile publice vor infiinta departamente sau agentii orizontale si structuri ad-hoc, si/sau ofiteri de legatura devotati coordonarii si sprijinirii interactiunii dintre OCA-uri si institutii publice.

Institutiile publice nu vor interactiona cu OCA-urile intr-o maniera fragmentata pentru ca abordari si politici diferite fata de OCA-uri in cadrul aceleiasi institutii sa fie evitate.

19. Criterii pentru implicarea OCA-urilor

Institutiile publice vor defini si aplica un set de criterii pentru a identifica OCA-urile cu care ar urma sa stabileasca relatii de parteneriat si colaborare. Aceste criterii vor varia in functie de tipul de relatie ce se ia in considerare (dialog, colaborare sau parteneriat) si se vor adapta situatiei concrete. Dialogul trebuie sa ramana un proces deschis.

In sensul acestei Carte prin dialog sunt intelese acele situatii in care institutiile publice asculta propunerile OCA-urilor, le pun la dispozitie feedback si iau in considerare aceste propuneri.

Colaborarea se refera la situatia in care institutiile publice si OCA-urile au obiective convergente. Parteneriatul se refera la la situatia in care institutiile publice si OCA-urile impartasesc aceleasi obiective, resurse, responsabilitati si riscuri.

Criteriile pentru implicarea OCA-urilor in colaborari si parteneriate vor fi atat obiective (domeniul de activitate, dimensiunea, sfera teritoriala, nivelul operational, stabilitatea, resursele, etc.) cat si de evaluare (experienta, expertiza, reputatie, incredere, organizarea interna, abilitatea de a exprima interese generale sau concentrate, rezultatele anterioare, calitatea proiectului, etc.)

Selectarea criteriilor potrivite va fi realizata printr-un proces deschis si public de consultare. OCA-urile vor fi invitate sa participe la definirea criteriilor.

Criteriile selectate vor fi comunicate si aplicate intr-o maniera transparenta. Aplicarea unor asemenea criterii va implica OCA-urile pe cat de mult posibil, de exemplu prin folosirea organelor fuzionate. Rezultatele procesului de identificare vor fi motivate si dezvaluite public.

20. Transpunerea prevederilor Cartei in legislatia nationala si in cea a Uniunii Europene

Pentru a consolida protectia drepturilor OCA-urilor principiile generale ale Cartei urmasa sa fie recunoscute de Constitutiile nationale si europene. Prevederile prezentei Carte vor fi transpuse in legislatia nationala si in cea europeana.

Uniunea Europeana va incuraja Statele Membre sa adopte legi nationale prin care sa garanteze drepturile cetateniei active vis-a-vis de organismele publice si private implicate in activitatile de interes public. Viitoarea Constitutie Europeana precum si orice Tratat European din viitor vor cuprinde principiile acestei Carte.

Aceste principii vor fi luate in considerare cu ocazia revizuirilor aduse Constitutiilor Nationale.

ANEXA EXEMPLE DE PRACTICI CORECTE

2. Dreptul la participare

Participarea OCA la intregul ciclu de elaborare a politicilor

Portugalia - Ministerul Sanatatii; APDP (Asociatia pentru Protectia Diabeticilor din Portugalia)
OCA-ul a participat inca de la inceputul procesului de elaborare a politicilor privind controlul diabetului si continua sa colaboreze cu institutia publica printr-un parteneriat formal care include, de exemplu, instruirea profesionistilor in domeniul sanatatii.

Participarea OCA la intregul ciclu de elaborare a politicilor

Portugalia – Serviciile Regionale ale Ministerului Educatiei; RADIAL/ IN LOCO
Cea mai buna practica a fost declansata de cercetarea OCA-ului asupra lipsei de servicii pre-scolare in zonele rurale. Intregul proiect a fost monitorizat intr-o maniera participativa, implicand OCA-ul, alti cetateni cat si serviciile regionale ale institutiei publice. Implicarea cetatenilor a dus la decizia publica de a extinde proiectul spre alte zone rurale.

