



Ετήσια Έκθεση 2017

Εισαγωγή

Emily O'Reilly, Ευρωπαϊά Διαμεσολαβήτρια

Με μεγάλη μου χαρά σας παρουσιάζω την ετήσια έκθεσή μας για το 2017.

Για άλλη μια φορά, είχαμε ένα παραγωγικό έτος με ιδιαίτερα υψηλό φόρτο εργασίας, το οποίο απέφερε θετικά αποτελέσματα για όλους τους ανθρώπους που εξυπηρετούμε, σε πολλούς τομείς ζωτικής σημασίας. Και για μια ακόμη φορά, μας βοήθησε σε μεγάλο βαθμό στο έργο μας τόσο η στήριξη του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου όσο και η ενεργός συνεργασία των θεσμικών και λοιπών οργάνων και οργανισμών της ΕΕ.

Το δικαίωμα των πολιτών να βλέπουν τη νομοθετική διαδικασία της ΕΕ και να συμμετέχουν σε αυτήν αποτέλεσε το επίκεντρο των ερευνών μας σχετικά με τη λογοδοσία του Συμβουλίου και τις άτυπες διαπραγματεύσεις που διεξάγονται μεταξύ του Κοινοβουλίου, του Συμβουλίου και της Επιτροπής —τριμερείς διάλογοι— όταν προτείνεται νέα νομοθεσία. Έχουμε ήδη διαπιστώσει ευπρόσδεκτες αλλαγές στους τομείς αυτούς και θα συνεχίσουμε να παρακολουθούμε τη μελλοντική πρόοδο το 2018.

Η απόφαση του Ηνωμένου Βασιλείου να αποχωρήσει από την ΕΕ υπαγόρευσε την ανάληψη πρωτοβουλίας εκ μέρους μας όσον αφορά τη διαφάνεια των διαπραγματεύσεων για το Brexit και το δικαίωμα όλων των πολιτών να ενημερώνονται σχετικά με τα πιθανά αποτελέσματα για τους ίδιους. Εξακολουθούμε να διασφαλίζουμε ότι δίνεται σε όλους η ευκαιρία να διατυπώνουν τις απόψεις τους κατά τη διάρκεια της δύσκολης αυτής περιόδου, ενθαρρύνοντας τη συμμετοχή των ενδιαφερομένων και εξασφαλίζοντας ότι δεν υπάρχει προνομιακή πρόσβαση στους βασικούς διαπραγματευτές.

Αισθανθήκαμε ιδιαίτερη ικανοποίηση για το αποτέλεσμα της έρευνάς μας σχετικά με τις μη αμειβόμενες περιόδους πρακτικής άσκησης στην Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Εξωτερικής Δράσης (ΕΥΕΔ). Επισημάναμε ότι η μη καταβολή αμοιβής στους ασκούμενους δεν συνάδει με τη δέσμευση κατά των διακρίσεων βάσει της Συνθήκης της ΕΕ, διότι αυτό σημαίνει ότι μόνον οι πιο εύποροι νέοι έχουν την οικονομική δυνατότητα να αδράξουν αυτές τις δυνητικά πολύτιμες ευκαιρίες. Η ιδιαίτερα θετική ανταπόκριση της Υπατης Εκπροσώπου, Federica Mogherini, είχε ως αποτέλεσμα να συμφωνήσουν το Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο να διατεθεί στην ΕΥΕΔ προϋπολογισμός για τους ασκούμενούς της στις ανά τον κόσμο αντιπροσωπείες, και θα συνεχίσουμε να παρακολουθούμε τα πρακτικά αποτελέσματα της ευπρόσδεκτης αυτής κίνησης.

Δημοσιεύσαμε έναν απλό οδηγό για τους υπαλλήλους της ΕΕ σχετικά με ορθές και εσφαλμένες πρακτικές αντιμετώπισης των εκπροσώπων ομάδων συμφερόντων, και μας



χαροποίησε το γεγονός ότι η Επιτροπή χρησιμοποιεί πλέον τον οδηγό αυτό στο πλαίσιο της κατάρτισης του προσωπικού της.

Έχοντας επίγνωση της ανάγκης για ταχείες ενέργειες σε περιπτώσεις ιδιωτών που αναζητούν έγγραφα της ΕΕ δυνάμει του κανονισμού για τη διαφάνεια [(ΕΚ) αριθ. 1049/2001], θεσπίσαμε μια νέα ταχεία διαδικασία για τις αναφορές αυτές και τα πρώτα θετικά αποτελέσματα είναι ιδιαίτερα ενθαρρυντικά. Αυτό κατορθώσαμε να το επιτύχουμε χάρη στη συνεργασία της Επιτροπής και είμαστε ευγνώμονες για τη συνεργατική της προσέγγιση.

Το έργο μας στον τομέα των θεμελιωδών δικαιωμάτων συνεχίστηκε με υποθέσεις που αφορούσαν τον Frontex, καθώς και με τη διενέργεια έρευνας σχετικά με τη δήλωση ΕΕ-Τουρκίας για την επιστροφή μεταναστών από την Ελλάδα στην Τουρκία.

Συνεχίσαμε να ενθαρρύνουμε την ενίσχυση της λογοδοσίας μέσω της συνεργασίας μας με την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ) και την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕΠ). Πραγματοποιήσαμε επίσης χρήσιμη ανταλλαγή απόψεων με τον πρόεδρο της Ευρωομάδας σχετικά με τη λογοδοσία της σημαντικής αυτής ομάδας, παρότι δεν αποτελεί επίσημο θεσμικό όργανο της ΕΕ.

Η πολύτιμη συνεργασία μας με το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Διαμεσολαβητών συνεχίστηκε και, για άλλη μια φορά, πραγματοποιήσαμε μια ενδιαφέρουσα και ευχάριστη διάσκεψη στις Βρυξέλλες.

Η σημαντικότερη στιγμή του 2017, για εμένα προσωπικά, ήταν η τελετή απονομής του πρώτου βραβείου χρηστής διοίκησης του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή. Ήταν υπέροχο να βλέπω το εξαιρετικό έργο των παρευρισκόμενων δημοσίων υπαλλήλων της ΕΕ και, πρωτίστως, να γίνομαι μάρτυρας της δικαιολογημένης υπερηφάνειας για το έργο τους.

Ως εκ τούτου, το 2017 ήταν ένα πολύ δραστήριο και επιτυχημένο έτος και το γραφείο μου προσβλέπει στην αξιοποίηση της επιτυχίας αυτής το επόμενο έτος, και πάλι με την ιδιαίτερα ευπρόσδεκτη συμμετοχή του συνόλου του προσωπικού της ΕΕ με το οποίο συνεργαζόμαστε.

Emily O'Reilly

1 Το 2017 με μια ματιά

Ιανουάριος

Κίνηση έρευνας για τη συμμετοχή της ΕΚΤ στην «ομάδα των τριάντα»

Φεβρουάριος

Η Διαμεσολαβήτρια ζητεί από την ΕΥΕΔ να καταβάλλει αμοιβή στους ασκούμενους σε



αντιπροσωπείες της ΕΕ στο εξωτερικό

Μάρτιος

Ανακοίνωση των νικητών του βραβείου χρηστής διοίκησης

Απρίλιος

Η Διαμεσολαβήτρια παραλαμβάνει το βραβείο Schwarzkopf Europe Award στο Βερολίνο

Μάιος

Η Επιτροπή δεσμεύεται για πρωτοφανή διαφάνεια στις διαπραγματεύσεις για το Brexit

Ιούνιος

Ετήσια διάσκεψη του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών στις Βρυξέλλες

Ιούλιος

Κίνηση έρευνας σχετικά με τις δραστηριότητες του EMA πριν από την υποβολή αιτήσεων

Αύγουστος

Το Συμβούλιο απαντά στη Διαμεσολαβήτρια σχετικά με τη λογοδοσία στο πλαίσιο του νομοθετικού του έργου

Σεπτέμβριος

Η Διαμεσολαβήτρια επικροτεί τις προτάσεις ενίσχυσης των κανόνων δεοντολογίας που ισχύουν για τους ευρωπαίους επιτρόπους

Οκτώβριος

Οργανισμοί της ΕΕ — Τρόποι διαχείρισης του κινδύνου ζημίας στη φήμη — Εκδήλωση της Διαμεσολαβήτριας

Νοέμβριος

Η Διαμεσολαβήτρια παρουσιάζει το έργο της στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο

Δεκέμβριος

Επιστολή προς τον πρόεδρο Tusk σχετικά με τη διαφάνεια των δραστηριοτήτων των ομάδων συμφερόντων



2 Βασικά θέματα

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής συνδράμει το κοινό στις σχέσεις του με τα θεσμικά και λοιπά όργανα και τους οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ). Τα προβλήματα που ανακύπτουν ποικίλλουν, από την έλλειψη διαφάνειας στη διαδικασία λήψης αποφάσεων ή την άρνηση πρόσβασης σε έγγραφα, μέχρι τις παραβιάσεις των θεμελιωδών δικαιωμάτων και συμβατικά ζητήματα.

2.1 Πρόσβαση σε έγγραφα της ΕΕ

Η πρόσβαση σε έγγραφα της ΕΕ και οι σχετικές υποθέσεις διαφάνειας συνέχισαν να αντιπροσωπεύουν το μεγαλύτερο ποσοστό ερευνών που κινήθηκαν το 2017. Δεδομένου ότι οι αιτήσεις πρόσβασης σε έγγραφα έχουν συχνά επείγοντα χαρακτήρα, η Διαμεσολαβητρια αποφάσισε να θεσπίσει μια νέα ταχεία διαδικασία για αυτές τις αναφορές, με την οποία οι ιδιώτες μπορούν να λαμβάνουν τα έγγραφα που αναζητούν εντός μερικών εβδομάδων και όχι μηνών. Το γραφείο άρχισε να εφαρμόζει δοκιμαστικά το σύστημα ταχείας διαδικασίας το φθινόπωρο του 2017, και το σύστημα αυτό θα τεθεί σε πλήρη εφαρμογή στη διάρκεια του 2018.

Alice Stollmeyer

#Transparency complaints keep @EUombudsman busy. #TeamJunckerEU #EUinstitutions #EUagencies

Οι αναφορές για ζητήματα διαφάνειας κρατούν απασχολημένη την Ευρωπαϊά Διαμεσολαβητρια.

Οι περισσότερες αναφορές αφορούσαν την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ακολουθούμενες από τις αναφορές για οργανισμούς της ΕΕ.

Κατά το δοκιμαστικό στάδιο αναδείχθηκαν ήδη τα πλεονεκτήματα του ταχύτερου αυτού συστήματος για τους ενδιαφερόμενους. Μια έρευνα σχετικά με την πρόσβαση σε έγγραφα, η οποία αφορούσε την απόφαση της Επιτροπής να παύσει διαδικασίες επί παραβάσει κατά της Ουγγαρίας σχετικά με σύμβαση πυρηνικού σταθμού ηλεκτροπαραγωγής, είχε ως αποτέλεσμα να λάβει ο ενδιαφερόμενος τα περισσότερα από τα αιτούμενα έγγραφα σε διάστημα ενός μηνός.

Μεταξύ άλλων ερευνών που κινήθηκαν στο πλαίσιο της ταχείας διαδικασίας περιλαμβάνονται μια έρευνα που αφορούσε έγγραφα της Επιτροπής που συνδέονταν με διαρροές και μια άλλη έρευνα που αφορούσε αξιολογήσεις του Συμβουλίου σχετικά με την καταλληλότητα των υποψηφίων για θέσεις δικαστών και εισαγγελέων στο Δικαστήριο και στο Γενικό Δικαστήριο της ΕΕ.

Μια υπόθεση πρόσβασης σε έγγραφα, η οποία περατώθηκε επιτυχώς το 2017 και



διερευνήθηκε πριν από την έναρξη εφαρμογής της ταχείας διαδικασίας, αφορούσε τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό Συνοριοφυλακής και Ακτοφυλακής (Frontex). Η υπόθεση αφορούσε τον τρόπο με τον οποίο ο Frontex χειρίστηκε το αίτημα ενός δημοσιογράφου για πρόσβαση του κοινού σε όλες τις «εκθέσεις σοβαρών συμβάντων» που συνδέονταν με επιχειρήσεις του Frontex οι οποίες πραγματοποιήθηκαν στη Βουλγαρία στο διάστημα μεταξύ των ετών 2015 και 2016. Ο δημοσιογράφος απευθύνθηκε στη Διαμεσολαβήτρια διότι ανησυχούσε ότι ο Frontex δεν του παρείχε όλα τα σχετικά έγγραφα και ότι ορισμένες απαλοιφές στοιχείων αντέβαιναν στους κανόνες της ΕΕ για την πρόσβαση σε έγγραφα [κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1049/2001].

Αφού διενήργησε επιθεώρηση των διαθέσιμων εγγράφων, η Διαμεσολαβήτρια πρότεινε να αποσύρει ο Frontex ορισμένες από τις απαλοιφές, να δημοσιοποιήσει περισσότερα έγγραφα και να βελτιώσει το εσωτερικό σύστημα αναζήτησης εγγράφων. Ο Frontex υλοποίησε τις προτάσεις αυτές και εγκωμίασε την καλή συνεργασία με το γραφείο του Διαμεσολαβητή, αναφέροντας ότι οι διαπιστώσεις συνέβαλαν στην ενίσχυση της εσωτερικής ευαισθητοποίησης σχετικά με τις βελτιώσεις που απαιτούνται όσον αφορά τον τρόπο με τον οποίο χειρίζεται τα αιτήματα πρόσβασης σε έγγραφα.

Αναφορές σχετικά με την πρόσβαση σε έγγραφα — Στόχοι του χρονοδιαγράμματος της ταχείας διαδικασίας 1 Η παρακάτω περιγραφή ισχύει για «συνήθεις» υποθέσεις του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1049/2001, οι οποίες δεν είναι ιδιαίτερα πολύπλοκες.

