



Relazione annuale 2014

Relazione annuale - 16/02/2015

Introduzione

Sono lieta di presentarvi la nostra relazione annuale per il 2014.

Questo è stato un anno estremamente produttivo per l'istituzione del Mediatore europeo, in quanto abbiamo iniziato ad attuare la nostra nuova strategia Verso il 2019 , che pone particolare accento sulle questioni strategiche dell'amministrazione pubblica nell'Unione europea (UE) che interessano milioni di europei.

Aumentando la visibilità dell'ufficio e accrescendone la rilevanza, speriamo di ottenere un impatto ancora più positivo sulla trasparenza e affidabilità delle istituzioni e delle agenzie dell'Unione europea, a beneficio di tutti i cittadini e i residenti dell'UE.

Nel 2014 abbiamo contribuito a dibattiti fondamentali a livello di Unione europea, approfittando in maggior misura della nostra facoltà di condurre indagini strategiche di nostra iniziativa. Le nostre indagini sulla trasparenza dei negoziati sul Partenariato transatlantico su commercio e investimenti (TTIP) hanno dato buoni risultati. La Mediatrice ha inoltre partecipato agli sforzi congiunti per aumentare la trasparenza delle attività di lobbying nell'UE. Abbiamo condotto alcune indagini riguardo a questa tematica di ampio respiro, anche sulla composizione e trasparenza dei gruppi di esperti della Commissione europea e sul fenomeno delle «porte girevoli».

Abbiamo inoltre continuato a risolvere un numero elevato di denunce presentate da privati, membri di organizzazioni della società civile, aziende e altri rappresentanti di interessi, aiutando un numero ancora maggiore di soggetti a trovare una soluzione alle proprie difficoltà.

Alla fine dell'anno ho avuto l'onore di essere rieletta all'unanimità dal Parlamento europeo con un sostegno trasversale a tutti i principali gruppi politici. Rinnovo dunque il mio impegno a lavorare in modo energico e indipendente per conto dei cittadini dell'UE e ad assistere le istituzioni dell'Unione europea nei loro sforzi per fornire il miglior servizio possibile ai cittadini e ai residenti dell'UE.

#EPhoto : Emily O'Reilly was today re-elected by the @Europarl_EN as @EUombudsman
#EPlenary <http://t.co/MOyyRxk6oT> pic.twitter.com/0nvHFY6NZ5



— EU Parliament Photo (@Europarl_Photo) December 16, 2014

Oggi Emily O'Reilly è stata rieletta Mediatrice europea dal Parlamento europeo.

Emily O'Reilly è stata rieletta il 16 dicembre 2014. <http://europa.eu/!vM96rr>

Congratulations to Emily O'Reilly for @EUOmbudsman re-election by @Europarl_EN ! Big majority is testament to her commendable work done

— EP President (@EP_President) December 16, 2014

Congratulazioni a Emily O'Reilly per la sua rielezione alla carica di Mediatrice europea da parte del Parlamento europeo! La sua ampia maggioranza testimonia l'encomiabile lavoro svolto.

Continuerò altresì a operare in stretta collaborazione con il Parlamento europeo, con i difensori civici nazionali e regionali e con l'intera famiglia dei mediatori.

Vi auguro una buona lettura della mia seconda relazione annuale.

Strasburgo, 16 febbraio 2015

Emily O'Reilly

Capitolo 1 - Il 2014 in sintesi

Il 2014 è stato un anno denso di eventi per l'istituzione del Mediatore europeo, in quanto la Mediatrice ha iniziato ad attuare la sua nuova strategia per un maggiore impatto, trasparenza e rilevanza. Di seguito sono riportati alcuni dei momenti salienti di quest'anno:

Gennaio

Consultazione pubblica sull'iniziativa dei cittadini europei

Febbraio

“Evento «Beyond the crisis? Business in Europe 2014»

Marzo

Evento «Beyond the crisis? Business in Europe 2014»/a>

Aprile

Trasparenza nel nuovo regolamento UE sulla sperimentazione clinica

Maggio



I diritti fondamentali nella politica di coesione dell'UE

Giugno

Seminario della Rete europea dei difensori civili

Luglio

Norme in materia di denuncia di irregolarità nelle istituzioni dell'UE

Agosto

Trasparenza sul TTIP

Settembre

«Porte girevoli» nella Commissione

Ottobre

Diritti umani e rimpatri forzati a opera di Frontex

Novembre

Pubblicazione della «lettera della BCE all'Irlanda»

Dicembre

Rielezione della Mediatrice

Capitolo 2 - Tematiche principali

Quando ha assunto la carica di Mediatrice europea nell'ottobre 2013, Emily O'Reilly ha annunciato che si sarebbe avvalsa della facoltà di agire di propria iniziativa per condurre indagini più strategiche su problemi sistemici insiti nell'amministrazione dell'UE. La Mediatrice intende fare in modo che il lavoro del suo ufficio risponda in maniera più precisa alle principali preoccupazioni dei comuni cittadini e residenti dell'UE. A tal fine, ha nominato un coordinatore di indagini di propria iniziativa, affinché in collaborazione con i colleghi guidi le indagini strategiche di propria iniziativa, in modo da giungere a una soluzione rapida ed efficace. Molti dei casi presentati a titolo esemplificativo nella presente sezione sono stati avviati su iniziativa della Mediatrice.

2.1 Trasparenza



Le denunce che si riferiscono alla mancanza di trasparenza nelle istituzioni dell'UE sono rimaste al primo posto dell'elenco delle denunce presentate alla Mediatrice europea. Da alcuni anni il 20-30 % delle denunce su cui l'ufficio della Mediatrice conduce delle indagini riguarda la trasparenza. Le problematiche più comuni in tema di trasparenza sono il rifiuto delle istituzioni di concedere l'accesso a documenti e/o informazioni. La Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea garantisce ai cittadini il diritto di accedere ai documenti pubblici.