3. Rolul institutiilor publice

Colaborarea institutiei publice la initiative autonome ale OCA

Austria – Departamentul Femeilor din cadrul Guvernului Statului Provincial al Austriei Inferioare; Suedwind
OCA-ul a solicitat institutiei publice sa devina parteneri in organizarea celebrarii istoriei femeilor in Austria. Institutia publica a fost responsabila cu pregatirea si organizarea unei conferinte si a unei expozitii, precum si cu oferirea de informatii cetatenilor interesati.

Publicarea de catre institutia publica a activitatilor OCA

Austria – Ministerul Federal Austriac al Sanatatii si Femeii; Organizatii autonome ale Femeilor din Austria
Institutia publica a semnat o intelegere cu OCA-urile, orientata spre difuzarea de informatii cetatenilor despre violenta domestica, prin facilitatile lor de sustinere publica.

Publicarea de catre institutia publica a activitatilor OCA

Cehia – Municipalitatile; Asociatia pentru Protectia Consumatorului din Cehia
OCA-ul a sesizat o lipsa de informare a cetatenilor asupra existentei centrelor de consultanta a consumatorilor. OCA-ul a contactat institutia publica pentru a crea centre electronice comune si a ridicat in acest mod gradul de informare a cetatenilor. Institutia publica a publicat acest nou serviciu pe website-ul sau.

Indepartarea obstacolelor de catre institutia publica din calea activitatilor OCA

Germania – Politia; Femei Ajuta Femei
Institutia publica a desfiintat procedura administrativa pentru a permite OCA-ului sa furnizeze asistenta prompta si eficienta victimelor feminine ale violentei domestice.
Noua procedura propusa de OCA a fost integrata definitiv in standardele institutiei publice.

Promovarea de catre institutia publica a activitatilor OCA orientate spre pastrarea bunurilor publice

Italia – “Terza Eta Sicura”- Departamentul orasului Genoa; Asociatia “Tutti in Ciassa”
Institutia publica a promovat si coordonat un proiect de reinnoire urbana printr-o metoda experimentală si inovativa de management participativ al spatiilor publice realizat de cetateni organizati. OCA-ul a participat la lucrarile de modernizare si, apoi, a continuat sa se ocupe cu managementul spatiilor publice.

Continuarea de catre institutia publica a unei initiative autonome OCA

Malta – Ministerul Educatiei; Fundatia Eden
Institutia publica a decis sa preia cursul pentru instructori de copii cu nevoi speciale pe care OCA-ul il initiase. Aceasta practica ne arata ca institutiile publice pot invata din initiativele OCA.

Integrarea de catre institutia publica a celor mai bune practici OCA in standardele sale de lucru

Portugalia – Guvernele centrale si municipale; DECO Proteste
OCA-ul si institutiile publice au realizat, in parteneriat, un proiect pilot de Centre de Arbitrare a Disputelor Consumatorilor. Datorita rezultatelor pozitive ale proiectului, a fost copiat la nivel national si European. Aceasta experienta a devenit de baza pentru munca depusa de Comisia Europeana in dezvoltarea prezentei retele europene pentru cooperarea intre aceste organizatii: Reteaua de rezolvare extra-judiciara a disputelor consumatorilor (EEJ-Net).

Apelul facut de o institutie publica pentru participarea OCA in elaborarea politicilor

Romania – Ministerul Educatiei; Asociatia pentru Protectia Consumatorului din Romania
In cadrul colaborarii cu institutia publica, OCA-ul a fost implicat in instruirea profesorilor si a contribuit la introducerea unor probleme legate de protectia consumatorului in programa scolara.

4. Responsabilitatile OCA-urilor

Cererea de catre OCA adresata institutiei publice de a pastra un bun public

Cehia – Oficiul de sondare a opiniei publice; Reteaua de Eco-Consultanta din Cehia
OCA-ul a propus noului Avocat al Poporului sa indeplineasca criteriile de procurare verde, sfatuind institutia publica in legatura cu schimbarile ce trebuiau implementate si procedurile ce trebuiau adoptate.