Σημείωση : Ο όρος «ημέρα» αναφέρεται σε εργάσιμη ημέρα. Η μέτρηση ξεκινά από την πρώτη εργάσιμη ημέρα μετά την παραλαβή του εγγράφου.

2.2 Λογοδοσία κατά τη λήψη αποφάσεων στην ΕΕ

Προκειμένου να αισθάνονται οι Ευρωπαίοι ότι έχουν λόγο στην ΕΕ, πρέπει να είναι σε θέση να παρακολουθούν τις εν εξελίξει συζητήσεις σχετικά με σχέδια νομοθετικών πράξεων. Αυτό όχι μόνο είναι υγιές από δημοκρατική άποψη, αλλά μπορεί επίσης να έχει ως πρακτικό αποτέλεσμα την εξάλειψη τυχόν παρανοήσεων σχετικά με τον τρόπο θέσπισης της νομοθεσίας της ΕΕ και τον ρόλο που διαδραματίζουν οι εθνικές κυβερνήσεις. Έχοντας αυτό κατά νου, η Διαμεσολαβήτρια κίνησε τον Μάρτιο στρατηγική έρευνα σχετικά με τη διαφάνεια και τη λογοδοσία στο πλαίσιο του νομοθετικού έργου του Συμβουλίου της ΕΕ. Έθεσε στο Συμβούλιο 14 συγκεκριμένες ερωτήσεις σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο διασφαλίζεται ότι ο χειρισμός των νομοθετικών εγγράφων που προκύπτουν από συνεδριάσεις των πρέσβων και των αναπληρωτών πρέσβων των κρατών μελών, καθώς και από τις περισσότερες από 150 επιτροπές και ομάδες εργασίας εθνικών δημοσίων υπαλλήλων, συνάδει με τη νομοθεσία και τα πρότυπα της ΕΕ για τη διαφάνεια.

EPACA

Working for greater #EUTransparency across all Institutions: @EUombudsman public consultation on Council preparatory groups' transparency in the legislative process

Προσπάθειες για την ενίσχυση της διαφάνειας σε όλα τα θεσμικά όργανα της ΕΕ: δημόσια διαβούλευση της Ευρωπαϊκής Διαμεσολαβήτριας σχετικά με τη διαφάνεια των



προπαρασκευαστικών ομάδων του Συμβουλίου της ΕΕ στο πλαίσιο της νομοθετικής διαδικασίας.

Σε συνέχεια της απάντησης του Συμβουλίου, στην οποία επισημάνθηκε η υλοποίηση βελτιώσεων στον δικτυακό τόπο και στο σύστημα τήρησης αρχείων του Συμβουλίου, η Διαμεσολαβήτρια δρομολόγησε δημόσια διαβούλευση. Σε αυτή τη δημόσια διαβούλευση συμπεριλήφθηκαν ερωτήσεις σχετικά με μέτρα τα οποία θα μπορούσε να λάβει το Συμβούλιο, ώστε να καταστεί ευκολότερη η εύρεση νομοθετικών εγγράφων, τις δυσκολίες που αντιμετωπίζει το κοινό στην προσπάθειά του να αποκτήσει έγγραφα που συνδέονται με τα προπαρασκευαστικά όργανα του Συμβουλίου και τη σημασία του να καθίστανται γνωστές οι επιμέρους θέσεις των κρατών μελών. Στη διαβούλευση υποβλήθηκαν 21 απαντήσεις συμμετεχόντων, συμπεριλαμβανομένων απαντήσεων από κοινοβούλια, από την κοινωνία των πολιτών και από ιδιώτες. Η Διαμεσολαβήτρια αποφάσισε επίσης να ελέγξει έγγραφα που αφορούσαν τρία δείγματα νομοθετικών πράξεων από το 2016, προκειμένου να εξακριβώσει την εσωτερική διαδικασία καταχώρισης, κατηγοριοποίησης και αποκάλυψης εγγράφων ως σχεδίων νομοθετικών πράξεων της ΕΕ μέσω του Συμβουλίου. Η έρευνα αυτή θα ολοκληρωθεί το 2018.

Στα τέλη του 2017, η Διαμεσολαβήτρια έστρεψε την προσοχή της στο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο, το οποίο λαμβάνει αποφάσεις σχετικά με τη συνολική κατεύθυνση και τις πολιτικές προτεραιότητες της ΕΕ. Δεδομένου του ζωτικού στρατηγικού του ρόλου, η Διαμεσολαβήτρια επικοινωνήσε γραπτώς με τον πρόεδρο του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου, Donald Tusk, προκειμένου να του ζητήσει να εξετάσει το ενδεχόμενο δημοσιοποίησης πληροφοριών σχετικά με τις συναντήσεις που πραγματοποιούν τόσο ο ίδιος όσο και το γραφείο του με εκπροσώπους ομάδων συμφερόντων. Η Διαμεσολαβήτρια ρώτησε επίσης τον πρόεδρο Tusk αν θα δημοσιευτούν εκθέσεις προόδου σχετικά με τις εν εξελίξει συζητήσεις των ηγετών της ΕΕ για το διετές πρόγραμμα εργασιών τους (Θεματολόγιο των Ηγετών).

European Ombudsman

@EUombudsman suggests that @eucopresident Tusk holds meetings only with registered lobbyists <http://europa.eu/!vK37fT> #eucouncil #euco

Η Ευρωπαϊκή Διαμεσολαβήτρια προτείνει στον πρόεδρο Tusk να πραγματοποιεί συναντήσεις μόνο με εγγεγραμμένους εκπροσώπους ομάδων συμφερόντων.

«Η δημοσιοποίηση των συναντήσεών του με εκπροσώπους ομάδων συμφερόντων θα επιτρέψει στον πρόεδρο Tusk να παρέχει στους πολίτες μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα όσον αφορά το ποιος προσπαθεί να επηρεάσει τη διαδικασία λήψης αποφάσεων της ΕΕ, πότε και με ποιον τρόπο.» Emily O'Reilly

Στο πλαίσιο του στόχου της για ενίσχυση της προσβασιμότητας και της λογοδοσίας στο πλαίσιο της νομοθετικής διαδικασίας της ΕΕ, η Διαμεσολαβήτρια εξέτασε επίσης τη διαφάνεια των τριμερών διαλόγων —δηλαδή των άτυπων διαπραγματεύσεων που πραγματοποιούνται σχετικά με νομοθετικές προτάσεις της ΕΕ μεταξύ του Ευρωπαϊκού



Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της ΕΕ παρουσία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Τα τρία θεσμικά όργανα υπέβαλαν λεπτομερείς απαντήσεις σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο εφαρμόζουν τις προτάσεις της Διαμεσολαβήτριας (οι οποίες είχαν διατυπωθεί το 2016). Στις ευπρόσδεκτες αλλαγές περιλαμβάνονται η έναρξη εργασιών για τη δημιουργία μιας κοινής νομοθετικής βάσης δεδομένων, η αποσαφήνιση της ταυτότητας των υψηλόβαθμων προσώπων που συμμετέχουν στους τριμερείς διαλόγους και η αξιολόγηση του τρόπου με τον οποίο μπορούν να καταστούν ευκολότερα διαθέσιμες οι ημερομηνίες των επικείμενων τριμερών διαλόγων και οι περιλήψεις των ημερήσιων διατάξεων.

Παρότι οι έρευνες σχετικά με τη διαφάνεια των τριμερών διαλόγων και των νομοθετικών διαδικασιών του Συμβουλίου αφορούσαν τη θέσπιση της νομοθεσίας της ΕΕ, ενίοτε απαιτείται μεγαλύτερη ενημέρωση του κοινού σχετικά με νομοθετικές πράξεις που έχουν ήδη συμφωνηθεί. Αυτό ίσχυε στην περίπτωση του συστήματος που χρησιμοποιεί η Επιτροπή για να διασφαλίζει την ορθή εφαρμογή της νομοθεσίας της ΕΕ στα κράτη μέλη. Γνωστό ως EU Pilot, το σύστημα αυτό παρέχει στην Επιτροπή τη δυνατότητα να παρακολουθεί τις σχετικές ενέργειες των κρατών μελών χωρίς να καταφεύγει σε διαδικασίες επί παραβάσει. Μετά τη λήψη αναφορών σχετικά με τον υπερβολικά αδιαφανή χαρακτήρα του συστήματος αυτού, η Διαμεσολαβήτρια αποφάσισε να κινηθεί στρατηγική έρευνα και στο πλαίσιο αυτό ζήτησε λεπτομερή στοιχεία σχετικά με το πρόγραμμα, συμπεριλαμβανομένων των ενεργειών στις οποίες προβαίνει η Επιτροπή όταν ένα κράτος μέλος καθυστερεί επανειλημμένως να απαντήσει ή δεν παρέχει επαρκώς λεπτομερείς απαντήσεις. Η Διαμεσολαβήτρια περάτωσε την έρευνα τον Σεπτέμβριο, διατυπώνοντας πρακτικές προτάσεις για να καταστεί ευκολότερη για το κοινό η παρακολούθηση των ενεργειών της Επιτροπής στον συγκεκριμένο τομέα, και προτείνοντας μεταξύ άλλων να τεθούν στη διάθεση του κοινού ο κατάλογος των διαλόγων στο πλαίσιο του EU Pilot που βρίσκονται σε εξέλιξη, καθώς και πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση κάθε φακέλου.

Η Διαμεσολαβήτρια επικοινωνήσε γραπτώς με την Επιτροπή και το Συμβούλιο πριν από την επίσημη έναρξη των διαπραγματεύσεων για το Brexit προκειμένου να υπενθυμίσει και στα δύο θεσμικά όργανα τη σημασία της διαφάνειας, λαμβανομένων υπόψη των εκτεταμένων επιπτώσεων των όρων της εξόδου της Βρετανίας από την ΕΕ για τους πολίτες, τις οικογένειές τους και τις επιχειρήσεις. Και τα δύο θεσμικά όργανα ανταποκρίθηκαν θετικά: η Επιτροπή δήλωσε ότι θα διασφαλίσει μοναδική και πρωτοφανή διαφάνεια, το δε Συμβούλιο κατάρτισε «κατευθυντήριες αρχές» για τη δημοσίευση των εγγράφων. Στην επιστολή της, η Διαμεσολαβήτρια επισήμανε επίσης ότι είναι σημαντικό να δημοσιοποιούνται οι απόψεις των ενδιαφερομένων, ένα ζήτημα που είναι πιθανό να αποκτήσει μεγαλύτερη σημασία καθώς προχωρούν οι διαπραγματεύσεις. Επιπλέον, η κ. O'Reilly υπενθύμισε ξεχωριστά στους ομολόγους της στο Ευρωπαϊκό Δίκτυο Διαμεσολαβητών ότι μπορούν να χρησιμοποιούν το γραφείο της ως δίαυλο για την εξασφάλιση απαντήσεων σχετικά με ζητήματα του Brexit σε επίπεδο νομοθεσίας και πρακτικής της ΕΕ από εμπειρογνώμονες της Επιτροπής και άλλων θεσμικών οργάνων της ΕΕ.

European Ombudsman

The Ombudsman welcomes Commission President @JunckerEU commitment to 'unique and



unprecedented' transparency

[https://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/79475/html.bookmark ...](https://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/79475/html.bookmark...)
#Brexit

Η Ευρωπαϊκή Διαμεσολαβήτρια επικροτεί τη δέσμευση του προέδρου της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, Jean-Claude Juncker, για μοναδική και πρωτοφανή διαφάνεια.

«Το γραφείο μου θα επαγρυπνά ώστε να διασφαλίσει ότι η τρέχουσα προορατική προσέγγιση όσον αφορά τη διαφάνεια θα διατηρηθεί καθ' όλη τη διάρκεια των συνομιλιών για το Brexit.» Emily O'Reilly

2.3 Διαφάνεια των δραστηριοτήτων των ομάδων συμφερόντων

Η Ευρωπαϊκή Διαμεσολαβήτρια, Emily O'Reilly, κατά την ομιλία της στο πλαίσιο του εργαστηρίου «EU Transparency Register — lobbying, Parliament & public trust» που διοργανώθηκε από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο τον Μάιο.

Η σημαντική στρατηγική έρευνα της Διαμεσολαβήτριας σχετικά με τη διαφάνεια των ομάδων εμπειρογνομόνων —των εκατοντάδων ομάδων που παρέχουν στην Επιτροπή εξειδικευμένες συμβουλές— ολοκληρώθηκε επιτυχώς το φθινόπωρο του 2017. Το 2016 η Διαμεσολαβήτρια, λαμβάνοντας υπόψη μια δημόσια διαβούλευση επί του θέματος αυτού, διατύπωσε σειρά προτάσεων για τη βελτίωση της εποπτείας των εν λόγω ομάδων από την Επιτροπή. Στα μέσα του 2016, η Επιτροπή ανακοίνωσε την αναμόρφωση των ισχυόντων κανόνων. Η τελική απόφαση της Διαμεσολαβήτριας δημοσιεύτηκε το φθινόπωρο του 2017, χρονικό πλαίσιο που επέτρεψε στο γραφείο να αναλύσει αν είχαν πράγματι υλοποιηθεί οι ανακοινωθείσες μεταρρυθμίσεις.

Μεταξύ των αλλαγών στο σύστημα περιλαμβάνονται η θέσπιση νομικά δεσμευτικών κανόνων και η καθιέρωση της πολιτικής λογοδοσίας. Επιπλέον, τα μέλη των ομάδων εμπειρογνομόνων πρέπει να είναι εγγεγραμμένα στο Μητρώο Διαφάνειας· θα πρέπει να δημοσιεύονται δημόσιες προσκλήσεις συμμετοχής σε ομάδες και να εφαρμόζεται πολιτική σύγκρουσης συμφερόντων για τους μεμονωμένους εμπειρογνώμονες. Η Διαμεσολαβήτρια δήλωσε ότι θα συνεχίσει να παρακολουθεί τον τρόπο με τον οποίο η Επιτροπή εφαρμόζει τις δύο ειδικές συστάσεις της σχετικά με τις ομάδες εμπειρογνομόνων, δηλαδή ότι θα πρέπει να δημοσιεύονται «ουσιώδη και πλήρη» πρακτικά συνεδριάσεων και ότι οι συσκέψεις των ομάδων θα πρέπει, κατά γενικό κανόνα, να είναι διαφανείς.