Nel 2014 la Mediatrice ha avviato una serie di indagini in merito al rifiuto delle istituzioni di concedere l'accesso a importanti documenti dell'UE, ottenendo risultati positivi. La Commissione europea ha infatti pubblicato i documenti sull'ingresso della Grecia nella zona euro, la Banca centrale europea (BCE) ha divulgato una lettera che aveva inviato al governo irlandese al culmine della crisi finanziaria e la Commissione ha messo a disposizione dei documenti interni sulla politica comune della pesca dell'Unione europea.

Il caso greco, sollevato da un giornalista tedesco, riguardava documenti concernenti la relazione sulla convergenza relativa alla Grecia e la corrispondenza intrattenuta tra i servizi della Commissione, da un lato, e le autorità greche e le autorità di altri Stati membri, dall'altro.

@EUombudsman commends @EU_Commission for publishing 140 documents on Greece's 2001 entry into the Eurozone. #EU #rti <http://t.co/ynTD4iVjTc>

— AsktheEU (@AskTheEU) February 4, 2014

La Mediatrice europea elogia la Commissione europea per aver pubblicato 140 documenti sull'ingresso della Grecia nell'eurozona nel 2001.

Dopo l'intervento della Mediatrice, il Segretariato generale ha individuato 140 documenti, che sono stati tutti divulgati al giornalista. La Mediatrice ha elogiato tale azione, sottolineando quanto sia essenziale che i cittadini europei comprendano come vengono prese le decisioni importanti che riguardano le loro vite, soprattutto in tempi di crisi.

In una lettera al ministro delle Finanze irlandese del 2010, l'allora presidente della BCE, Jean-Claude Trichet, esortava l'Irlanda ad agire rapidamente per proteggere la propria stabilità finanziaria. Quando un giornalista irlandese ha chiesto di poter visionare la lettera nel 2011, la BCE ha opposto il proprio rifiuto sostenendo che doveva proteggere la stabilità finanziaria dell'Irlanda in un contesto di forti pressioni di mercato e di estrema incertezza.

@EUombudsman Emily O'Reilly welcomes release of #ECB letter."The letter should clearly have been released much earlier." #Trichetletter

— Suzanne Lynch (@suzannelynch1) November 6, 2014

La Mediatrice europea Emily O'Reilly saluta con favore la divulgazione della lettera della Banca centrale europea. «È fuor di dubbio che la lettera avrebbe dovuto essere divulgata molto prima.»

La Mediatrice ha concluso che la BCE aveva fatto bene a non divulgare la lettera nel 2011, quando il giornalista aveva chiesto di vederla. A quell'epoca l'UE si trovava nel mezzo di una



crisi finanziaria. Tuttavia, ha fatto notare come fossero trascorsi più di tre anni da quando la Banca aveva inviato la lettera. Alla fine la BCE ha accolto la raccomandazione della Mediatrice di divulgare la comunicazione. La Mediatrice ha ricordato tutte le privazioni subite dal popolo irlandese a causa della crisi economica e come i cittadini avessero il diritto di conoscere la verità, per quanto sgradevole essa fosse. La Mediatrice continua a lavorare con la BCE per migliorarne le politiche e le prassi negli ambiti dell'etica e della trasparenza.

Il caso della lettera della BCE all'Irlanda affrontato dalla Mediatrice europea nel 2014.
<http://europa.eu/!ut87qh>

In un altro caso riguardante la trasparenza, un ricercatore tedesco ha sporto denuncia presso la Mediatrice europea dopo che la Commissione si era rifiutata di concedergli l'accesso a una proposta di un nuovo regolamento sulla politica comune della pesca. La Commissione si è difesa sostenendo che la divulgazione del testo integrale avrebbe compromesso il suo processo decisionale.

. @EUombudsman : @EU_Commission releases internal documents on Common Fisheries Policy: <http://t.co/TCEHUHNeve> #EurMove

— European Movement (@EMInternational) May 28, 2014

Mediatrice europea: la Commissione europea rilascia dei documenti interni sulla politica comune della pesca.

Alla fine la Commissione ha accolto la raccomandazione della Mediatrice di divulgare i documenti, sia pur soltanto all'indomani del raggiungimento di un accordo sulla riforma della politica. La Mediatrice ha accolto con favore tale esito, approfittando dell'occasione per chiarire che in futuro l'istituzione si aspetta che la Commissione conceda immediatamente l'accesso a simili documenti.

2.2 Trasparenza delle attività di lobbismo

Bruxelles sta rapidamente diventando il secondo centro del lobbismo più importante al mondo, dopo Washington. Non sorprende dunque che nel 2014 il lavoro della Mediatrice si sia concentrato sempre più sulla trasparenza nelle attività di lobbismo.

In tale contesto, la Mediatrice ha avviato tre indagini strategiche di propria iniziativa, due delle quali relative ai negoziati in corso sul Partenariato transatlantico su commercio e investimenti (TTIP). La Commissione europea sta negoziando tale accordo per conto dell'Unione, su mandato del Consiglio dell'Unione europea. Una volta concluso, l'accordo UE-USA creerà la più grande area di libero scambio mai esistita. Il TTIP definirà le regole e le norme future in ambiti quali la sicurezza alimentare, le automobili, le sostanze chimiche, i prodotti farmaceutici, l'energia, l'ambiente e il luogo di lavoro.

A luglio la Mediatrice ha iniziato a indagare sul rifiuto del Consiglio dell'Unione europea di rendere note le direttive che l'UE sta utilizzando nei negoziati sul TTIP, come pure sulle azioni intraprese dalla Commissione per garantire una partecipazione pubblica trasparente ai



negoziati sul TTIP. In precedenza la Mediatrice aveva sottoposto alla Commissione europea una serie di misure che questa avrebbe potuto adottare per consentire un accesso pubblico tempestivo ai documenti TTIP e alle informazioni dettagliate delle riunioni con le parti interessate. Vi erano infatti preoccupazioni concernenti il rifiuto di divulgare documenti, la divulgazione non autorizzata dei documenti, i ritardi e il fatto che, apparentemente, alcune parti interessate ricevessero un accesso privilegiato ai documenti TTIP.