Contributia OCA la promovarea bunastarii sociale

Cehia – Municipalitatile; Uniunea Nevazatorilor din Cehia
OCA-ul a implementat un proiect orientat spre crearea de website-uri accesibile nevazatorilor. OCA-ul a si organizat un concurs cu cele mai accesibile website-uri.

Promovarea de catre OCA a intereselor si aspiratiilor cetatenilor

Germania – Primarii si Parlamentul; Caritas
In cadrul unui program pentru orase sociale, institutia publica a semnat o intelegere cu OCA-ul pentru definirea si implementarea acestuia. OCA-ul a facilitat exprimarea nevoilor, ideilor si cererilor cetatenilor, care au fost prezentate ulterior institutiei publice.

Contributia OCA la promovarea bunastarii sociale

Malta – Corporatia de Angajare si Instruire; Fundatia Eden
OCA-ul a infiintat o mica unitate de instruire a oamenilor cu nevoi speciale pentru a-i ajuta sa-si gaseasca de lucru. OCA-ul si-a folosit propriile fonduri pentru a incepe proiectul si a sensibilizat familiile, in timp ce institutia publica a cautat posibili angajatori.

Contributia OCA la constructia identitatilor europene si locale

Portugalia – Centrul de Informare Europeana Jacques Delors, municipalitatile, scolile publice; Asociatia “Inscrire”, Animar, asociatii culturale locale

Parteneriatul dintre doua OCA-uri si o institutie publica, cu implicarea guvernelor si scolilor locale, a constat intr-un proiect educational activ/participativ: Scrierea drepturilor fundamentale ale Uniunii Europene (Carta Drepturilor Fundamentale) in spatiile publice (pe panouri din placi lucioase) in cateva orase portugheze. Pe langa valoarea educationala, va ramane ca un simbol pentru intarirea identitatilor europene si locale.

Contributia OCA la promovarea bunastarii sociale

Turcia – Institutia de Servicii Sociale si Protectia Copilului; Proiecte de Implicare Civica
Programul, implementat in colaborare cu cateva institutii publice, era orientat spre informarea studentilor asupra faptului ca indivizii nu numai ca pot, dar si au responsabilitatea de a contribui pozitiv la societate. Prin Proiectele de Implicare Civica, tinerii au invatat ca pot face diferenta atat individual, cat si colectiv, in echipa.

Contributia OCA la promovarea bunastarii sociale

Turcia – Ministerul Educatiei Nationale; Fundatia de Dezvoltare a Resurselor Umane si Departamentele de Educatie ale universitatilor din Istanbul, Izmir si Bursa
OCA-urile au implementat un program de informare si instruire despre sanatatea sexuala si reproductiva a adolescentilor. Institutia publica a furnizat resursele necesare.

5. Dreptul la interventie

Interventia OCA atunci cand drepturile cetatenesti sunt in pericol

Austria – Ministerul Federal Austriac pentru Securitate Sociala, Generatii si Consumatori; VKI Verein für Konsumenteninformation

A fost infiintata prin Internet o structura de sondare a opiniei publice, printr-un parteneriat intre OCA si institutia publica, pentru a ajuta consumatorii cu problemele legate de cumparaturile on-line si fraudele comise de firme si indivizi pe internet.

Interventia OCA atunci cand drepturile cetatenesti sunt in pericol

Italia – Parlamentul; Cittadinanzattiva, Forum del 3 Settore, FUCI, Legambiente
OCA-urile au prezentat o propunere pentru introducerea unui nou drept cetatenesc cu rol secundar orizontal in Constitutie. Datorita multor activitati de sprijinire, petitii si constituirii a alianțelor si comitetelor, dreptul a fost adoptat dupa recentul proces de reforma al Constitutiei Italiene.

Interventia OCA atunci cand drepturile cetatenesti sunt in pericol

Malta – Ministerul Politicii Sociale, Ministerul de Interne; Serviciul Iezuit al Refugiatilor
OCA-ul a initiat discutii cu institutiile publice pentru a obtine eliberarea tinerilor imigranti neinsotiti care nu ar trebui sa fie retinuti. Dupa aceea, institutiile publice, dand curs cererii OCA-ului, au pus la dispozitie o casa care a fost transformata intr-un adapost pentru tineri. OCA-ul a contribuit cu resurse umane si financiare si se ocupa acum de administrarea adapostului.