Μετά τη λήψη μιας ακόμη αναφοράς που αφορούσε το συγκεκριμένο ζήτημα, η Διαμεσολαβήτρια κίνησε έρευνα σχετικά με τη συμμετοχή της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (ΕΚΤ) στην «ομάδα των τριάντα» (G30), μια ιδιωτική ομάδα με έδρα τις ΗΠΑ, στην οποία συμμετέχουν οι επικεφαλής ορισμένων μεγάλων ιδιωτικών τραπεζών και κεντρικών τραπεζών, καθώς και μέλη από τον ακαδημαϊκό χώρο και διεθνείς οργανισμούς. Ορισμένες από τις παγκόσμιες τράπεζες που εκπροσωπούνται στην εν λόγω ομάδα τελούν υπό την εποπτεία της ΕΚΤ. Η απόφαση της Διαμεσολαβήτριας να κινήσει τη συγκεκριμένη έρευνα συνδεόταν με τις ευρύτερες αρμοδιότητες τραπεζικής εποπτείας που έχει αποκτήσει η ΕΚΤ τα τελευταία έτη. Έπειτα από συνάντηση που πραγματοποιήθηκε μεταξύ υπαλλήλων



του γραφείου του Διαμεσολαβητή και εκπροσώπων της Τράπεζας προκειμένου να ελεγχθούν και να συζητηθούν έγγραφα που αφορούσαν τη φύση της συμμετοχής της ΕΚΤ στην G30, η Διαμεσολαβήτρια έθεσε στην ΕΚΤ διάφορες συγκεκριμένες ερωτήσεις.

Οι ερωτήσεις αυτές αφορούσαν τη σύνθεση και τη χρηματοδότηση της G30, το αν η ΕΚΤ θα δημοσιοποιεί την ημερήσια διάταξη και το περιεχόμενο των συνεδριάσεων της G30, τον αριθμό των συνεδριάσεων στις οποίες έχουν παραστεί ο νυν πρόεδρος και πρώην πρόεδροι της ΕΚΤ, και το αν στα μέλη της G30 περιλαμβάνονται και τράπεζες οι οποίες τελούν επί του παρόντος υπό την εποπτεία της ΕΚΤ. Η ΕΚΤ απάντησε ότι, κατά την άποψή της, οι συνεδριάσεις της G30 εξυπηρετούσαν το δημόσιο συμφέρον και ότι η συμμετοχή του προέδρου της ΕΚΤ, Mario Draghi, στην G30 είναι συμβατή με την ανεξαρτησία και την ακεραιότητα της ΕΚΤ. Αφού ανέλυσε την απάντηση, η Διαμεσολαβήτρια συνέστησε στον κ. Draghi να αναστείλει τη συμμετοχή του στην G30 για το υπόλοιπο της θητείας του, προκειμένου να προστατευτούν τόσο η τράπεζα όσο και ο πρόεδρός της από οποιαδήποτε υπόνοια για ενδεχόμενη υπονόμευση της ανεξαρτησίας της τράπεζας. Η Διαμεσολαβήτρια συνέστησε επίσης να μην γίνουν μέλη της G30 οι μελλοντικοί πρόεδροι της ΕΚΤ.

Με την ευκαιρία της ετήσιας συνέντευξης Τύπου που παραχώρησε τον Μάιο, η Διαμεσολαβήτρια δημοσίευσε επισήμως τον κατάλογο ορθών και εσφαλμένων πρακτικών για την καθοδήγηση των δημοσίων υπαλλήλων ως προς τη δέουσα συμπεριφορά τους κατά τις επαφές τους με εκπροσώπους ομάδων συμφερόντων. Ο κατάλογος, ο οποίος διανεμήθηκε στην Επιτροπή και στο Συμβούλιο, ενώ παράλληλα αναρτήθηκε και στο Twitter, αποτελεί χρήσιμο οδηγό για τους δημόσιους υπαλλήλους της ΕΕ προκειμένου να διασφαλίζεται ότι γνωρίζουν τα διάφορα είδη δραστηριοτήτων των ομάδων συμφερόντων.

2.4 Θεμελιώδη δικαιώματα

Η Διαμεσολαβήτρια εξετάζει τακτικά αναφορές που αφορούν τα θεμελιώδη δικαιώματα, όπως η ισότητα και η απαγόρευση των διακρίσεων. Τον Νοέμβριο του 2017 περατώθηκε επιτυχώς η εξέταση μιας αναφοράς που υποβλήθηκε από έναν νεαρό Αυστριακό, ο οποίος είχε πραγματοποιήσει άμισθη πρακτική άσκηση σε αντιπροσωπεία της ΕΕ στην Ασία. Η Διαμεσολαβήτρια συνέστησε να καταβάλλεται στους ασκούμενους σε αντιπροσωπείες της ΕΕ κατάλληλο επίδομα με βάση το κόστος διαβίωσης στη χώρα στην οποία βρίσκεται η αντιπροσωπεία, ώστε οι πολύτιμες αυτές θέσεις να είναι προσβάσιμες για όσο το δυνατόν μεγαλύτερο αριθμό ατόμων. Η Υπάτη Εκπρόσωπος, Federica Mogherini, ανταποκρίθηκε θετικά σε αυτή τη σύσταση. Στη συνέχεια, η Διαμεσολαβήτρια επικοινωνήσε γραπτώς με τις αρμόδιες για τον προϋπολογισμό αρχές προκειμένου να τονίσουν τη σημασία του ζητήματος, μεταξύ άλλων το γεγονός ότι η παροχή της δυνατότητας πρακτικής άσκησης τουλάχιστον σε ορισμένους ανθρώπους που διαθέτουν πιο περιορισμένη οικονομική ευχέρεια σε σύγκριση με άλλους θα καταδείκνυε την προσήλωση της ΕΕ στην αρχή της απαγόρευσης των διακρίσεων. Τον Νοέμβριο το Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο ενέκριναν τον προϋπολογισμό για το 2018, στο πλαίσιο του οποίου διατίθεται ποσό ύψους 1,2 εκατ. ευρώ για την καταβολή αμοιβής σε ασκούμενους σε αντιπροσωπείες της ΕΕ.

Ισπανικές ΜΚΟ και πολίτες υπέβαλαν στη Διαμεσολαβήτρια αναφορά σχετικά με την



Επιτροπή όσον αφορά τη συμφωνία ΕΕ-Τουρκίας που υπογράφηκε το 2016. Βάσει της εν λόγω συμφωνίας, η Τουρκία δέχεται την επιστροφή παράτυπων μεταναστών που φθάνουν στην Ελλάδα, ενώ η ΕΕ συμφώνησε να αποστέλλει μεγαλύτερη βοήθεια στην Τουρκία. Οι ενδιαφερόμενοι κατηγορήσαν την Επιτροπή ότι δεν απάντησε, ή δεν παρέσχε επαρκή απάντηση, στους προβληματισμούς τους οποίους είχαν διατυπώσει σχετικά με την έλλειψη μιας εκτίμησης των επιπτώσεων της συμφωνίας στα ανθρώπινα δικαιώματα των αιτούντων άσυλο και των μεταναστών που επέστρεφαν στην Τουρκία από την Ελλάδα. Η Διαμεσολαβήτρια κάλεσε την Επιτροπή να συμπεριλάβει στις μελλοντικές εκθέσεις προόδου σχετικά με την εφαρμογή της συμφωνίας χωριστό τμήμα το οποίο θα εστιάζει στους κινδύνους για τα ανθρώπινα δικαιώματα και σε μέτρα για τη μείωση των κινδύνων αυτών.

Επιπλέον, η Διαμεσολαβήτρια απέστειλε επιστολή στο Συμβούλιο, στην οποία επισήμανε ότι η μόνη επίσημη πηγή πληροφοριών για τη συμφωνία ΕΕ-Τουρκίας ήταν ένα δελτίο Τύπου. Υπογράμμισε ότι, στις αρχές του 2017, το Γενικό Δικαστήριο της ΕΕ είχε αποφανθεί ότι η δήλωση ΕΕ-Τουρκίας δεν μπορούσε να θεωρηθεί ως μέτρο που είχε ληφθεί από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο ή από οποιοδήποτε άλλο θεσμικό όργανο της ΕΕ. Για τον λόγο αυτόν, η Διαμεσολαβήτρια κάλεσε το Συμβούλιο να εξετάσει το ενδεχόμενο να επανεξετάσει τη διατύπωση του δελτίου Τύπου, ώστε να απεικονίζει ακριβέστερα τη νομική πραγματικότητα.

European Ombudsman

#EOpress : Ombudsman welcomes EU decision to pay trainees in EU foreign delegations
<http://europa.eu/!TR48JV>

Η Ευρωπαϊκή Διαμεσολαβήτρια επικροτεί την απόφαση της ΕΕ να καταβάλλει αμοιβή στους ασκούμενους σε αντιπροσωπείες της ΕΕ στο εξωτερικό.

«Η απόφαση αυτή στέλνει το μήνυμα ότι η ΕΕ είναι προσηλωμένη στην αρχή της απαγόρευσης των διακρίσεων, διότι παρέχει τη δυνατότητα πρακτικής άσκησης τουλάχιστον σε ορισμένους ανθρώπους με μικρότερη οικονομική ευχέρεια σε σύγκριση με άλλους.» Emily O'Reilly

2.5 Θέματα δεοντολογίας

Έπειτα από διάφορες δημόσιες παρεμβάσεις της Διαμεσολαβήτριας σχετικά με τη σημασία της ύπαρξης ισχυρών κανόνων δεοντολογίας για τους επιτρόπους, και κατόπιν άσκησης πιέσεων από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και από διάφορες ομάδες της κοινωνίας των πολιτών, η Επιτροπή ανακοίνωσε τον Σεπτέμβριο προτάσεις για την εκ νέου μεταρρύθμιση του κώδικα δεοντολογίας των επιτρόπων, καθώς και της Επιτροπής Δεοντολογίας. Μεταξύ άλλων, η Επιτροπή Δεοντολογίας εξετάζει αν οι σχεδιαζόμενες δραστηριότητες των επιτρόπων μετά τη λήξη των καθηκόντων τους συνάδουν με τις υποχρεώσεις που υπέχουν βάσει της Συνθήκης. Στις αλλαγές περιλαμβάνεται η επέκταση της «περίοδου αναμονής», κατά τη διάρκεια της οποίας οι πρώην επιτρόποι οφείλουν να ενημερώνουν την Επιτροπή σχετικά με την πρόθεσή τους να ασκήσουν επαγγελματική δραστηριότητα· η νέα περίοδος



γνωστοποίησης για τους επιτρόπους θα είναι δύο έτη και θα αυξάνεται σε τρία έτη στην περίπτωση πρώην προέδρου της Επιτροπής. Μια ακόμη αλλαγή είναι ότι η Επιτροπή θα δημοσιεύει προορατικά τις γνωμοδοτήσεις της Επιτροπής Δεοντολογίας σχετικά με τις θέσεις εργασίας των επιτρόπων μετά τη λήξη της θητείας τους. Οι ενέργειες της Επιτροπής, καθώς και οι εξουσίες και ο ρόλος της Επιτροπής Δεοντολογίας, αποτέλεσαν επίσης αντικείμενο έρευνας της Διαμεσολαβήτριας. Υπάλληλοι του γραφείου του Διαμεσολαβητή επιθεώρησαν τον τρόπο με τον οποίο η Επιτροπή Δεοντολογίας συνέταξε τις γνωμοδοτήσεις της σε σχέση με διάφορα πρώην μέλη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (οι φάκελοι επιλέχθηκαν με μόνο σκοπό να απεικονιστεί το έργο της Επιτροπής Δεοντολογίας) και έθεσαν στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή διάφορες ερωτήσεις σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο η Επιτροπή Δεοντολογίας επιτελεί το έργο της. Η ανάλυση της Διαμεσολαβήτριας όσον αφορά την απάντηση της Επιτροπής, καθώς και τις αλλαγές που ανακοίνωσε δημοσίως, θα δημοσιευτεί εντός του 2018.

Η Διαμεσολαβήτρια περάτωσε επίσης την έρευνά της σχετικά με τους κανόνες της Επιτροπής για την πρόληψη συγκρούσεων συμφερόντων των ειδικών συμβούλων — πρόκειται για εμπειρογνώμονες οι οποίοι παρέχουν σε ad hoc βάση εξειδικευμένες συμβουλές στους επιτρόπους. Κατά τη διάρκεια της έρευνας, η Επιτροπή βελτίωσε το σύστημα με αποτέλεσμα, τον Ιούνιο, η Διαμεσολαβήτρια να καταλήξει στο συμπέρασμα ότι, σε γενικές γραμμές, οι κανόνες αποτελούν μια ικανοποιητική βάση για τη διαχείριση ενδεχόμενων συγκρούσεων συμφερόντων. Ωστόσο, η Διαμεσολαβήτρια συνέστησε στην Επιτροπή να προβεί σε περαιτέρω βελτιώσεις, μεταξύ άλλων να υιοθετήσει μια περισσότερο προορατική προσέγγιση όσον αφορά τις αξιολογήσεις των συγκρούσεων συμφερόντων και να βελτιώσει την πρόσβαση των πολιτών σε πληροφορίες σχετικά με τους ειδικούς συμβούλους.