One step closer to transparency in #TTIP : @EUombudsman asks Council and Commission to publish more #TTIP documents <http://t.co/QzzcX77bC2>

— The Consumer Voice (@beuc) July 31, 2014

Un passo avanti verso la trasparenza nel TTIP: la Mediatrice europea chiede al Consiglio e alla Commissione di pubblicare più documenti sul TTIP.

@YiorgosVa @EUombudsman @foeeurope we agree that the mandate should be published, too. Thx to @EUombudsman to recognise our hitherto effort

— EU TTIP Team (@EU_TTIP_team) August 1, 2014

Concordiamo che debba essere pubblicato anche il mandato. Ringraziamo la Mediatrice europea per aver riconosciuto i nostri sforzi in tal senso.

A ottobre il Consiglio ha pubblicato le direttive in questione. Poco dopo la Commissione ha annunciato i suoi piani per aumentare la trasparenza nelle attività di lobbismo, promettendo di concedere un accesso più ampio ad altri documenti TTIP. La Mediatrice ha accolto con favore tali iniziative e ha annunciato proposte su come migliorare ulteriormente la trasparenza dei negoziati sul TTIP.

Indagine di propria iniziativa della Mediatrice europea su una maggiore trasparenza del TTIP nel 2014. <http://europa.eu/!nc46Wv>

La terza indagine riguarda la composizione e trasparenza di centinaia di gruppi di esperti ai quali la Commissione chiede consulenza per redigere la legislazione e le politiche sui temi più disparati, dalle imposte e dai servizi bancari fino alla sicurezza stradale e ai prodotti farmaceutici. La Mediatrice ha innanzitutto svolto una consultazione pubblica per determinare quanto fosse equilibrata la rappresentanza dei pertinenti ambiti di competenza e interessi nei vari gruppi, se la nomina di membri «a titolo personale» fosse problematica e se il metodo di lavoro dei gruppi fosse il più trasparente possibile.

.TI_EU input published on @EUombudsman consultation on expert groups

<http://t.co/97OziV5zL0>

— TI EU Office (@TI_EU) September 18, 2014

Contributo dell'ufficio di Transparency International presso l'UE alla consultazione della Mediatrice europea sui gruppi di esperti.

Particolare interesse riveste la Direzione generale dell'Agricoltura della Commissione (DG AGRI), che sta istituendo 14 gruppi di dialogo civile a servizio degli organi consultivi della politica agricola comune. L'Unione europea spende oltre un terzo del proprio bilancio in questo settore cruciale. La Mediatrice sta dunque esaminando la composizione di tali gruppi



al fine di garantire una rappresentanza equilibrata dell'ampia platea di gruppi d'interesse economico e non economico.

La Mediatrice partecipa inoltre al dibattito sul Registro per la trasparenza dell'UE, istituito per rendere più trasparente il processo decisionale dell'Unione europea e per consentire ai cittadini di sapere chi sta esercitando pressioni sui responsabili politici dell'UE. Il registro è gestito congiuntamente dal Parlamento e dalla Commissione. Possono registrarsi su base volontaria le imprese, le società di consulenza professionale, i consulenti autonomi, le associazioni commerciali, le istituzioni accademiche, le organizzazioni non governative (ONG), le organizzazioni che rappresentano le comunità religiose, le organizzazioni che rappresentano le autorità locali, regionali e municipali e altri enti che svolgono attività di lobbismo presso le istituzioni dell'UE. Nel Registro figurano oltre 7 000 organizzazioni.

La Mediatrice ha encomiato Frans Timmermans, Primo Vicepresidente della Commissione incaricato di migliorare la regolamentazione, le relazioni interistituzionali, lo Stato di diritto e la Carta dei diritti fondamentali dell'UE, per la sua volontà di lavorare in direzione di un Registro obbligatorio. Ha inoltre accolto con favore la decisione della Commissione del 1° dicembre 2014 di obbligare tutti i membri della Commissione e i dirigenti a pubblicare tutti i contatti e gli incontri con parti interessate e lobbisti sul sito Internet della Commissione. La Mediatrice auspica tuttavia che il Registro per la trasparenza sia infine convertito in legge e non rimanga un mero accordo interistituzionale. Ella ha inoltre esortato il Consiglio a partecipare al Registro e ha incoraggiato la Commissione a introdurre incentivi molto più consistenti per la registrazione dei lobbisti, in linea con la prassi del Parlamento.

2.3 Trasparenza dei dati delle sperimentazioni cliniche

Nel 2014 la Mediatrice ha svolto un ruolo determinante nell'ambito della trasparenza dei dati delle sperimentazioni cliniche, contribuendo a plasmare la politica di trasparenza proattiva dell'Agenzia europea per i medicinali (EMA), che è stata adottata a ottobre.

Negli ultimi cinque anni, la Mediatrice ha condotto oltre una dozzina di indagini sul rifiuto dell'EMA di divulgare documenti concernenti le modalità di regolamentazione e di autorizzazione dell'immissione in commercio dei medicinali, inclusi i medicinali per il trattamento della sclerosi multipla, dell'acne, delle infezioni batteriche e dell'obesità. In risposta all'intervento della Mediatrice, l'EMA si è detta disposta ad adottare un approccio proattivo alla trasparenza e nel 2012 ha annunciato una nuova politica, consentendo al pubblico il più vasto accesso possibile ai dati sulle sperimentazioni cliniche.