Cererea de catre OCA a interventiei institutiei publice in cazul violarii drepturilor de cetatenie

Portugalia – Guvernul National; Institutul National pentru Protectia Consumatorului, Oficiul de Stat pentru Protectia Consumatorului, Presedentia Cabinetului; DECO Proteste

Dupa un incident fatal intr-un Aqua-Park, OCA-ul a convins institutiile publice sa efectueze schimbarile necesare de legi care sa garanteze siguranta acestor locuri de recreatie, bazate pe actiunile in justitie impotriva statului formulate de una din familiile victimelor si pe studiile de evaluare facute cu ani inainte de OCA.

Interventia OCA atunci cand drepturile cetatenesti sunt in pericol

Slovenia – Oficiul Sloven pentru Tineri, Adunarea Nationala, Ministerul Educatiei si Sportului; Consiliul Sloven pentru tineri

OCA-ul a promovat un proces de revizuire a unei legi pentru tineri schitanand o propunere de lege, conducand debateri publice si consultari cu alte OCA-uri, precum si sustinandu-l in diverse cercuri (Minister, Parlament, etc.), pana cand noua lege a fost aprobata de Parlamentul National.

Cererea de catre OCA a interventiei institutiei publice in cazul violarii drepturilor de cetatenie

Slovenia – Ministrul Sanatatii, Agentia de Supraveghere a Asigurarilor; Asociatia Consumatorilor din Slovenia

Dupa violarea drepturilor de protectie a consumatorului de catre o companie de asigurari, OCA-ul a promovat o campanie de informare si a trimis petitii ulterior institutiilor publice pentru a include un nou amendament in Legea Sanatatii si a Asigurarilor de sanatate care sa declare toate contractele anterioare nule.

6. Dreptul de a desfasura actiuni de prevenire

Prevenirea de catre OCA a daunelor asupra persoanelor

Austria – Departamentul Femeilor al Statului Provincial Carinthia; Aspis Research, consultare si sprijin pentru persoanele traumatizate

Institutia publica a solicitat OCA-ului sa colaboreze pentru a crea o linie de ajutor pentru potentiale victime ale traficului uman. OCA-ul a furnizat cladirile si psihologii. O noua structura de sprijin social, care a abordat o serie de probleme care nu puteau fi abordate de alte institutii si organizatii, a fost implementata la nivel regional.

Prevenirea de catre OCA a daunelor asupra persoanelor

Germania – Departamentul de Servicii Sociale; Asociatia Ecumenica pentru locuinte

OCA-ul a actionat in sensul prevenirii ca oamenii sa ramana fara casa, prin cautarea unor locuinte cu costuri mici pentru oameni saraci si in cautare de azil.

Prevenirea de catre OCA a daunelor asupra mediului

Polonia – Ministerul Mediului, autoritati locale; Institutul de Afaceri Civile, Asociatia "Cetateanul", Federatia Verde – Grupul Cracovia

OCA-urile au promovat, in colaborare cu institutiile publice, o campanie masiva de incurajare a comportamentului pro-ecologic si a transportului in comun ecologic. Initiativa a inclus producerea de materiale informative, seminarii, concerte, organizarea de blocari de trafic, etc. Ca rezultat, unele autoritati locale au creat piste pentru biciclete.

7. Dreptul la Consultanta

Luarea in considerare a punctului de vedere al OCA-urilor

Malta – Ministerul Familiei si Solidaritatii Sociale; Consiliul National al Femeilor

Atunci cand institutia publica a trimis spre consultare noul proiect de lege privind Familia, OCA-ul nu numai ca si-a exprimat parerile, dar a si eliberat un scurt raport. Propunerile au fost acceptate si OCA-ul a oferit consultanta asupra schimbarilor.