Η εφαρμογή των κανόνων σχετικά με το πρόβλημα της μεταπήδησης από τον δημόσιο στον ιδιωτικό τομέα και αντιστρόφως —όταν μέλη του προσωπικού της ΕΕ ενίοτε αποχωρούν για να εργαστούν στον ιδιωτικό τομέα ή όταν εργαζόμενοι στον ιδιωτικό τομέα προσλαμβάνονται σε θεσμικό όργανο της ΕΕ— έχει καθοριστική σημασία για τη διατήρηση υψηλών δεοντολογικών προτύπων στις δημόσιες διοικήσεις. Σε αυτό το πλαίσιο, η Διαμεσολαβήτρια επικοινωνήσε γραπτώς με 15 θεσμικά όργανα και οργανισμούς προκειμένου να ρωτήσει με ποιον τρόπο εφαρμόζουν τους κανόνες της ΕΕ σχετικά με τη μεταπήδηση από τον δημόσιο στον ιδιωτικό τομέα και αντιστρόφως, όπως προβλέπονται στον κανονισμό υπηρεσιακής κατάστασης (άρθρο 16).

Σύμφωνα με τους κανόνες αυτούς, απαγορεύεται για ένα έτος σε ανώτερους υπαλλήλους να αναλαμβάνουν δραστηριότητες εκπροσώπησης συμφερόντων έναντι πρώην συναδέλφων για θέματα για τα οποία ήταν υπεύθυνοι κατά τα τρία τελευταία έτη της υπηρεσίας τους. Επιπλέον, κάθε θεσμικό όργανο υποχρεούται να δημοσιεύει ετησίως στοιχεία σχετικά με την εφαρμογή της υποχρέωσης αυτής, συμπεριλαμβανομένης της κατάστασης των υποθέσεων που έχουν αξιολογηθεί. Η Διαμεσολαβήτρια έδωσε επίσης συνέχεια σε προγενέστερη έρευνα, εξετάζοντας τον τρόπο με τον οποίο η Επιτροπή εφαρμόζει τις κατευθυντήριες γραμμές και τις προτάσεις της Διαμεσολαβήτριας σχετικά με τους τρόπους βελτίωσης του χειρισμού καταστάσεων μεταπήδησης από τον δημόσιο στον ιδιωτικό τομέα και αντιστρόφως. Η σχετική ανάλυση αναμένεται εντός του 2018.



European Ombudsman

Post-mandate activities - why did the @EU_Commission not issue a decision in the case of its former President?

<https://www.ombudsman.europa.eu/cases/correspondence.faces/en/81348/html.bookmark>

...

Δραστηριότητες μετά τη λήξη της θητείας: Γιατί η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δεν εξέδωσε απόφαση στην περίπτωση του πρώην προέδρου της José Manuel Barroso;

«Οι πρώην επίτροποι της ΕΕ υποχρεούνται να συμπεριφέρονται με ακεραιότητα και διακριτικότητα όσον αφορά θέσεις ή πλεονεκτήματα τα οποία αποδέχονται μετά τη λήξη των καθηκόντων τους.» Emily O'Reilly

2.6 Οργανισμοί και λοιπά όργανα της ΕΕ

Οι οργανισμοί και τα λοιπά όργανα της ΕΕ αποτέλεσαν το δεύτερο συχνότερο αντικείμενο αναφορών το 2017. Μία από τις αναφορές που περατώθηκαν από τη Διαμεσολαβήτρια αφορούσε τον τρόπο με τον οποίο ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός Φαρμάκων (EMA) χειρίστηκε ζητήματα σχετικά με τα εμβόλια κατά του ιού των ανθρώπινων θηλωμάτων (HPV).

Ειδικότερα, η Διαμεσολαβήτρια εξέτασε τον τρόπο με τον οποίο ο EMA διενήργησε μια διαδικασία παραπομπής —πρόκειται για την τεχνική ονομασία μιας διαδικασίας η οποία αφορά την εξέταση ζητημάτων που σχετίζονται με φάρμακα τα οποία ήδη κυκλοφορούν στην αγορά— σχετικά με το εμβόλιο κατά του ιού HPV που προκαλεί καρκίνο του τραχήλου της μήτρας.

Η διαδικασία παραπομπής διενεργήθηκε από την Επιτροπή Φαρμακοεπαγρύπνησης – Αξιολόγησης Κινδύνου του EMA, η οποία παρακολουθεί την ασφάλεια των φαρμάκων στην αγορά. Η εν λόγω επιτροπή εξέτασε αν υπήρχε αιτιώδης σχέση μεταξύ του εμβολιασμού κατά του ιού HPV και δύο συνδρόμων, και κατέληξε στο συμπέρασμα ότι δεν υπήρχαν στοιχεία που να αποδεικνύουν την ύπαρξη τέτοιας σχέσης. Η Διαμεσολαβήτρια διαπίστωσε ότι η εξέταση των επιστημονικών στοιχείων από την εν λόγω επιτροπή ήταν πλήρης και ανεξάρτητη. Όσον αφορά το μέλλον, η κ. O'Reilly συνέστησε στον EMA να παρέχει όσο το δυνατόν περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το επιστημονικό έργο των επιτροπών της, καθώς και περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα έγγραφα που έχει στη διάθεσή του, προκειμένου το κοινό να μπορεί να ζητήσει ευκολότερα πρόσβαση σε αυτά.

EU Medicines Agency

The @EUombudsman concluded that EMA's safety review of HPV vaccines was complete and independent <http://bit.ly/2hMeFOF> #vaccineswork

Η Ευρωπαϊκή Διαμεσολαβήτρια κατέληξε στο συμπέρασμα ότι ο έλεγχος ασφαλείας που διεξήγαγε ο EMA όσον αφορά τα εμβόλια κατά του ιού HPV ήταν πλήρης και ανεξάρτητος.



Ο EMA αποτέλεσε επίσης αντικείμενο χωριστής έρευνας που κινήθηκε από τη Διαμεσολαβήτρια το 2017, αυτή τη φορά κατόπιν ιδίας πρωτοβουλίας της κ. O'Reilly. Αυτή η στρατηγική έρευνα αφορούσε τις ρυθμίσεις του EMA που διέπουν τις επαφές με φαρμακευτικές εταιρείες, προτού οι εταιρείες αυτές υποβάλουν αιτήσεις για τη χορήγηση αδειών κυκλοφορίας. Η Διαμεσολαβήτρια επισήμανε ότι οι επαφές αυτές υπηρετούν το δημόσιο συμφέρον εφόσον συμβάλλουν στην ανάπτυξη και στη διαθεσιμότητα υψηλής ποιότητας, αποτελεσματικών και σε αποδεκτό βαθμό ασφαλών φαρμάκων, αλλά ότι υπάρχει κίνδυνος να επηρεάσουν τις μεταγενέστερες αποφάσεις του EMA σχετικά με αιτήσεις για τη χορήγηση αδειών κυκλοφορίας στην αγορά.

Η δημόσια εκδήλωση με τίτλο «EU agencies: How to manage the risk of reputational damage», που διοργανώθηκε από την Ευρωπαϊά Διαμεσολαβήτρια τον Οκτώβριο με τη συμμετοχή των ακόλουθων ομιλητών (από αριστερά προς τα δεξιά): Tracey Brown, διευθύντρια της οργάνωσης Sense about Science, Bernhard Url, εκτελεστικός διευθυντής της EFSA, Emily O'Reilly, Ευρωπαϊά Διαμεσολαβήτρια, Dave Keating, συντονιστής της εκδήλωσης, Monique Goyens, γενική διευθύντρια της BEUC και Jukka Malm, αναπληρωτής εκτελεστικός διευθυντής του ECHA. Η Ευρωπαϊά Διαμεσολαβήτρια Emily O'Reilly με τον ομιλητή Bernhard Url, εκτελεστικό διευθυντή της EFSA, και τον συντονιστή Dave Keating στη δημόσια εκδήλωση με τίτλο «EU agencies: How to manage the risk of reputational damage» που πραγματοποιήθηκε τον Οκτώβριο.

Τον Σεπτέμβριο υπάλληλοι του γραφείου του Διαμεσολαβητή πραγματοποίησαν συνεδρίαση με εκπροσώπους του EMA για να συζητήσουν την αρχική αντίδραση του EMA στην έρευνα. Έκθεση της συνεδρίασης αυτής —στο πλαίσιο της οποίας εξετάστηκαν διεξοδικότερα οι ανησυχίες της Διαμεσολαβήτριας σχετικά με τις αποκαλούμενες δραστηριότητες πριν από την υποβολή αίτησης— δημοσιεύτηκε τον Δεκέμβριο. Η έρευνα συνεχίστηκε το 2018, με τον προγραμματισμό στοχευμένης δημόσιας διαβούλευσης για το πρώτο τρίμηνο.

Η Ευρωπαϊκή Αρχή για την Ασφάλεια των Τροφίμων (EFSA) αποτέλεσε αντικείμενο αναφοράς που υποβλήθηκε από μια γαλλική ένωση, η οποία κατηγόρησε την EFSA ότι δεν παρέιχε επαρκείς απαντήσεις σε διάφορες ερωτήσεις σχετικά με τον ρόλο που διαδραμάτισε στην έγκριση μιας γενετικώς τροποποιημένης ποικιλίας αραβόσιτου. Η EFSA ανταποκρίθηκε στην πρόταση της Διαμεσολαβήτριας παρέχοντας περισσότερες πληροφορίες στην ενδιαφερόμενη ένωση. Η Διαμεσολαβήτρια συνέστησε επίσης στην EFSA να δημοσιοποιεί μελλοντικά τις πρόσθετες πληροφορίες που παρέχονται από τους αιτούντες σε απάντηση στα αιτήματά της για διευκρινίσεις.

Η Διαμεσολαβήτρια διοργανώνει τακτικά δημόσιες εκδηλώσεις για τη διεξοδική εξέταση θεμάτων που σχετίζονται με το έργο της. Τον Οκτώβριο το θέμα ήταν οι οργανισμοί της ΕΕ και ο τρόπος με τον οποίο μπορούν να διαχειριστούν τον κίνδυνο ζημίας στη φήμη τους. Δεδομένου ότι οι οργανισμοί συμβάλλουν στην κατοχύρωση της ασφάλειας των πάντων, από τα τρόφιμα που καταναλώνουμε, τα χημικά προϊόντα στα οποία είμαστε εκτεθειμένοι, έως τα φάρμακα που λαμβάνουμε και τα αεροπλάνα με τα οποία πετάμε, η εμπιστοσύνη του κοινού στο έργο τους είναι υψίστης σημασίας. Στο πλαίσιο της εκδήλωσης εξετάστηκε ο τρόπος με τον οποίο οι οργανισμοί μπορούν να εφαρμόζουν τα υψηλότερα δυνατά δεοντολογικά πρότυπα και πρότυπα διαφάνειας, ώστε να προστατεύονται από τη ζημία στη



φήμη τους.

Στην εκδήλωση συμμετείχαν ως ομιλητές ο Bernhard Url, εκτελεστικός διευθυντής της Ευρωπαϊκής Αρχής για την Ασφάλεια των Τροφίμων (EFSA), ο Jukka Malm, αναπληρωτής εκτελεστικός διευθυντής του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Χημικών Προϊόντων (ECHA), η Monique Goyens, διευθύντρια της Ευρωπαϊκής Οργάνωσης Καταναλωτών (BEUC), και η Tracey Brown, διευθύντρια της οργάνωσης Sense about Science. Ο κ. Url επισήμανε ότι η EFSA προσπαθεί να εξασφαλίσει την εμπιστοσύνη του κοινού στο έργο της εστιάζοντας τόσο στην «ικανότητα» —στην ποιότητα του έργου της— όσο και στον «χαρακτήρα» —στον τρόπο με τον οποίο επιτελεί το έργο της. Ο κ. Malm επισήμανε ότι στόχος του ECHA είναι να καταστήσει τις εργασίες του απολύτως διαφανείς, όσον αφορά όχι μόνο τα αποτελέσματα των ερευνών που έχει πραγματοποιήσει ήδη, αλλά και σε σχέση με τις εργασίες που σχεδιάζει μελλοντικά να εκτελέσει.

Bernhard Url

Thank you for the lively debate we had on a crucial matter for #EUAgenies : public #trust in our work #EOdebate17

Bernhard Url, εκτελεστικός διευθυντής της EFSA: «Σας ευχαριστώ για τη ζωντανή συζήτηση που είχαμε σχετικά με ένα μείζον θέμα για τους οργανισμούς της ΕΕ: την εμπιστοσύνη του κοινού στο έργο μας».

2.7 Συμβάσεις και επιχορηγήσεις της ΕΕ

Η Επιτροπή επιβλέπει μεγάλο αριθμό έργων τα οποία χρηματοδοτούνται από την ΕΕ. Διενεργεί αυστηρούς οικονομικούς ελέγχους προκειμένου να διασφαλίζει την ορθή αξιοποίηση του δημόσιου χρήματος. Ωστόσο, ενίοτε ανακύπτουν διαφορές και οι ανάδοχοι στρέφονται συχνά στον Διαμεσολαβητή για την εξεύρεση λύσης.

Για παράδειγμα, μια μη κερδοσκοπική οργάνωση με έδρα το Βέλγιο συμμετείχε σε έργο που χρηματοδοτήθηκε από την ΕΕ και είχε στόχο την επίλυση προβλημάτων τα οποία αντιμετωπίζουν οι ηλικιωμένοι κατά τη χρήση λύσεων ΤΠΕ. Η οργάνωση στράφηκε στη Διαμεσολαβητρία έπειτα από δήλωση της Επιτροπής ότι επιθυμούσε να ανακτήσει ποσό άνω των 85 000 ευρώ διότι, κατά τα λεγόμενά της, το σύστημα καταγραφής του χρόνου εργασίας ήταν αναξιόπιστο. Η Διαμεσολαβητρία διερεύνησε το ζήτημα και διαπίστωσε ότι οι ελεγκτές είχαν αναγνωρίσει ότι οι εργασίες που είχε πραγματοποιήσει η ενδιαφερόμενη οργάνωση όσον αφορά δύο συγκεκριμένα «παραδοτέα» ήταν αποδεκτές, όπως επίσης και ο σχετικός χρόνος εργασίας. Ως εκ τούτου, πρότεινε στην Επιτροπή να μειώσει το ύψος του ποσού που επιθυμούσε να ανακτήσει σε σχέση με τα συγκεκριμένα δύο «παραδοτέα». Η Επιτροπή αποδέχθηκε την πρότασή της, μειώνοντας το ποσό που ανέκτησε κατά σχεδόν 37 000 ευρώ. Η έρευνα της Διαμεσολαβητρίας σχετικά με άλλες πτυχές της προτεινόμενης ανάκτησης βρίσκεται ακόμη σε εξέλιξη.