Tuttavia, nel 2014 la Mediatrice ha espresso la propria preoccupazione quando è sembrato che l'Agenzia volesse tornare sui propri passi, imponendo rigorosi requisiti di riservatezza, limitando l'accesso alla visualizzazione «solo sullo schermo» e stabilendo severe restrizioni all'utilizzo dei dati delle sperimentazioni cliniche. Alla fine l'EMA ha abbandonato la politica della visualizzazione «solo sullo schermo». Così, pur con alcune riserve, la Mediatrice ha



giudicato favorevolmente la decisione dell'Agenzia, presa nell'ottobre 2014, di pubblicare proattivamente le relazioni sulle sperimentazioni cliniche a supporto delle decisioni prese in merito ai medicinali a partire da gennaio 2015. La Mediatrice continuerà a monitorare da vicino le modalità adottate dall'EMA per mettere a disposizione i dati delle sperimentazioni cliniche e a garantire che l'Agenzia soddisfi i più elevati standard di trasparenza.

#AllTrials @EUombudsman asks European Medicines Agency to explain bizarre redactions in trial reports. Vital battle. <http://t.co/KsAQrBknEx>

— ben goldacre (@bengoldacre) November 12, 2014

La Mediatrice europea chiede all'Agenzia europea per i medicinali di spiegare alcune formulazioni bizzarre nelle relazioni sugli studi. Battaglia cruciale.

La Mediatrice ha anche accolto con favore il nuovo Regolamento UE sulla sperimentazione clinica, che stabilisce che le informazioni sulle sperimentazioni cliniche debbano essere messe a disposizione e rese alla fine accessibili online. Si è congratulata con il Parlamento e, in particolare, con Glenis Willmott, membro del Parlamento europeo, e con i relatori ombra per aver indirizzato con successo la legislazione verso un esito decisamente positivo.

La Mediatrice ha dedicato la sua tradizionale «Giornata internazionale del diritto a sapere» alla trasparenza dei dati delle sperimentazioni cliniche, intitolandolo « Transparency and public health — how accessible is scientific data? » (Trasparenza e salute pubblica: quanto sono accessibili i dati scientifici?). L'evento, svoltosi il 29 settembre presso il Parlamento a Bruxelles, ha riunito rappresentanti dell'EMA, della Commissione, del Parlamento, società di consulenza in materia di affari pubblici, professionisti legali, esponenti dell'industria, ONG, giornalisti, ricercatori e attivisti, attirando in tutto circa 150 partecipanti.

La «Giornata internazionale del diritto a sapere 2014» del Mediatore europeo.

<http://europa.eu/!jy69rx>

[View the story "Transparency & public health:how accessible is scientific data?" on Storify]

Trasparenza e salute pubblica: quanto sono accessibili i dati scientifici? La «Giornata internazionale del diritto a sapere» è celebrata a livello internazionale dai fautori dell'accesso alle informazioni. Quest'anno la Mediatrice europea, Emily O'Reilly, ha approfondito la questione della trasparenza dei dati scientifici a beneficio di pazienti, dottori e ricercatori.

2.4 Diritti fondamentali

Nell'ambito degli obblighi dell'amministrazione UE a favore dei diritti fondamentali, durante il 2014 la Mediatrice ha avviato due importanti indagini strategiche di propria iniziativa. Una riguarda la tutela dei diritti fondamentali nella politica di coesione dell'UE. L'Unione ha introdotto questa politica per creare crescita e posti di lavoro, affrontare le problematiche dei cambiamenti climatici e della dipendenza energetica e ridurre la povertà e l'esclusione sociale nelle regioni meno sviluppate dell'UE. I Fondi strutturali e d'investimento europei (Fondi SIE), gestiti congiuntamente dalla Commissione e dagli Stati membri, cofinanziano la politica. Lo stanziamento di Fondi SIE di oltre 350 miliardi di euro per il 2014-2020 rappresenta più di un terzo del bilancio dell'UE per tale periodo.



Alcuni di questi fondi dovrebbero aiutare i membri più vulnerabili della società, ma sono state sollevate questioni riguardo al rispetto dei diritti fondamentali nell'attuazione della politica. Per esempio, il denaro viene usato per «istituzionalizzare» le persone con disabilità invece di sostenerne l'integrazione? In tale indagine, la Mediatrice ha posto i seguenti interrogativi: nell'attuazione viene messa in pratica la Carta dei diritti? La Commissione è in grado di imporre sanzioni agli Stati membri che non rispettano i diritti fondamentali? E, inoltre, la Commissione ha la facoltà di sospendere i finanziamenti o recuperare i fondi spesi in violazione di tali diritti? La Mediatrice ha anche invitato i suoi colleghi nella Rete europea dei difensori civici e altri organismi per la tutela dei diritti a formulare osservazioni sull'argomento.

Indagine di propria iniziativa della Mediatrice europea sul rispetto dei diritti fondamentali nella politica di coesione dell'UE nel 2014. <http://europa.eu/!gj94Pv>

Excellent initiative by . @EUombudsman to investigate EU cohesion funds spend via a vis respect for fundamental rights <http://t.co/dh5bTkojR>

— ERA Campaign (@eracampaign) May 22, 2014

Eccellente iniziativa della Mediatrice europea per indagare sul rispetto dei diritti fondamentali nella gestione dei fondi per la coesione dell'UE

Tra il 2006 e il 2014 l'UE ha costretto quasi 13 000 migranti di paesi terzi presenti sul territorio dell'Unione senza permesso di soggiorno a tornare nei loro paesi di origine. L' Agenzia europea per la gestione della cooperazione operativa alle frontiere esterne degli Stati membri dell'Unione europea (Frontex) coordina e finanzia le operazioni congiunte di rimpatrio (JRO) in cooperazione con gli Stati membri. Nel 2013 la Mediatrice ha esortato l'agenzia a istituire un meccanismo di denuncia delle potenziali violazioni dei diritti fondamentali risultanti dal suo operato.

La Mediatrice ha portato avanti il suo lavoro in quest'ambito importante anche nel 2014, analizzando il modo in cui Frontex garantisce il rispetto del benessere dei rimpatriati durante i voli , per esempio delle persone malate o delle donne in stato avanzato di gravidanza. Intende inoltre sapere come viene garantito il monitoraggio indipendente durante i voli e in che modo viene attuato il Codice di condotta di Frontex per le JRO. Poiché i difensori civici sono tra gli organismi di monitoraggio nazionali che cooperano con Frontex nelle JRO, la Mediatrice ha chiesto informazioni anche a loro in merito alla loro esperienza.