Proceduri de consultanta transparenta

Polonia – Ministerul Mediului; OCA-uri de Mediu

OCA-urile sunt reprezentate in Comitetele de Conducere (organe consultative) care participa la fiecare etapa a procesului legislativ. Noutatea acestei practici este aceea ca OCA-urile au dreptul de a-si alege reprezentantii in Comitete, in loc ca acestia sa fie numiti de institutiile publice.

Luarea in considerare a punctului de vedere al OCA-urilor

Romania – Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorului; Asociatia pentru Protectia Consumatorului Romania

Institutia Publica, pentru a implementa o Directiva UE asupra creditului de consum, a consultat OCA-ul in definirea si schitarea noii legi a creditului de consum. Institutia publica a fost deschisa spre dialog si a acceptat majoritatea propunerilor OCA-ului.

Luarea in considerare a punctului de vedere al OCA-urilor

Romania – Autoritatea Nationala pentru Reglementarea Gazelor Naturale; Asociatia pentru Protectia Consumatorului Romania

Atunci cand institutia publica a lansat un proces de consultare in legatura cu noile contracte de distributie a gazului, care ar fi inclus o taxa lunara, OCA-ul, impreuna cu alte organizatii cetatenesti, au prezentat o cerere de punere la dispozitie a instrumentelor necesare pentru evaluarea modului de folosire a banilor colectati prin acea taxa lunara. Ca rezultat, institutia publica a adoptat un nou regulament prin care a interzis introducerea unei asemenea taxe.

8. Dreptul la acces

Liberul acces si circulatia in locurile publice

Italia – Agentii locale de Sanatate; Cittadinanzattiva

OCA-ul a creat un parteneriat cu institutia publica si cu companii private pentru a evalua serviciile medicale prin instrumente create de OCA. Institutia publica a garantat liberul acces si libera circulatie a OCA-ului in facilitatile sanitare.

9. Dreptul la evaluare

Implicarea OCA in procedurile de evaluare

Germania – Cancelarul, Secretarii de Stat pe probleme sociale si economice; organizatii caritabile
Institutiile publice au solicitat OCA-urilor un raport care sa evidentieze posibilele goluri ale unei noi legi sociale si recomandari care sa se adreseze acelor goluri. OCA-urile au monitorizat situatia si au dat institutiilor publice raportul de evaluare asupra impactului noii legi.

Implicarea OCA in procedurile de evaluare

Italia – Roma, Oficiul de Simplificare si de Drepturi Cetatenesti, “Cantieri” – Departamentul Administratiei Publice; Cittadinanzattiva;

Institutia publica a solicitat OCA-ului sa evalueze faza experimentală a unui proiect asupra unei linii de informare a cetateanului. Colaborarea a fost extinsa la faza de implementare, OCA-ul conducand activitatea de monitorizare a calitatii serviciului.

Implicarea OCA in procedurile de evaluare

Italia – Oficiul National Postal; Cittadinanzattiva

Un prototip al noilor oficii postale a fost testat de catre OCA si ulterior a fost ajustat pe baza indicatorilor testului. Noul model a fost apoi introdus, conducand la imbunatatiri semnificative in eficienta si calitatea serviciului si la satisfactia utilizatorilor.

10. Dreptul la o discutie calificata

Instruirea functionarilor de stat

Polonia – Oficiul pentru Concurenta si Protectia Consumatorului; Asociatia Consumatorilor Polonezi

OCA-ul a furnizat informatii legate de problemele consumatorilor si, impreuna cu institutia publica, a dat consultanta legala sustinatorilor locali ai consumatorilor. Aceasta activitate a implicat cooperarea intre institutiile publice ce opereaza la nivel national si local si OCA.