Μια ολλανδική εταιρεία συμβούλων που ειδικεύεται στην καινοτομία συμμετείχε σε



κοινοπραξία η οποία εκτέλεσε έργο που συγχρηματοδοτήθηκε από την Επιτροπή και είχε στόχο τη δημιουργία και την εφαρμογή μιας «σύμπραξης καινοτομίας στον τομέα του νερού». Η εταιρεία στράφηκε στη Διαμεσολαβήτρια έπειτα από δήλωση της Επιτροπής ότι θα μείωνε τη χορήγηση λόγω ανησυχιών σχετικά με το έργο. Η ενδιαφερόμενη εταιρεία αντέταξε ότι η Επιτροπή δεν είχε προβεί σε ορθή αξιολόγηση του έργου. Κατά τη διάρκεια της έρευνας, η Επιτροπή πρότεινε να προβεί σε εκ νέου αξιολόγηση του έργου, λαμβάνοντας υπόψη νέα έγγραφα που παρασχέθηκαν από την εταιρεία συμβούλων. Η Διαμεσολαβήτρια θεώρησε ότι το ζήτημα επιλύθηκε και περάτωσε την υπόθεση.

2.8 Συμμετοχή των πολιτών στη χάραξη πολιτικής της ΕΕ

Η Ευρωπαϊκή Πρωτοβουλία Πολιτών (ΕΠΠ), η οποία δρομολογήθηκε το 2012, παρέχει στους πολίτες τη δυνατότητα να εκφράζουν τη στήριξή τους υπέρ μιας πολιτικής ή μιας ιδέας για την οποία θεωρούν ότι η Επιτροπή πρέπει να προβεί στη θέσπιση νομοθεσίας. Μία από τις πρώτες πρωτοβουλίες που ανέλαβε η νυν Διαμεσολαβήτρια, Emily O'Reilly, μετά την εκλογή της το 2013, ήταν να κινήσει στρατηγική έρευνα σχετικά με την ορθή λειτουργία της διαδικασίας ΕΠΠ, εν μέσω ανησυχιών ότι οι διοργανωτές ΕΠΠ αντιμετώπιζαν υπερβολικά πολλά τεχνικά εμπόδια στη διοργάνωση μιας επιτυχούς πρωτοβουλίας. Η Διαμεσολαβήτρια διατύπωσε διάφορες προτάσεις για τη διευκόλυνση της διαδικασίας συγκέντρωσης υπογραφών και την ενίσχυση της διαφάνειας κατά την επιλογή των πρωτοβουλιών.

Το 2017 η Διαμεσολαβήτρια συνέβαλε επίσης στη διαβούλευση της Επιτροπής σχετικά με τρόπους αναθεώρησης του κανονισμού για την ΕΠΠ. Οι προτάσεις της Επιτροπής —οι οποίες ανακοινώθηκαν τον Σεπτέμβριο— περιλαμβάνουν πολλά από τα χαρακτηριστικά που έχει προτείνει η Διαμεσολαβήτρια στο παρελθόν. Μεταξύ αυτών περιλαμβάνονται η δημιουργία ενός δωρεάν ηλεκτρονικού συστήματος συγκέντρωσης υπογραφών για τις ΕΠΠ, η απλούστευση των απαιτήσεων δεδομένων και η βελτίωση της προετοιμασίας των ακροάσεων και της συμμετοχής του κοινού σε αυτές έπειτα από μια επιτυχή ΕΠΠ. Η Διαμεσολαβήτρια θα συνεχίσει να παρακολουθεί στενά το ζήτημα αυτό, ενώ παράλληλα θα παρακολουθεί αν η Επιτροπή εξηγεί επαρκώς στο κοινό τις επιλογές της σχετικά με τις ΕΠΠ.

ECI Campaign

. @EUombudsman backs plea for #ECI revision. Thank you, Emily O'Reilly! #ECIreform
#deardemocracy @Volksentscheid <http://www.citizens-initiative.eu/european-ombudsman/>
...

Η Ευρωπαϊκή Διαμεσολαβήτρια στηρίζει την έκκληση για αναθεώρηση της ΕΠΠ. Σε ευχαριστούμε, Emily O'Reilly!

Ένας ακόμη τρόπος συμμετοχής των πολιτών στη διαδικασία χάραξης πολιτικής της ΕΕ είναι μέσω της χρήσης δημόσιων διαβουλεύσεων σχετικά με τη σχεδιαζόμενη νομοθεσία. Η Επιτροπή, η οποία είναι αρμόδια για την κατάρτιση της νομοθεσίας της ΕΕ, χρησιμοποιεί τακτικά αυτές τις διαβουλεύσεις. Ωστόσο, η χρησιμότητά τους ως εργαλείου εξαρτάται από το κατά πόσον είναι προσβάσιμες για ιδιώτες και οργανισμούς. Το 2016 ένας ισπανός



πολίτης υπέβαλε αναφορά στη Διαμεσολαβήτρια σχετικά με το γεγονός ότι σπανίως διεξάγονταν δημόσιες διαβουλεύσεις και στις 24 επίσημες γλώσσες της ΕΕ. Κατά τη διάρκεια της έρευνας, η Επιτροπή κατάρτισε νέα και βελτιωμένη γλωσσική πολιτική σχετικά με τις δημόσιες διαβουλεύσεις.

Στα νέα μέτρα, τα οποία τέθηκαν σε εφαρμογή στις 28 Απριλίου 2017, περιλαμβάνεται, για παράδειγμα, η μετάφραση των δημόσιων διαβουλεύσεων που σχετίζονται με το πρόγραμμα εργασίας της Επιτροπής σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ. Στο πλαίσιο της νέας πολιτικής θεσπίστηκε επίσης διαδικασία για τον καθορισμό των γλωσσών στις οποίες θα πρέπει να μεταφράζονται άλλες δημόσιες διαβουλεύσεις. Σε απόφαση που εξέδωσε τον Δεκέμβριο, η Διαμεσολαβήτρια δήλωσε ότι θα παρακολουθήσει την εφαρμογή του νέου καθεστώτος και πρότεινε να συμπεριλάβει η Επιτροπή στον ειδικό δικτυακό της τόπο για τις δημόσιες διαβουλεύσεις μια ενότητα στην οποία θα περιγράφεται η νέα γλωσσική πολιτική και θα εξηγούνται οι λόγοι για τους οποίους ορισμένες διαβουλεύσεις δεν είναι διαθέσιμες σε όλες τις γλώσσες της ΕΕ.

3 Επικοινωνία και συνεργασία

3.1 Βραβείο χρηστής διοίκησης

Τον Μάρτιο η Διαμεσολαβήτρια διοργάνωσε την τελετή απονομής του πρώτου βραβείου χρηστής διοίκησης. Ως υποψήφια για το βραβείο προτάθηκαν 90 έργα από τα κύρια θεσμικά όργανα της ΕΕ, καθώς και από πολλούς οργανισμούς και λοιπά όργανα. Απονεμήθηκαν βραβεία σε επτά κατηγορίες, ενώ το συνολικό βραβείο χρηστής διοίκησης για το 2017 απονεμήθηκε σε έργο της Γενικής Διεύθυνσης Υγείας και Ασφάλειας των Τροφίμων της Επιτροπής, το οποίο προώθησε τη συνεργασία της ΕΕ στην ανταλλαγή ζωτικής σημασίας πληροφοριών και εμπειρογνώσεως με σκοπό την παροχή βοήθειας σε εκατομμύρια Ευρωπαίους που πάσχουν από σπάνιες ασθένειες.

Οι ποικίλες υποψηφιότητες περιλάμβαναν μεταξύ άλλων καινοτόμους τρόπους συμμετοχής των πολιτών στη χάραξη πολιτικής, έως τον σχεδιασμό εύκολα προσβάσιμων βάσεων δεδομένων, την παροχή φιλικών προς το κοινό διευκρινίσεων σχετικά με τις πολιτικές και τα προγράμματα της ΕΕ, τη ζωντανή μετάδοση συνεδριάσεων εμπειρογνομώνων και τη χρήση της ΤΠ για την παροχή υπηρεσιών στο κοινό με πιο αποτελεσματικό και ανοιχτό τρόπο. Στην ιατρική υπηρεσία του Συμβουλίου της ΕΕ απονεμήθηκε επίσης ειδικό βραβείο για το έργο της, μεταξύ άλλων για τη βοήθεια που παρείχε σε θύματα της τρομοκρατικής επίθεσης που σημειώθηκε στο μετρό των Βρυξελλών το 2016.

Οι τελικοί νικητές του βραβείου χρηστής διοίκησης της Ευρωπαϊκής Διαμεσολαβήτριας για το 2017, από τη Γενική Διεύθυνση Υγείας της Επιτροπής, παραλαμβάνουν το βραβείο τους από την Ευρωπαϊά Διαμεσολαβήτρια, Emily O'Reilly.

Το βραβείο προέβαλε τις ατομικές και συλλογικές προσπάθειες που καταβάλλονται εντός των δημόσιων υπηρεσιών της ΕΕ για την επίτευξη πραγματικά θετικών αποτελεσμάτων. Η Διαμεσολαβήτρια επισήμανε ότι, παρότι το γραφείο της υποχρεώνει τις δημόσιες υπηρεσίες της ΕΕ να λογοδοτούν, μέρος του εποπτικού αυτού ρόλου συνίσταται επίσης στην



αναγνώριση της ορθής εκτέλεσης καθηκόντων. Σχολίασε επίσης την ευτυχή συγκυρία της διοργάνωσης της πρώτης τελετής απονομής του βραβείου σχεδόν ταυτόχρονα με τη σημαντική επέτειο της Συνθήκης της Ρώμης.

European Ombudsman

We have received some outstanding projects for the #EOAward & they are worth knowing in detail. Have a look here: <http://europa.eu/!UN47uU>

Υποψήφια για το βραβείο χρηστής διοίκησης της Ευρωπαϊκής Διαμεσολαβήτριας ήταν ορισμένα εξαιρετικά έργα, τα οποία αξίζει να γνωρίσουμε σε βάθος.

Η τελετή απονομής του πρώτου βραβείου χρηστής διοίκησης της Ευρωπαϊκής Διαμεσολαβήτριας.

3.2 Δράσεις επικοινωνίας

Η πενταετής στρατηγική της Ευρωπαϊκής Διαμεσολαβήτριας «Με ορίζοντα το 2019» αποσκοπεί στην ενίσχυση του αντίκτυπου, της σημασίας και της προβολής του έργου του θεσμού. Η ενίσχυση της προβολής συμβάλλει στο να εξασφαλιστεί ότι το κοινό, οι επιχειρήσεις, οι ΜΚΟ και άλλοι γνωρίζουν πού μπορούν να απευθυνθούν σε περίπτωση που αντιμετωπίσουν προβλήματα με τα θεσμικά όργανα της ΕΕ.

Επιπλέον, χάρη στην αποτελεσματική εφαρμογή της στρατηγικής, σημειώθηκε αύξηση στον συνολικό αριθμό των αναφορών που χειρίστηκε το γραφείο το 2017 (από 1 880 σε 2 181), καθώς και στον αριθμό των αναφορών που ελήφθησαν και οι οποίες εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων της Διαμεσολαβήτριας (από 711 σε 751). Στην αύξηση αυτή περιλαμβάνεται επίσης η αύξηση του αριθμού των υποθέσεων που είναι περισσότερο πολύπλοκες και αφορούν σε ολοένα μεγαλύτερο βαθμό ζητήματα που άπτονται του ευρύτερου δημόσιου συμφέροντος.

Πέραν της ειδικής προβολής σε ενδιαφερόμενους φορείς, όπως είναι οι ενώσεις επιχειρήσεων και οι οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών, το γραφείο επιδιώκει επίσης την αύξηση της προβολής του θεσμού του Διαμεσολαβητή στα μέσα ενημέρωσης και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, με τη χρήση των πλατφορμών αυτών για την παροχή πληροφοριών σχετικά με συγκεκριμένες έρευνες ή την προσέλκυση προσοχής σε άλλες δραστηριότητες του γραφείου του Διαμεσολαβητή.

Μεταξύ των ετών 2016 και 2017, οι ακόλουθοι του λογαριασμού Twitter του γραφείου @EUOmbudsman αυξήθηκαν κατά 16 % (υπερβαίνουν πλέον τους 19 000), ενώ μεταξύ των δημοφιλέστερων αναρτήσεων ήταν μια ανάρτηση που επικροτούσε τη δέσμευση της Επιτροπής για «μοναδική» και «πρωτοφανή» διαφάνεια στη διαδικασία του Brexit. Άλλες δημοφιλείς αναρτήσεις αφορούσαν την τελετή απονομής για το βραβείο χρηστής διοίκησης, καθώς και την έρευνα της Διαμεσολαβήτριας στο πλαίσιο της οποίας κλήθηκε η ΕΚΤ να διευκρινίσει τη συμμετοχή της στην ομάδα των τριάντα. Επιπλέον, το γραφείο διεύρυνε την παρουσία του στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης στο Medium και στο Instagram, ώστε να παρουσιάσει το έργο του θεσμού του Διαμεσολαβητή σε νέο κοινό.



Το γραφείο συνέχισε τις εργασίες αναμόρφωσης του δικτυακού του τόπου προκειμένου να καταστεί φιλικότερος προς τον χρήστη. Ο νέος αυτός δικτυακός τόπος θα τεθεί σε λειτουργία το 2018.

Gundi Gadesmann

. @EUombudsman O'Reilly discusses #Council & #lobbying transparency and #ParadisePapers with Nordic journalists

Η Ευρωπαϊά Διαμεσολαβήτρια, Emily O'Reilly, συζητά σχετικά με τη διαφάνεια όσον αφορά το Συμβούλιο της ΕΕ και τις δραστηριότητες των ομάδων συμφερόντων, καθώς και τα έγγραφα Paradise Papers, με δημοσιογράφους των Βορείων Χωρών.