2.5 Questioni etiche

Nel 2014 la Mediatrice ha trattato un numero considerevole di denunce relative a questioni etiche, come il conflitto di interessi e la prassi delle «porte girevoli» all'interno delle istituzioni dell'UE. Il termine «porte girevoli» denota un passaggio da parte del personale del settore pubblico a professioni strettamente connesse a quest'ultimo nel settore privato o viceversa.

La Mediatrice ha ripetutamente ribadito che l'amministrazione dell'UE dovrebbe aderire a



«regole d'oro», quando si tratta di comportamento etico. A tale proposito, la Mediatrice ha condotto due indagini strategiche.

La prima riguarda il modo in cui la Commissione gestisce i casi delle «porte girevoli». La Mediatrice ha esaminato le denunce presentate da cinque ONG, ispezionando 54 fascicoli della Commissione inerenti a casi di «porte girevoli» e riscontrando diverse lacune. Non sempre era chiaro se i funzionari uscenti avessero fornito alla Commissione dettagli sufficienti per consentirle di prendere decisioni informate, né in che modo la Commissione avesse tenuto conto delle osservazioni dei propri servizi. In particolare, la Mediatrice ha consigliato alla Commissione di rivedere il proprio modo di gestire i casi di «porte girevoli» onde evitare conflitti d'interesse e l'erosione della fiducia pubblica. Ha inoltre esortato la Commissione a pubblicare sul proprio sito Internet casi di «porte girevoli» di alti funzionari dell'UE.

NGOs welcome @EUombudsman ruling: #EU Commission should introduce #transparency about senior #revolvingdoors cases <http://t.co/GyWLqaK4nD>
— CEO (@corporateeurope) September 23, 2014

Le ONG salutano con favore la decisione della Mediatrice europea: la Commissione europea dovrà agire con trasparenza riguardo ai casi di «porte girevoli» di alti funzionari.

La Mediatrice ha chiesto a nove istituzioni dell'Unione europea, tra cui Commissione, Parlamento e Consiglio, quali fossero le loro norme per la protezione degli informatori. Al momento, solo la Commissione risulta avere linee guida in tema di denuncia di irregolarità (*whistleblowing*), ma nessuna norma interna. A partire da gennaio 2014, lo statuto dei funzionari impone alle istituzioni dell'UE di introdurre norme interne in materia di denuncia di irregolarità. La Mediatrice vuole sapere in che misura le istituzioni hanno consultato il personale e l'opinione pubblica in merito a tali norme, e come proteggono gli informatori esterni quali appaltatori e subappaltatori nei programmi e progetti finanziati dall'UE. Intenzionata a dare per prima l'esempio, la Mediatrice ha redatto alcune norme interne in materia di denuncia di irregolarità, in cooperazione con il comitato del personale del suo ufficio e con il funzionario responsabile della protezione dei dati, e le ha quindi pubblicate invitando tutte le parti interessate a inviare la propria opinione.

“Whistleblowers play a key role in uncovering serious irregularities,” @EUombudsman says: <http://t.co/t9VRXOOjK2> - #corruption #fraud #EU

— EurActiv (@EurActiv) July 29, 2014

«Gli informatori svolgono un ruolo importante nell'individuazione di gravi irregolarità», dichiara la Mediatrice europea.

2.6 Partecipazione dei cittadini al processo decisionale dell'UE

La Mediatrice ha ricevuto un numero sempre maggiore di denunce nella sfera dei diritti dei cittadini, soprattutto per quanto riguarda il diritto di partecipazione al processo decisionale dell'UE. Ciò include le consultazioni pubbliche della Commissione e l'iniziativa dei cittadini



europei (ICE), attraverso cui un milione di cittadini provenienti da almeno sette Stati membri può chiedere alla Commissione di avviare l'iniziativa legislativa. Inoltre, il trattato di Lisbona dispone che le istituzioni mantengano un «dialogo aperto e regolare con la società civile».

L'ICE ha iniziato a operare nel 2012 e nel 2013 ha sottoposto alla Commissione la sua prima iniziativa intitolata Right2Water. Tale iniziativa proponeva una nuova legislazione dell'Unione europea che imponesse alle autorità nazionali di garantire ai propri cittadini l'accesso a una quantità sufficiente di acqua potabile pulita e ad adeguati servizi igienico-sanitari.

Nel 2014 la Mediatrice ha invitato gli organizzatori dell'ICE, le organizzazioni della società civile e altri soggetti interessati a fornire il proprio riscontro sull'ICE. Nello specifico, la Mediatrice intende misurare l'efficacia del software della Commissione per la raccolta delle firme online, al fine di stabilire se i contatti tra gli organizzatori dell'ICE e le autorità nazionali siano sufficienti e se il processo tenga conto delle problematiche di riservatezza. La Mediatrice ha inoltre chiesto che vengano avanzate idee per possibili cambiamenti futuri nel regolamento ICE.

great initiative from @EUombudsman , opening an inquiry into the functioning of the #ECI procedure & @EU_Commission 's role/responsibility

— Philippe Wagner (@eu_pwagner) January 13, 2014

Straordinaria iniziativa della Mediatrice europea, che avvia un'indagine sul funzionamento della procedura per l'iniziativa dei cittadini europei e sul ruolo/responsabilità della Commissione europea.

Strong words on the future of #ECI from @EUombudsman : <http://t.co/uAFuqwRkGN>

— ECI Campaign (@ECInow) December 17, 2014

Parole forti della Mediatrice europea sul futuro dell'iniziativa dei cittadini europei.