Instruirea functionarilor de stat

Romania – Guvernele locale; Centrul de Resurse CREST

Institutiile publice au realizat instruirea functionarilor publici pentru a le furniza instrumentele necesare de a promova participarea cetatenilor in adoptarea deciziilor publice. Instruirea s-a concentrat asupra impartirii corecte, complete si clare a informatiei catre cetateni si asupra incurajarii cetatenilor sa foloseasca aceste resurse

11. Respectarea timpului si oblicatia de a da feedback

Definirea unui orar potrivit si a unui feedback prompt

Austria – Ministerul Federal Austriac al Educatiei, Stiintei si Culturii; Lumea OCA-urilor
Institutia publica a stabilit orarul intalnirilor de consultanta in avans, permitand tuturor imputernicitor sa planuiasca si sa-si garanteze participarea. In timpul intalnirilor, institutia publica a furnizat un feedback prompt input-urilor OCA-urilor. S-a tinut cont de toate recomandarile, acestea fiind inregistrate in raporturi si urmand sa fie adoptate cele considerate potrivite.

12. Incredere si demnitate egala

Lipsa unui unic interlocutor OCA

Germania – Comitetul Comun de reprezentanti ai doctorilor, spitalelor si asigurarilor publice de sanatate; Consiliul German pentru Dizabilitati, Grupul German al Protectiei Consumatorului
OCA-urile ce au luat parte la comitet si-au mentinut autonomia si si-au reprezentat interesele individual, chiar daca au si cooperat. Nici un OCA nu a fost desemnat cu un mandat general de reprezentare.

Relatie bazata pe incredere si demnitate

Malta – Autoritatea pentru Comunicatii din Malta; Għaqda tal-Konsumatori
OCA-ul s-a intalnit cu institutia publica pentru a imparti pareri despre starea curenta a telecomunicatiilor si despre viitorul sectorului. Relatia de incredere dezvoltata intre cele doua organizatii a permis un schimb deschis de informatii legate de problema discutata. Mai mult, acest parteneriat e un exemplu de cum o institutie publica poate beneficia prin deschiderea catre imputerniciti.

Relatie bazata pe incredere si demnitate

Polonia – Guvernul local Czaplinek; Societatea Istorica Regionala, “Szczecin Expo” – Societate de sprijin pentru dezvoltarea Pomeraniei de Vest
Initiativa, orientata spre promovarea turismului in regiune, a fost bazata pe increderea mutuala si parteneriatul dintre institutia publica si OCA-uri in fiecare stadiu al proiectului, de la brainstorming, strangerea de fonduri, evaluarea schitei activitatilor ce vor urma, etc. Proiectul a implicat participarea unor imputerniciti: oficiali locali (care au participat ca voluntari), reprezentanti OCA, profesori si studenti.

13. Facilitati si masuri de sprijinire

Facilitarea strangerii de fonduri pentru OCA

Cehia – Posta din Cehia; Asociatia pentru Protectia Consumatorului din Cehia
Institutia publica a furnizat o scrisoare de intentie care sa ajute OCA-ul sa caute fonduri pentru a imprima materialul necesar implementarii campaniei sale.

Accesul la instruire si resurse logistice

Polonia – Oficiul Presedintelui Gydniei; OCA-uri locale

Institutia publica a infiintat si finantat un centru pentru activitati OCA. In acest centru, OCA-urile pot organiza intalniri, conferinte, campanii si acces la consultanta legala si sfaturi privind strangerea de fonduri si informari asupra completarii formularelor de aplicare si implementarii proiectelor. Centrul are de asemenea o baza de date cu OCA-urile locale.

Facilitarea participarii OCA

Slovenia – Agentia pentru Managementul Deseurilor Radioactive; Centrul Regional de Mediu pentru Europa Centrala si de Est

OCA-ul a acceptat invitatia institutiei publice de a implementa un proiect orientat spre informarea comunitatilor locale si a altor OCA-uri de mediu despre participarea la procesul de luare a deciziilor cu privire la locatia unei incinte de depozitare a deseurilor radioactive.

Facilitarea strangerii de fonduri OCA

Turcia – Municipalitatea Istanbul Kadikoy; Fundatia pentru sprijinirea muncii femeii, Ramura Istanbul a Federatiei Handicapatilor

OCA-urile adesea intampina dificultati atunci cand cauta fonduri pentru proiectele lor sau aplica propunerile Uniunii Europene. In acest caz, institutia publica a aplicat la Uniunea Europeana pentru un proiect si a reusit sa obtina finantarea pentru beneficiarii proiectului.