3.3 Σχέσεις με τα θεσμικά όργανα της ΕΕ

Η Ευρωπαϊά Διαμεσολαβήτρια σε συνάντηση με τον πρόεδρο του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου Antonio Tajani.

3.3.1 Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο

Η ισχυρή και διαχρονική σχέση με το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο είναι εξαιρετικά σημαντική για την Ευρωπαϊά Διαμεσολαβήτρια. Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο αποτελεί τη φωνή όλων των Ευρωπαίων και εκλέγει τον Διαμεσολαβητή, ο οποίος παρέχει συνδρομή σε ευρωπαίους πολίτες και κατοίκους που αντιμετωπίζουν προβλήματα με τη διοίκηση της ΕΕ. Η Διαμεσολαβήτρια απηύθυνε ομιλία σε σύνοδο ολομέλειας του Κοινοβουλίου και σε διάφορες κοινοβουλευτικές επιτροπές κατά τη διάρκεια του έτους, ενώ επίσης το προσωπικό της εκπροσώπησε συχνά τον θεσμό σε κοινοβουλευτικές συνεδριάσεις, ακροάσεις και εκδηλώσεις. Στις αρχές του 2017, η Διαμεσολαβήτρια είχε μια επιτυχημένη πρώτη συνάντηση με τον νεοεκλεγέντα πρόεδρο του Κοινοβουλίου, Antonio Tajani, ενώ παράλληλα πραγματοποίησε συναντήσεις με πολλούς βουλευτές του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, από διάφορες επιτροπές και από ολόκληρο το πολιτικό φάσμα.

Η Cecilia Wikström, πρόεδρος της Επιτροπής Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, στο πλαίσιο της ετήσιας διάσκεψης του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών του 2017.

3.3.2 Επιτροπή Αναφορών

Η Επιτροπή Αναφορών δημιουργεί έναν ισχυρό δεσμό σε επίπεδο τόσο λογοδοσίας όσο και αμοιβαίας υποστήριξης μεταξύ του Διαμεσολαβητή και του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου. Η ισχυρή συνεργασία μεταξύ τους έχει καίρια σημασία για την αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πολιτών που εκφράζουν τις ανησυχίες τους σε οποιοδήποτε από τα δύο αυτά θεσμικά όργανα. Η Διαμεσολαβήτρια θεωρεί εξαιρετικά σημαντική τη σχέση της με την Επιτροπή Αναφορών και εκτιμά τη γόνιμη συνεργασία. Η συνεχής υποστήριξη από την πρόεδρο της Επιτροπής Αναφορών, κ. Cecilia Wikström, και από όλους τους βουλευτές του Κοινοβουλίου ενθαρρύνει τη Διαμεσολαβήτρια στο έργο της για την παροχή περαιτέρω βοήθειας στα θεσμικά όργανα της ΕΕ, ώστε να επιτύχουν την αριστεία στη χρηστή διοίκηση.



Η Ευρωπαϊκή Διαμεσολαβήτρια με τον Frans Timmermans, πρώτο αντιπρόεδρο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, αρμόδιο για τη βελτίωση της νομοθεσίας, τις διοργανικές σχέσεις, το κράτος δικαίου και τον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων.

3.3.3 Ευρωπαϊκή Επιτροπή

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δεν αποτελεί μόνο το εκτελεστικό αλλά και το μεγαλύτερο θεσμικό όργανο της ΕΕ, και το έργο της έχει άμεσο αλλά και έμμεσο αντίκτυπο στη ζωή εκατομμυρίων ανθρώπων σε ολόκληρη την Ευρώπη. Για τον λόγο αυτόν, δεν προκαλεί έκπληξη το γεγονός ότι μεγάλο ποσοστό των αναφορών που υποβάλλονται στη Διαμεσολαβήτρια αφορούν το έργο της Επιτροπής. Το 2017 η Διαμεσολαβήτρια ήταν στην ευχάριστη θέση να ενθαρρύνει, καθώς και να επικροτήσει εκ νέου, διάφορα μέτρα τα οποία έλαβε η Επιτροπή, υπό την ηγεσία του προέδρου Juncker, για τη βελτίωση των ήδη υψηλών προτύπων της στον τομέα της δημόσιας διοίκησης. Ωστόσο, εξακολουθούν να υπάρχουν πολλές προκλήσεις. Μια ανοιχτή και ειλικρινής σχέση συνεργασίας μεταξύ των δύο θεσμικών οργάνων συμβάλλει στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας του χειρισμού των αναφορών από τη Διαμεσολαβήτρια.

3.3.4 Άλλα θεσμικά και λοιπά όργανα και οργανισμοί

Η Διαμεσολαβήτρια συνεχίζει, ασφαλώς, να διατηρεί στενές σχέσεις με όλα τα άλλα θεσμικά και λοιπά όργανα και οργανισμούς της ΕΕ. Το 2017 η Ευρωπαϊκή Διαμεσολαβήτρια είχε στενές επαφές με τον Ευρωπαίο Επόπτη Προστασίας Δεδομένων (ΕΕΠΔ), την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή (ΕΟΚΕ), τον Οργανισμό Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (FRA), την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ), την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕΠ), το Ελεγκτικό Συνέδριο (ΕΕΣ) και άλλους οργανισμούς. Η ύπαρξη ισχυρών σχέσεων με όλα τα θεσμικά και λοιπά όργανα και οργανισμούς της ΕΕ αποτελεί σημαντικό στοιχείο της στρατηγικής της Διαμεσολαβήτριας «Με ορίζοντα το 2019», με σκοπό τη δημιουργία μιας περισσότερο ανοιχτής και προσανατολισμένης στις υπηρεσίες διοίκησης της ΕΕ προς όφελος όλων όσοι ζουν στην Ευρώπη.

EESC

. @EUombudsman in reply to Members: we have so much in common when it comes to fight for #transparency , we should cooperate more! #EESCplenary

Απάντηση της Ευρωπαϊκής Διαμεσολαβήτριας στα μέλη της ΕΟΚΕ στο πλαίσιο της συνόδου ολομέλειάς της: «Έχουμε τόσα πολλά κοινά όσον αφορά τον αγώνα για διαφάνεια, που επιβάλλεται να συνεργαστούμε».

3.3.5 Η σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία



Ως μέλος του πλαισίου της ΕΕ για την παρακολούθηση της εφαρμογής της σύμβασης, η Διαμεσολαβήτρια προασπίζει, προωθεί και παρακολουθεί την εφαρμογή της σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία από τη διοίκηση της ΕΕ.

Το 2017 συνεχίστηκε η στρατηγική έρευνα της Διαμεσολαβήτριας σχετικά με το αν η μεταχείριση των ατόμων με αναπηρία στο πλαίσιο του κοινού συστήματος υγειονομικής ασφάλισης της Επιτροπής (JSIS) συνάδει με τη σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία. Η ομάδα έρευνας της Διαμεσολαβήτριας συναντήθηκε με την Επιτροπή προκειμένου να λάβει περαιτέρω πληροφορίες και, τον Νοέμβριο, η Διαμεσολαβήτρια δρομολόγησε διαβούλευση η οποία απευθυνόταν σε ενώσεις υπαλλήλων της ΕΕ που πάσχουν οι ίδιοι ή μέλη της οικογένειάς τους από αναπηρία, και στο Ευρωπαϊκό Φόρουμ Ατόμων με Αναπηρία (EDF).

European Blind Union

. @EUombudsman opens strategic inquiry into accessibility of @EU_Commission websites & online tools #a11y #CRPD

Η Ευρωπαϊκή Διαμεσολαβήτρια κινεί στρατηγική έρευνα σχετικά με την προσβασιμότητα των δικτυακών τόπων και των διαδικτυακών εργαλείων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Τον Ιούλιο η Διαμεσολαβήτρια κίνησε στρατηγική έρευνα σχετικά με την προσβασιμότητα των δικτυακών τόπων και των διαδικτυακών εργαλείων που διαχειρίζεται η Επιτροπή. Η Διαμεσολαβήτρια έθεσε ζητήματα όπως η αξιολόγηση της προσβασιμότητας, οι ευανάγνωστοι μορφότυποι και η κατάρτιση των υπαλλήλων της Επιτροπής. Τον Οκτώβριο η Επιτροπή δεσμεύτηκε να βελτιώσει την προσβασιμότητα των δικτυακών τόπων της. Ανέφερε, για παράδειγμα, ότι θα μπορούσε να θέσει σε εφαρμογή ένα πιλοτικό έργο σχετικά με τη διοργανική δικτυακή πύλη, προκειμένου ορισμένες σελίδες γενικών πληροφοριών σχετικά με την ΕΕ να καταστούν διαθέσιμες σε ευανάγνωστη μορφή. Η Επιτροπή ανέφερε επίσης ότι θα εξετάσει το ενδεχόμενο καθιέρωσης υποχρεωτικών μαθημάτων προσβασιμότητας για τους σχεδιαστές των ιστοσελίδων της, τους υπεύθυνους ανάπτυξης ιστοσελίδων και τους υπεύθυνους τοποθεσιών Web.

Το 2017 η Διαμεσολαβήτρια συνέχισε να καταβάλλει προσπάθειες προκειμένου ο δικτυακός τόπος του γραφείου της να καταστεί περισσότερο προσβάσιμος και φιλικός προς τον χρήστη. Εξωτερικός ανάδοχος αξιολόγησε και επικύρωσε τη συμμόρφωση του δικτυακού τόπου του Διαμεσολαβητή με τις κατευθυντήριες γραμμές για την προσβασιμότητα του περιεχομένου του παγκόσμιου ιστού (WCAG 2.0), επίπεδο συμμόρφωσης AA (μέγιστο AAA). Σκοπός της Διαμεσολαβήτριας είναι να επαναλαμβάνεται η διαδικασία αυτή κάθε δύο έτη.

Τον Ιούλιο η Διαμεσολαβήτρια ανάρτησε στον δικτυακό της τόπο δήλωση για την προσβασιμότητα. Στη δήλωση αυτή αναφέρονται τα μη προσβάσιμα τμήματα του δικτυακού τόπου, ενώ παράλληλα παρέχεται στους χρήστες η δυνατότητα να ζητήσουν προσβάσιμο μορφότυπο και περιλαμβάνεται σύνδεσμος προς έναν μηχανισμό υποβολής σχολίων για την αναφορά προβλημάτων. Η αναμόρφωση του δικτυακού τόπου του



Διαμεσολαβητή αποτελεί μια ευκαιρία συμμόρφωσης με όσο το δυνατόν περισσότερες απαιτήσεις AAA.

Μία από τις αναφορές που έλαβε η Διαμεσολαβήτρια αφορούσε το ζήτημα του στιγματισμού των ατόμων με αναπηρία λόγω της χρήσης προειδοποιητικής εικόνας σε προϊόντα καπνού, η οποία απεικόνιζε ένα άτομο σε αναπηρική πολυθρόνα και συνοδευόταν από κείμενο που ανέφερε «το κάπνισμα προκαλεί εγκεφαλικά και αναπηρία». Η Διαμεσολαβήτρια συνέστησε ότι, στο μέλλον, θα ήταν σκόπιμο να πραγματοποιείται διαβούλευση με σχετικές ομάδες της κοινωνίας των πολιτών όσον αφορά την επιλογή εικόνων, πριν από τη διάθεση των προϊόντων αυτών στο κοινό.

Το γραφείο του Διαμεσολαβητή συνέχισε να καταβάλλει προσπάθειες για την αύξηση της ευαισθητοποίησης σχετικά με τη σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία. Τον Μάρτιο εκπρόσωποι του γραφείου του Διαμεσολαβητή, το Κοινοβούλιο και ο Οργανισμός Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ (FRA) διοργάνωσαν από κοινού ένα διαδικτυακό σεμινάριο ανοιχτό στο κοινό. Το διαδικτυακό σεμινάριο διοργανώθηκε από τον Οργανισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την Κατάρτιση στον Τομέα της Επιβολής του Νόμου (CEPOL)· στο πλαίσιο του εν λόγω σεμιναρίου διευκρινίστηκε τι σημαίνει για τη διοίκηση της ΕΕ η σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και παρουσιάστηκαν πρακτικά εργαλεία για την εφαρμογή της. Τον Δεκέμβριο, η Διαμεσολαβήτρια συμμετείχε στο 4ο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο των Ατόμων με Αναπηρία.

Η Ευρωπαϊκή Διαμεσολαβήτρια κατά την ομιλία της στο 4ο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο των Ατόμων με Αναπηρία.

3.4 Ευρωπαϊκό Δίκτυο Διαμεσολαβητών

Αναφορές που διαβιβάστηκαν σε άλλα θεσμικά όργανα και οργανισμούς. Ενδιαφερόμενοι στους οποίους η Ευρωπαϊκή Διαμεσολαβήτρια πρότεινε να επικοινωνήσουν με άλλα θεσμικά όργανα και οργανισμούς το 2017 (συνολικά 1 148)

Σημείωση : Σε ορισμένες περιπτώσεις, η Διαμεσολαβήτρια παρείχε στον ενδιαφερόμενο περισσότερα από ένα είδη συμβουλών με αποτέλεσμα το συνολικό ποσοστό να υπερβαίνει το 100 %.

Το 2017 ήταν ένα έτος πλούσιο σε γεγονότα για τα μέλη του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών, το οποίο αποτελείται από 96 γραφεία σε 36 ευρωπαϊκές χώρες και την Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου.

Το κυριότερο γεγονός για το Δίκτυο το 2017 ήταν η δεύτερη ετήσια διάσκεψη, η οποία διοργανώθηκε από την Ευρωπαϊκή Διαμεσολαβήτρια τον Ιούνιο στις Βρυξέλλες. Στη διάσκεψη συμμετείχαν όλα τα μέλη του Δικτύου, καθώς και άλλοι συμμετέχοντες, κυρίως κεντρικές αντιπροσωπευτικές οργανώσεις με έδρα τις Βρυξέλλες και δημοσιογράφοι. Συνολικά παρευρέθηκαν περίπου 240 άτομα.