A marzo, alla vigilia delle elezioni del Parlamento, la Mediatrice ha invitato i cittadini all'evento interattivo « *Your wish list for Europe* » (La tua lista dei desideri per l'Europa). Martin Schulz, presidente del Parlamento europeo, e José Manuel Barroso, allora presidente della Commissione europea, si sono uniti alla Mediatrice nell'ascoltare e rispondere ai cittadini. In qualità di organo di controllo eletto dall'UE per garantire una buona amministrazione in Europa, la Mediatrice intende sincerarsi che l'Europa sia all'altezza della propria pretesa di porre i cittadini al centro del processo decisionale.

Più di 300 persone hanno partecipato all'evento, che è stato trasmesso in live streaming. Le domande e i suggerimenti formulati dai partecipanti direttamente o tramite tweet sono sfociati in una «lista dei desideri per l'Europa».

L'evento «Your wish list for Europe» della Mediatrice europea nel 2014.

<http://europa.eu/!fu63jt>

2.7 Programmi e progetti finanziati dall'UE



Ogni anno la Mediatrice riceve un numero elevato di denunce da parte di imprese, ONG, università, comuni e altri enti giuridici coinvolti in progetti e programmi finanziati dall'UE. Tali denunce riguardano principalmente ritardi di pagamenti, controversie contrattuali, problemi con le gare d'appalto e la mancanza di trasparenza, soprattutto a causa del rifiuto delle istituzioni dell'UE a consentire l'accesso ai documenti o alle informazioni.

La Mediatrice, per esempio, ha criticato la Banca europea per gli investimenti (BEI) per aver avallato l'esclusione di un'azienda italiana da una gara pubblica per la costruzione di un ponte sul fiume Sava in Bosnia-Erzegovina. La costruzione fa parte di un grande progetto autostradale che collega la Croazia con la Bosnia-Erzegovina. Sebbene l'azienda italiana avesse presentato l'offerta più bassa, il promotore del progetto locale l'ha esclusa sostenendo che la sua offerta non rispondeva alle specifiche del capitolato.

[Comunicato stampa] La Mediatrice europea, Emily O'Reilly, ha criticato **la Banca europea per gli investimenti (BEI)** per aver avallato l'esclusione di un'azienda italiana da una gara pubblica per la costruzione di un ponte in Bosnia-Erzegovina. La BEI, che finanzia il progetto, ha basato la propria decisione su un errore giuridico, ignorando le conclusioni tratte dal suo meccanismo di denuncia secondo cui l'esclusione dell'azienda era illecita.

L'azienda ha contestato tale decisione dinanzi al meccanismo di denuncia della BEI, il quale ha accolto le argomentazioni della società e raccomandato alla BEI di ritirare il proprio sostegno al progetto. Tuttavia, la direzione della Banca ha ignorato le conclusioni tratte dal suo meccanismo di denuncia. La Mediatrice ha rilevato che la direzione della BEI aveva basato la propria decisione su un'interpretazione errata dei documenti di gara. Ha criticato la Banca per questo esempio di cattiva amministrazione, avvertendo che tale caso potrebbe mettere in questione l'impegno dell'EU nel rinforzo dello Stato di diritto in Bosnia-Erzegovina.

In un altro caso, un'azienda italiana ha ottenuto una sovvenzione di 4 milioni di euro dall'allora Agenzia esecutiva per la competitività e l'innovazione (EACI, l'attuale EASME, Agenzia esecutiva per le piccole e le medie imprese) per il trasporto di prodotti in ceramica dall'Italia alla Spagna con una modalità di trasporto più ecologica che su strada. Tuttavia, a causa della crisi economica globale e del conseguente improvviso tracollo del mercato immobiliare spagnolo, la domanda di ceramiche italiane è calata bruscamente. La società ha chiesto di sospendere il progetto e l'EACI ha accettato. Dato il ritardo della società nel presentare la sua richiesta di pagamento finale, l'Agenzia si è inizialmente rifiutata di pagare. In seguito all'intervento della Mediatrice europea, le cui conclusioni hanno confermato il forte impatto negativo della crisi economica sul progetto del denunciante, l'Agenzia ha infine versato all'azienda 2 milioni di euro.

Nel corso dell'anno, la Mediatrice ha anche aiutato a risolvere una vertenza tra un'organizzazione di beneficenza britannica e l'Agenzia esecutiva per l'istruzione, gli audiovisivi e la cultura (EACEA). L'organizzazione di beneficenza aveva realizzato un progetto cofinanziato dall'EACEA nell'ambito del programma Gioventù in azione. L'Agenzia si era



rifiutata di approvare la relazione finale dell'organizzazione di beneficenza sul progetto, sostenendo che i risultati non corrispondevano al progetto iniziale, e aveva proceduto a recuperare i pagamenti del finanziamento preliminare per un totale di quasi 74 000 euro. L'organizzazione di beneficenza si è quindi rivolta alla Mediatrice sostenendo che il recupero dei fondi da parte dell'EACEA fosse scorretto e illegale. La Mediatrice ha in effetti confermato l'illegittimità di tale recupero, in quanto l'Agenzia non aveva vietato il progetto in tempo. L'Agenzia ha infine accettato le proposte della Mediatrice e si è impegnata a pagare al denunciante circa 50 000 euro più gli interessi di mora.

La Mediatrice si consulta regolarmente con la comunità imprenditoriale in merito alle difficoltà da questa incontrate nel trattare con le istituzioni dell'Unione europea. In una di queste consultazioni, intitolata « Beyond the crisis? Business in Europe » (Oltre la crisi? Lo stato dell'imprenditoria in Europa) si è discusso di ciò che viene fatto a livello europeo per aiutare le piccole, medie e grandi imprese. L'evento, svoltosi a febbraio a Bruxelles presso la sede del Parlamento, ha riunito esperti di alto livello attirando circa 100 partecipanti in tutto. L'opuscolo *La Mediatrice europea alleata delle imprese*, distribuito ai partecipanti, presenta una selezione sintetica di casi significativi gestiti dalla Mediatrice con esito positivo.