Για μια ακόμη φορά, η διάσκεψη πραγματοποιήθηκε σε μια κομβική στιγμή στην ιστορία της Ευρωπαϊκής Ένωσης: ενώ η περσινή διάσκεψη πραγματοποιήθηκε λίγο πριν από το δημοψήφισμα του Ηνωμένου Βασιλείου σχετικά με τη συμμετοχή του στην ΕΕ, η φετινή



διάσκεψη συνέπεσε με την έναρξη των διαπραγματεύσεων για το Brexit. Ένα από τα θέματα της ημερήσιας διάταξης ήταν οι τρόποι μεγιστοποίησης της διαφάνειας και της βεβαιότητας για τους πολίτες της ΕΕ στο πλαίσιο του Brexit. Η αβεβαιότητα σχετικά με τα δικαιώματα μετά το Brexit και το δικαίωμα ελεύθερης κυκλοφορίας περιλαμβάνονται μεταξύ των κυριότερων ανησυχιών των πολιτών που επηρεάζονται άμεσα από το Brexit. Πρόκειται για πολίτες του Ηνωμένου Βασιλείου που κατοικούν στην ΕΕ και για πολίτες της ΕΕ που κατοικούν στο Ηνωμένο Βασίλειο.

Στο πλαίσιο των διασκέψεων εξετάστηκαν επίσης τρόποι οικοδόμησης κοινωνιών χωρίς αποκλεισμούς για την καταπολέμηση του λαϊκισμού και τη διευκόλυνση της ενσωμάτωσης. Πολλοί θεωρούν ότι το 2016 ήταν η χρονιά των λαϊκιστών· ωστόσο, όπως προέκυψε από τις συζητήσεις που πραγματοποιήθηκαν στο πλαίσιο της διάσκεψης, οι διαμεσολαβητές συνεχίζουν να εργάζονται σκληρά για την προώθηση της εμπιστοσύνης στους δημοκρατικούς θεσμούς και την καταπολέμηση της λαϊκίστικης ρητορικής. Οι ομιλητές στην πρώτη σύνοδο της διάσκεψης του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών του 2017 (από αριστερά προς τα δεξιά): Sanjay Pradhan, γενικός διευθυντής, Σύμπραξη για την ανοιχτή διακυβέρνηση, Bart Somers, δήμαρχος Mechelen (Βέλγιο), Jacques Toubon, Συνήγορος του Πολίτη (Γαλλία), Gero Storjohann, αναπληρωτής πρόεδρος της Επιτροπής Αναφορών του γερμανικού Ομοσπονδιακού Κοινοβουλίου, και Emily O'Reilly, Ευρωπαϊά Διαμεσολαβήτρια.

Μεταξύ άλλων δραστηριοτήτων, οι διαμεσολαβητές ασχολούνται με την παρακολούθηση της συμμόρφωσης με τις υποχρεώσεις περί ανθρωπίνων δικαιωμάτων στο πλαίσιο των αναγκαστικών επιστροφών αιτούντων άσυλο, την καθοδήγηση των αιτούντων οικογενειακή επανένωση και την παροχή βοήθειας στους αιτούντες άσυλο όσον αφορά την πρόσβασή τους σε προγράμματα εκμάθησης γλωσσών και, τέλος, στο εργατικό δυναμικό.

Στην ημερήσια διάταξη της διάσκεψης περιλαμβανόταν επίσης ο ρόλος των διαμεσολαβητών στην ενίσχυση της ανοιχτής διακυβέρνησης, μιας νοοτροπίας διακυβέρνησης που εμπνέεται από τις αρχές της διαφάνειας, της λογοδοσίας και της συμμετοχής. Στο πλαίσιο αυτό, λάβαμε τα προκαταρκτικά αποτελέσματα μιας έρευνας που διενεργήθηκε από κοινού από τον Οργανισμό Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ) και την Ευρωπαϊά Διαμεσολαβήτρια. Ογδόντα έξι εθνικά και υποεθνικά γραφεία διαμεσολαβητών από 59 χώρες και εδάφη σε ολόκληρο τον κόσμο συμμετείχαν σε αυτή την έρευνα σχετικά με τον ρόλο τους στην ανοιχτή διακυβέρνηση.

Shada Islam

Absolutely convinced of role of #EU ombudsmen in ensuring citizens' rights & transparent government #ENO2017 .

Είμαι απόλυτα πεπεισμένη για τον ρόλο των διαμεσολαβητών της ΕΕ στη διασφάλιση των δικαιωμάτων των πολιτών και της διαφανούς διακυβέρνησης.

Στην έρευνα διαπιστώθηκε ότι οι αρχές της ανοιχτής διακυβέρνησης είναι βαθιά ριζωμένες στις πρακτικές των θεσμών των διαμεσολαβητών, αν και λίγοι αναγνωρίζουν τη συμβολή τους. Τα πλήρη αποτελέσματα της έρευνας θα δημοσιευτούν τον Σεπτέμβριο του 2018, αλλά



στο τεύχος του *Network in Focus* —της ετήσιας δημοσίευσης του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών— του 2017 περιλαμβάνονται τα προκαταρκτικά αποτελέσματα της έρευνας και άλλα βασικά θέματα που συζητήθηκαν στη διάσκεψη των Βρυξελλών.

Τον Σεπτέμβριο η Διαμεσολαβήτρια και η Επιτροπή διοργάνωσαν από κοινού εργαστήριο για την προώθηση της συνεργασίας μεταξύ της Επιτροπής και των εθνικών και περιφερειακών διαμεσολαβητών, καθώς και για τη διασφάλιση μεγαλύτερης προστασίας των δικαιωμάτων των πολιτών, σύμφωνα με την νομοθεσία της ΕΕ. Μεταξύ των πρακτικών συστάσεων που διατυπώθηκαν περιλαμβάνονται η δημιουργία ενός διαδραστικού οδηγού σχετικά με τις εξουσίες κάθε εθνικού ή περιφερειακού διαμεσολαβητή και η ενίσχυση της συνεργασίας στον τομέα της ερμηνείας και της εφαρμογής της νομοθεσίας της ΕΕ.

Το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Διαμεσολαβητών συνέχισε να εστιάζει σε παράλληλες έρευνες και πρωτοβουλίες μεταξύ των ενδιαφερόμενων γραφείων διαμεσολαβητών σε τομείς αμοιβαίου ενδιαφέροντος. Τον Ιούλιο του 2017 η Ευρωπαϊά Διαμεσολαβήτρια κίνησε έρευνα σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο η Επιτροπή χειρίστηκε μια καταγγελία παράβασης κατά των ολλανδικών αρχών, οι οποίες αρνήθηκαν να χορηγήσουν θεώρηση στη σύζυγο του καταγγέλλοντος, η οποία είναι υπήκοος τρίτης χώρας. Η Ευρωπαϊά Διαμεσολαβήτρια ζήτησε τη βοήθεια του Εθνικού Διαμεσολαβητή των Κάτω Χωρών, ο οποίος δεν εντόπισε στοιχεία που να αποδεικνύουν ότι οι ολλανδικές υπηρεσίες μετανάστευσης εφαρμόζουν εσφαλμένα τους σχετικούς κανόνες της ΕΕ.

Το 2017 η Ευρωπαϊά Διαμεσολαβήτρια εξέτασε έξι νέα ερωτήματα που υποβλήθηκαν από το Δίκτυο. Σε ένα από αυτά, ο φινλανδός Διαμεσολαβητής επιθυμούσε να μάθει αν οι κανόνες της ΕΕ σχετικά με τους επιβάτες σιδηροδρομικών γραμμών ήταν συμβατοί με τη σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία. Η Επιτροπή απάντησε ότι ήταν πράγματι συμβατοί και επισήμανε ότι βρισκόταν σε διαδικασία αξιολόγησης του αντικτύπου του κανονισμού για τα δικαιώματα των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών, προκειμένου να προβεί σε αναθεώρησή του και να βελτιώσει τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα όταν ταξιδεύουν σιδηροδρομικώς εντός της ΕΕ.

Ένα άλλο ζήτημα, το οποίο έθεσε ο βούλγαρος Διαμεσολαβητής, αφορούσε τις διακρίσεις που προκύπτουν από την εμπορία προϊόντων χαμηλότερης ποιότητας στα κράτη μέλη της Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης. Η Επιτροπή απάντησε ότι θα προέβαινε σε ανάλυση των δεδομένων τα οποία είχε ζητήσει από τις εθνικές αρχές που είναι επιφορτισμένες με την προστασία των καταναλωτών. Στις αρχές του 2018, η Διαμεσολαβήτρια ζήτησε από την Επιτροπή να την ενημερώσει σχετικά με την πρόοδο που είχε σημειωθεί όσον αφορά αυτό το ζήτημα.

Η διάσκεψη του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών του 2017 κατά την πρώτη σύνοδο ολομέλειας.

Κατά τη διάρκεια της αποστολής που πραγματοποίησε στη Δανία τον Σεπτέμβριο, η Διαμεσολαβήτρια συναντήθηκε με τον δανό Διαμεσολαβητή, καθώς και με δανούς πολιτικούς. Επιπλέον, στο πλαίσιο δημόσιων εκδηλώσεων, μίλησε με δημοσιογράφους, ακαδημαϊκούς και άλλους ενδιαφερόμενους σχετικά με το έργο της στον τομέα της διαφάνειας και της λογοδοσίας στην ΕΕ.



Νωρίτερα εντός του έτους, η Διαμεσολαβήτρια ταξίδεψε στο Βερολίνο όπου συμμετείχε σε συνεδρίαση της Επιτροπής Αναφορών του γερμανικού Ομοσπονδιακού Κοινοβουλίου, και συναντήθηκε με ανώτερους κυβερνητικούς αξιωματούχους, μεταξύ των οποίων ο κ. Peter Altmaier (Επιτελάρχης της Καγκελαρίας), για να συζητήσει ζητήματα σχετικά με τη διοίκηση της ΕΕ. Το 2017 η Διαμεσολαβήτρια έλαβε το βραβείο Schwarzkopf Europe Award από το ίδρυμα Schwarzkopf Stiftung, ένα βραβείο το οποίο έχει απονεμηθεί στο παρελθόν στον πρόεδρο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, Jean-Claude Juncker, καθώς και στον πρώην πρόεδρο του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, Martin Schulz.

© JENS SCHLÜTER PHOTOGRAPHY

Η Ευρωπαϊκή Διαμεσολαβήτρια μετά την παραλαβή του βραβείου Schwarzkopf Europe Award 2017. Δεξιά της βρίσκεται ο André Schmitz-Schwarzkopf και αριστερά ο ιρλανδός πρέσβης στο Βερολίνο, Michael Collins.

Gundi Gadesmann

Application of EU law, complaint handling - @EU_Commission and @EUombudsman seminar with representatives from national ombudsmen offices BXL

Σεμινάριο Ευρωπαϊκής Επιτροπής – Ευρωπαϊκής Διαμεσολαβήτριας σχετικά με την εφαρμογή της νομοθεσίας της ΕΕ και τον χειρισμό αναφορών, με τη συμμετοχή εκπροσώπων εθνικών γραφείων διαμεσολαβητών.

EU-Parlamentet i DK

“Great appetite for good quality journalism in era of fake news”. @EUombudsman O’Reilly talking to DK journos in Aarhus #kveu #eudk

«Μεγάλη όρεξη για υψηλής ποιότητας δημοσιογραφία σε μια εποχή ψευδών ειδήσεων» δήλωσε η Ευρωπαϊκή Διαμεσολαβήτρια, Emily O’Reilly, απευθυνόμενη σε δανούς δημοσιογράφους στο Άαρχους της Δανίας.

4 Χειρισμός αναφορών: με ποιον τρόπο παρέχουμε βοήθεια

Ο θεσμός του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή δημιουργήθηκε με σκοπό να παρέχει βοήθεια σε ιδιώτες, ακαδημαϊκούς, επιχειρήσεις και άλλους οργανισμούς που αντιμετωπίζουν προβλήματα με τη διοίκηση της ΕΕ. Η πρόσβαση στον Διαμεσολαβητή θα πρέπει να είναι όσο το δυνατόν ευκολότερη, και στόχος του γραφείου είναι να επιδεικνύει όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ευελιξία στον τρόπο με τον οποίο συνδράμει όσους ζητούν βοήθεια.

Με τις νέες διατάξεις εφαρμογής αυξήθηκε η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα της διαδικασίας χειρισμού αναφορών από τον Διαμεσολαβητή. Χάρη σε αυτή την προσανατολισμένη στα αποτελέσματα προσέγγιση, βελτιώθηκαν οι υπηρεσίες τις οποίες



παρέχει ο Διαμεσολαβητής στο κοινό και αυξήθηκε ο αντίκτυπος του θεσμού το 2017.

Η ομάδα χειρισμού αναφορών του Διαμεσολαβητή καλύπτει ευρύ φάσμα ζητημάτων και παρέχει συνδρομή σε όσους απευθύνονται στον Διαμεσολαβητή και στις 24 επίσημες γλώσσες της ΕΕ. Όλοι όσοι υποβάλλουν αναφορά στον Διαμεσολαβητή θα πρέπει να λαμβάνουν απόδειξη παραλαβής εντός δύο εργάσιμων ημερών.

Εάν μια αναφορά οδηγήσει σε έρευνα, η διάρκεια της έρευνας εξαρτάται από διάφορους παράγοντες, συμπεριλαμβανομένης της πολυπλοκότητας της υπόθεσης. Δεδομένου του συχνά εξαιρετικά επείγοντος χαρακτήρα των αναφορών σχετικά με την πρόσβαση σε έγγραφα που κατέχουν άλλα θεσμικά όργανα της ΕΕ, η Διαμεσολαβητρία θέσπισε μια νέα ταχεία διαδικασία το 2017 για τον χειρισμό αυτών των υποθέσεων.

4.1 Είδος και προέλευση των αναφορών

4.1.1 Επισκόπηση αναφορών και στρατηγικών ερευνών

Συμβουλές, αναφορές και έρευνες το 2017

Παρότι οι εργασίες του γραφείου αφορούν, στη συντριπτική τους πλειονότητα, υποθέσεις βάσει αναφορών, η Διαμεσολαβητρία κινεί επίσης ευρύτερες στρατηγικές έρευνες και αναλαμβάνει στρατηγικές πρωτοβουλίες όταν θεωρεί ότι συντρέχουν σχετικοί λόγοι. Οι υποθέσεις αυτές διερευνώνται με Στρατηγικές εργασίες το 2017 πρωτοβουλία της Διαμεσολαβητρίας, σε περίπτωση που εντοπίσει κάποιο συστημικό ζήτημα που θα πρέπει να εξεταστεί με γνώμονα το δημόσιο συμφέρον ή σε περίπτωση που λάβει μία ή περισσότερες αναφορές σχετικά με ένα ζήτημα συστημικής σημασίας. Στρατηγικές εργασίες το 2017

Χώρα προέλευσης των αναφορών που καταχωρίστηκαν και των ερευνών που κινήθηκαν από την Ευρωπαϊά Διαμεσολαβητρία το 2017

4.1.2 Αναφορές που δεν εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή

Η Ευρωπαϊά Διαμεσολαβητρία λαμβάνει πολλές αναφορές για θέματα που δεν εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων της, κυρίως διότι δεν σχετίζονται με ενέργειες θεσμικού οργάνου ή οργανισμού της ΕΕ. Οι αναφορές που αφορούν μεν θεσμικά όργανα της ΕΕ αλλά σχετίζονται με αμιγώς πολιτικά ζητήματα, το νομοθετικό έργο ή την άσκηση της δικαιοδοτικής λειτουργίας του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου, επίσης δεν εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων της Διαμεσολαβητρίας.

Το 2017 η Διαμεσολαβητρία έλαβε περισσότερες από 1 300 αναφορές που δεν ενέπιπταν στο πεδίο αρμοδιοτήτων της, με τις περισσότερες από αυτές να προέρχονται από την Ισπανία, την Πολωνία και τη Γερμανία.



Οι αναφορές αυτές στρέφονται κυρίως κατά εθνικών δημόσιων φορέων, εθνικών ή διεθνών δικαστηρίων και ιδιωτικών φορέων. Ενίοτε υποβάλλονται αναφορές λόγω της εσφαλμένης αντίληψης ότι ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής είναι δευτεροβάθμιο όργανο σε σχέση με τους εθνικούς διαμεσολαβητές. Οι αναφορές καλύπτουν ευρύ φάσμα τομέων. Τα συνηθέστερα θέματα είναι η προστασία των καταναλωτών, η φορολογία, η κοινωνική ασφάλιση και η υγειονομική περίθαλψη και, τα τελευταία χρόνια, θέματα που σχετίζονται με τις τράπεζες.

Οι πολίτες που ζητούν βοήθεια λαμβάνουν απαντήσεις στη γλώσσα τους, στις οποίες εξηγείται η εντολή της Διαμεσολαβήτριας και παρέχονται συμβουλές, εφόσον είναι δυνατό, ή παραπέμπονται σε άλλα όργανα που μπορεί να είναι σε θέση να βοηθήσουν.

Σε περίπτωση αναφορών στις οποίες εκφράζεται δυσαρέσκεια σχετικά με τη νομοθεσία της ΕΕ, η Διαμεσολαβήτρια συνήθως συμβουλεύει τους ενδιαφερόμενους να απευθυνθούν στην Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου. Για ζητήματα που αφορούν την εφαρμογή της νομοθεσίας της ΕΕ, τους συμβουλεύει να απευθυνθούν στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή ή σε δίκτυα της ΕΕ όπως το SOLVIT ή στην υπηρεσία «Η Ευρώπη σου — Συμβουλές». Μπορεί επίσης να τους παραπέμψει σε εθνικό διαμεσολαβητή.

Το 2017 δύο ήταν τα ζητήματα που αποτέλεσαν αντικείμενο μεγάλου αριθμού παρόμοιων αναφορών (περισσότεροι από 10 ενδιαφερόμενοι για το ίδιο αντικείμενο), αλλά δεν ενέπιπταν στο πεδίο αρμοδιοτήτων της Διαμεσολαβήτριας. Το πρώτο ήταν οι δηλώσεις σχετικά με τις γυναίκες στις οποίες προέβη Πολωνός βουλευτής του ΕΚ ενώπιον του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, ενώ το δεύτερο ήταν τα γεγονότα στην Καταλονία. Αριθμός αναφορών που εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων της Ευρωπαϊκής Διαμεσολαβήτριας 2003-2017

Αριθμός αναφορών που δεν εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων της Ευρωπαϊκής Διαμεσολαβήτριας 2003-2017

4.2 Ποιους αφορούσαν οι αναφορές

Οι έρευνες που διενεργήθηκαν από την Ευρωπαϊκή Διαμεσολαβήτρια το 2017 αφορούσαν τα ακόλουθα θεσμικά όργανα

4.3 Τι αφορούσαν οι αναφορές

Αντικείμενο των ερευνών που περάτωσε η Ευρωπαϊκή Διαμεσολαβήτρια το 2017

Σημείωση : Σε ορισμένες υποθέσεις, η Διαμεσολαβήτρια περάτωσε έρευνες που αφορούσαν δύο ή περισσότερα θέματα. Γι' αυτό, το άθροισμα των ποσοστών υπερβαίνει το 100 %.

4.4 Τα αποτελέσματα που επιτεύχθηκαν

Ενέργειες στις οποίες προέβη η Ευρωπαϊκή Διαμεσολαβήτρια σχετικά με αναφορές που έλαβε το 2017

Αριθμητικά στοιχεία σχετικά με τις έρευνες που διενήργησε η Ευρωπαϊκή Διαμεσολαβήτρια
Σημείωση : Η αύξηση των ερευνών το 2017 οφείλεται εν μέρει τόσο στην αύξηση των



αναφορών όσο και στις νέες Εκτελεστικές Διατάξεις.

Αποτελέσματα των ερευνών που περατώθηκαν από την Ευρωπαϊά Διαμεσολαβήτρια το 2017
Σημείωση : Σε ορισμένες υποθέσεις, η Διαμεσολαβήτρια περάτωσε τις έρευνες για δύο ή περισσότερους λόγους. Γι' αυτό, το άθροισμα των ποσοστών υπερβαίνει το 100 %.

Διάρκεια της διερεύνησης των υποθέσεων που περατώθηκαν από την Ευρωπαϊά Διαμεσολαβήτρια το 2017

1. Ορισμένες πολύπλοκες υποθέσεις απαιτούν αρκετούς γύρους διαβουλεύσεων με τον ενδιαφερόμενο και το θεσμικό όργανο. Με τις νέες διατάξεις εφαρμογής η διάρκεια της διερεύνησης αναμένεται να μειωθεί.

4.5 Συμμόρφωση με τις προτάσεις της Διαμεσολαβήτριας

Συμμόρφωση με τις προτάσεις της Ευρωπαϊάς Διαμεσολαβήτριας το 2016

Την τελευταία εξαετία, η Διαμεσολαβήτρια δημοσιεύει κάθε χρόνο ολοκληρωμένη περιγραφή του τρόπου με τον οποίο τα θεσμικά όργανα της ΕΕ ανταποκρίνονται στις προτάσεις που τους απευθύνει για τη βελτίωση της διοίκησης της ΕΕ. Οι εν λόγω προτάσεις υποβάλλονται υπό μορφή φιλικών διακανονισμών, συστάσεων και επικριτικών και συμπληρωματικών παρατηρήσεων. Το ποσοστό συμμόρφωσης είναι ιδιαίτερα σημαντικό για τη μέτρηση του αντίκτυπου και της σημασίας του έργου του θεσμού του Διαμεσολαβητή.

Η έκθεση « *Putting it Right? — How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2016* » αποκαλύπτει ότι τα θεσμικά όργανα της ΕΕ συμμορφώθηκαν με τις προτάσεις της Διαμεσολαβήτριας στο 85 % των περιπτώσεων, ποσοστό που δηλώνει ελαφρά αύξηση έναντι 83 % το 2015. Από τα 14 θεσμικά όργανα που εξετάστηκαν, στα 11 καταγράφηκε ποσοστό συμμόρφωσης 100 %, ενώ στην Επιτροπή —την οποία αφορούν οι περισσότερες έρευνες που διενεργεί η Διαμεσολαβήτρια— το ποσοστό συμμόρφωσης ανήλθε σε 77 %. Η έκθεση δείχνει ότι το ποσοστό συμμόρφωσης διαφέρει σημαντικά από το ένα θεσμικό όργανο στο άλλο —από 100 % σε ορισμένες περιπτώσεις, έως 77 % στη χειρότερη περίπτωση (αύξηση έναντι 33 % το 2015). Για παράδειγμα, η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Εξωτερικής Δράσης (EYED), το Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης και ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός Φαρμάκων (EMA) σημείωσαν ποσοστό συμμόρφωσης της τάξης του 100 %.

Η έκθεση για το 2017 θα είναι διαθέσιμη στα τέλη του 2018.

5 Πόροι

5.1 Προϋπολογισμός

Ο προϋπολογισμός του Διαμεσολαβητή αποτελεί ανεξάρτητο τμήμα του προϋπολογισμού



της ΕΕ. Χωρίζεται σε τρεις τίτλους. Ο τίτλος 1 περιλαμβάνει τους μισθούς, τα επιδόματα και τις λοιπές δαπάνες προσωπικού. Ο τίτλος 2 καλύπτει κτίρια, έπιπλα, εξοπλισμό και διάφορες λειτουργικές δαπάνες. Ο τίτλος 3 καλύπτει τις δαπάνες που προκύπτουν από γενικές δραστηριότητες του οργανισμού. Οι εγγεγραμμένες στον προϋπολογισμό πιστώσεις για το 2017 ανέρχονταν σε 10 905 441 ευρώ.

Με γνώμονα την αποτελεσματική διαχείριση των πόρων, ο εσωτερικός ελεγκτής του Διαμεσολαβητή ελέγχει τακτικά τα συστήματα εσωτερικού ελέγχου του οργανισμού και τις οικονομικές πράξεις στις οποίες προβαίνει το γραφείο. Όπως και τα άλλα θεσμικά όργανα της ΕΕ, ο Διαμεσολαβητής υπόκειται επίσης στον έλεγχο του Ευρωπαϊκού Ελεγκτικού Συνεδρίου.

5.2 Χρήση των πόρων

Κάθε χρόνο ο Διαμεσολαβητής εγκρίνει ετήσιο σχέδιο διαχείρισης (ΕΣΔ), στο οποίο προσδιορίζονται οι συγκεκριμένες δράσεις που πρέπει να αναληφθούν από το γραφείο του προκειμένου να υλοποιηθούν οι στόχοι και οι προτεραιότητες του θεσμικού αυτού οργάνου. Το ΕΣΔ για το 2017 είναι το τρίτο σχέδιο που βασίζεται στην πενταετή στρατηγική της Ευρωπαϊκής Διαμεσολαβήτριας —« Με ορίζοντα το 2019 ».

Ο οργανισμός υποστηρίζεται από άκρως καταρτισμένο και πολύγλωσσο προσωπικό. Αυτό σημαίνει ότι είναι σε θέση να εξετάζει αναφορές περί κακοδιοίκησης στις 24 επίσημες γλώσσες της ΕΕ και να προάγει την ευαισθητοποίηση του κοινού σχετικά με το έργο του θεσμού του Διαμεσολαβητή. Το 2017 στο γραφείο του Διαμεσολαβητή εργάζονταν 81 υπάλληλοι.

Πλήρης κατάλογος των μελών του προσωπικού, ο οποίος ενημερώνεται τακτικά, καθώς και αναλυτικές πληροφορίες για τη διάρθρωση του γραφείου του Διαμεσολαβητή και τα καθήκοντα κάθε τμήματος διατίθενται στον δικτυακό τόπο του Διαμεσολαβητή .

Πώς να επικοινωνήσετε με την Ευρωπαϊκή Διαμεσολαβήτρια

Τηλεφωνικά

+33 (0)3 88 17 23 13

Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail)

eo@ombudsman.europa.eu



Μέσω διαδικτύου

Δικτυακός τόπος: www.ombudsman.europa.eu Twitter: twitter.com/EUombudsman Google+: plus.google.com/101520878267293271723 LinkedIn: www.linkedin.com/company/272026 YouTube: www.youtube.com/eotubes

Τα γραφεία μας

Στρασβούργο Ταχυδρομική διεύθυνση

Médiateur européen 1 avenue du Président Robert Schuman CS 30403 F-67001 Strasbourg Cedex

Διεύθυνση για επισκέπτες

Bâtiment Václav Havel (HAV) Allée Spach F-67070 Strasbourg

Βρυξέλλες Ταχυδρομική διεύθυνση

Médiateur européen Rue Wiertz B-1047 Bruxelles

Διεύθυνση για επισκέπτες

Montoyer-Science (MTS) 30 rue Montoyer B-1000 Bruxelles

© Ευρωπαϊκή Ένωση, 2018

Όλες οι φωτογραφίες και εικόνες αποτελούν πνευματική ιδιοκτησία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, εκτός από το εξώφυλλο (© AlxeyPnferon / iStock). Επιτρέπεται η αναπαραγωγή για εκπαιδευτικούς και μη εμπορικούς σκοπούς με αναφορά της πηγής.

Print QK-AA-18-001-EL-C ISBN 978-92-846-2729-5 doi:10.2869/389212 PDF

QK-AA-18-001-EL-N ISBN 978-92-846-2735-6 doi:10.2869/835206 HTML QK-AA-18-001-EL-Q doi:10.2869/396851