L'evento della Mediatrice europea «Beyond the crisis? Business in Europe» nel 2014.
<http://europa.eu/!uU83Xu>

2.8 Politica dell'UE in materia di concorrenza

Nel 2014 la Mediatrice ha anche trattato denunce presentate da aziende e altre persone giuridiche in merito alle indagini antitrust e ad altri casi concernenti la politica della Commissione in materia di concorrenza.

Una di tali denunce è stata presentata dall'azienda tedesca Infineon . La Commissione stava indagando sul caso del cartello dei «chip delle smart card», riguardante fra l'altro Philips , Samsung e Renesas , che sono state infine sanzionate per la loro partecipazione al cartello. La Commissione possedeva una copia elettronica di una mail interna di un concorrente che, a suo parere, costituiva una prova cruciale nel caso Infineon. L'azienda ha chiesto di poter visionare il documento in quanto dubitava della sua autenticità. La Commissione ha rilasciato il documento solo poco più di un mese prima di sanzionare il cartello, sebbene la mail fosse in suo possesso da sei mesi. Infineon ha contestato alla Mediatrice che tale ritardo le aveva lasciato soltanto una settimana di tempo per svolgere il compito complesso di verificare l'autenticità della mail. La spiegazione della Commissione in merito al ritardo non ha convinto la Mediatrice, che ne ha criticato la condotta .

Infineon's access to rival's email in smart card chips #cartel probe: @EUombudsman criticises @EU_Commission delay <http://t.co/CREWyfNPiN>

— A&O Antitrust Group (@AllenOveryComp) November 19, 2014

Accesso di Infineon alla mail del concorrente nell'indagine sul cartello dei chip delle smart card: la Mediatrice europea critica il ritardo della Commissione europea.



Capitolo 3 - Quante denunce?

Capitolo 4 - Contro chi?

Capitolo 5 - Per quale motivo?

Capitolo 6 - Risultati ottenuti

Capitolo 7 - Come gestiamo i casi

Sia il trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE) sia la Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea sanciscono il diritto a sporgere denuncia alla Mediatrice europea. Ai sensi del TFUE, la Mediatrice europea è abilitata a ricevere le denunce di qualsiasi cittadino dell'Unione o di qualsiasi persona fisica o giuridica che risieda o abbia la sede sociale in uno Stato membro dell'UE.

La Mediatrice garantisce che il servizio gratuito di denunce sia il più equo, trasparente e



chiaro possibile. I denunciati possono presentare la propria denuncia alla Mediatrice attraverso qualsiasi forma di corrispondenza scritta, compreso un modulo di denuncia sicuro sul sito Internet del Mediatore europeo. La Mediatrice cerca di fornire una prima rapida risposta informando i denunciati, entro quattro settimane, del seguito che darà alla loro denuncia.

La Mediatrice esamina ogni denuncia nei suoi meriti. Questo processo comprende anche le denunce che deve respingere perché risultano al di fuori del suo mandato. In tal caso, i denunciati ricevono una risposta personalizzata, che nella maggior parte dei casi comprende una consulenza sugli altri organi che potrebbero fornire un aiuto al denunciante. La Mediatrice può anche decidere di trasferire le denunce a tali organi.

Le denunce che rientrano nel mandato della Mediatrice sono gestite innanzitutto dal suo personale giuridico specializzato. Ogni denunciante viene assegnato a una particolare persona di contatto, che gestisce specificatamente il caso.

Se una nuova denuncia non rispetta i criteri di ammissibilità o se le motivazioni per l'avvio di un'indagine su un'altra denuncia altrimenti ammissibile non sono sufficienti, la Mediatrice fornisce una spiegazione della sua decisione e una consulenza ogni qualvolta questo risulti possibile e appropriato.

Quando la Mediatrice decide di avviare un'indagine, esamina attentamente i reclami del denunciante per determinare se possano essere risolti tramite una procedura semplificata, come un'indagine telefonica. La Mediatrice può anche decidere di avviare un'indagine d'ispezione per un'ispezione rapida dei fascicoli e per una simile conclusione celere sui meriti del caso.

Le indagini complete risultano necessarie quando la denuncia è complessa o chiaramente richiede il contributo di diversi servizi specializzati dell'istituzione coinvolta.

La Mediatrice, se è a favore del denunciante, ha a disposizione alcune opzioni: può proporre una soluzione amichevole che soddisferà il denunciante oppure può stilare un progetto di raccomandazione, chiedendo all'istituzione di correggere il caso di cattiva amministrazione. Se non risulta possibile trovare una soluzione, la Mediatrice può decidere di stilare osservazioni critiche. La Mediatrice è altresì legittimata ad avviare indagini di propria iniziativa. Ricorrendo a tale facoltà, può condurre indagini su problemi apparentemente di tipo sistemico delle istituzioni dell'UE. Può inoltre avvalersi di tale facoltà per esaminare un caso di eventuale cattiva amministrazione segnalato da persone esterne all'Unione europea. Ogni anno la Mediatrice europea riceve migliaia di denunce da parte di cittadini, ONG, imprese e altre organizzazioni. Il personale della Mediatrice garantisce che ogni denuncia venga gestita in modo celere, diligente e con un approccio orientato al servizio.

Capitolo 8 - Conformità con le proposte della Mediatrice



Ogni anno la Mediatrice pubblica un resoconto completo su come le istituzioni dell'UE rispondono alle proposte della Mediatrice per migliorare l'amministrazione dell'Unione europea. Tali proposte assumono la forma di soluzioni amichevoli, progetti di raccomandazione, ulteriori osservazioni, osservazioni critiche e suggerimenti.

Allo stato attuale le istituzioni si sono conformate alle proposte della Mediatrice nell'80 % dei casi. Ogni quattro casi su cinque, le istituzioni si attengono a ciò che la Mediatrice chiede loro di fare. La relazione « Putting it Right? — How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2013 » (Sistemare le cose? In che modo le istituzioni dell'UE hanno risposto alla Mediatrice europea nel 2013) conferma tale tendenza. Come emerge dalla relazione, il tasso di conformità può variare in misura significativa da un'istituzione all'altra: dal 100 % in alcuni casi al 25 % nel caso peggiore. La Commissione, data le sue dimensioni nell'amministrazione dell'UE, rappresenta la quota più elevata di indagini condotte dalla Mediatrice. Nel 2013 il suo tasso di conformità è sceso al 73 %, dall'84 % nel 2012.

La relazione rivela che le istituzioni hanno compiuto alcuni progressi concreti in ambiti che spaziano dall'etica all'ambiente e dalle gare d'appalto alla trasparenza, tutto a beneficio dei cittadini. La Mediatrice è determinata a garantire, in collaborazione con tutte le istituzioni dell'UE, che il tasso di conformità aumenti ulteriormente.

La relazione per il 2014 sarà disponibile nell'autunno 2015.

Capitolo 9 - Relazioni con le istituzioni dell'UE

9.1 Parlamento europeo

La Mediatrice europea attribuisce estrema importanza alle relazioni con il Parlamento europeo. Nel corso del 2014 la Mediatrice si è incontrata con oltre 50 membri del Parlamento europeo appartenenti a tutti i principali gruppi per confrontarsi personalmente con loro su varie tematiche di reciproco interesse. Inoltre, ha incontrato varie delegazioni politiche e nazionali, per esempio della Commissione per le petizioni del Parlamento europeo. È apparsa dinanzi alla Commissione per le libertà civili, la giustizia e gli affari interni, alla Commissione per il controllo dei bilanci, alla Sottocommissione per i diritti umani e alla Commissione per le petizioni.

9.2 Commissione per le petizioni

La Mediatrice intrattiene una stretta collaborazione con la Commissione per le petizioni, al fine di aiutare l'UE a rispondere nel miglior modo possibile alle preoccupazioni di cittadini e



residenti. Mentre la Mediatrice si occupa delle denunce contro le istituzioni, gli organi e gli organismi dell'UE, la Commissione per le petizioni elabora le petizioni riguardanti le aree di attività dell'UE in tutta Europa. Nel 2014 la Mediatrice ha collaborato con la nuova presidente, Cecilia Wikström, membro del Parlamento europeo, e con tutti i gruppi politici per aiutare l'UE a diventare più improntata ad una cultura di servizio e più accessibile ai comuni cittadini e residenti nell'UE.

#Transparency , efficiency, EUinstitutions legitimacy: "The strength of @EUombudsman depends on relationship with @Europarl_EN @EP_Petitions "

— Beatriz Becerra (@beatrizbecerrab) December 2, 2014

Trasparenza, efficienza, legittimità delle istituzioni europee: «La forza della Mediatrice europea dipende dai rapporti con il Parlamento europeo e con la commissione per le petizioni.»

9.3 Commissione europea

La relazione della Mediatrice con la Commissione europea riveste un ruolo cruciale, date le dimensioni della Commissione nell'amministrazione dell'UE ed essendo questa istituzione l'oggetto del maggior numero di denunce. La Mediatrice ha elogiato la nuova Commissione per gli sforzi volti a migliorare la trasparenza nel proprio lavoro, soprattutto nel contesto delle attività di lobbying. La creazione di relazioni a tutti i livelli della Commissione rappresenta una delle priorità della Mediatrice. Nel corso del 2014 la Mediatrice ha incontrato alcuni importanti direttori e capi unità della Commissione. I periodici incontri mensili con i direttori sono proseguiti per tutto l'anno. La Mediatrice attende con ansia di incontrare il nuovo presidente della Commissione all'inizio del 2015.

9.4 Altre istituzioni e organismi dell'UE

Le culture amministrative e istituzionali possono variare tra le diverse istituzioni e organismi dell'UE, ed è dunque importante che siano sviluppate e mantenute solide relazioni di lavoro tra tali istituzioni e la Mediatrice. Nel 2014 la Mediatrice ha incontrato, fra gli altri, il direttore operativo del Servizio europeo per l'azione esterna , il Garante europeo della protezione dei dati , il presidente della Banca centrale europea , il direttore dell' Agenzia dell'Unione europea per i diritti fondamentali e il presidente della Banca europea per gli investimenti . La Mediatrice approfitta di tali incontri per promuovere i suoi obiettivi strategici di crescente rilevanza, impatto e visibilità, come anche per garantire che le varie istituzioni e organismi dell'UE siano all'altezza della «regola d'oro» dell'amministrazione pubblica.

9.5 La Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità

La Mediatrice coopera con organizzazioni internazionali quali le Nazioni Unite , in particolare nell'ambito dei diritti umani, attraverso la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle



persone con disabilità . Il quadro unionale della Convenzione è entrato in vigore a gennaio 2011. La Mediatrice tutela, promuove e monitora l'attuazione della Convenzione a livello delle istituzioni dell'UE, operando al fianco del Parlamento europeo , della Commissione europea , dell' Agenzia dell'Unione europea per i diritti fondamentali e del Forum europeo sulla disabilità . Nel 2014 i membri del quadro unionale si sono incontrati una volta e hanno organizzato una riunione con gli organi di monitoraggio degli Stati membri. Da marzo un funzionario nazionale distaccato sostiene e rinforza la squadra della Mediatrice nelle questioni di disabilità.

Le istituzioni dell'UE sono tenute a garantire che: i loro servizi siano accessibili alle persone con disabilità; le persone con disabilità abbiano accesso alle informazioni fornite dalle istituzioni e ai mezzi di comunicazione con queste ultime; l'ambiente di lavoro delle istituzioni dell'UE sia aperto, inclusivo e accessibile alle persone con disabilità; le persone con disabilità possano effettivamente e pienamente partecipare alla vita politica e pubblica.

Nel 2014 la Mediatrice si è occupata di una denuncia secondo cui il portale Internet del CV Europass era inaccessibile alle persone con menomazioni alla vista. Il portale è gestito dal Centro europeo per lo sviluppo della formazione professionale , il quale ha ora definito un piano d'azione per migliorare l'accessibilità allo stesso. La Mediatrice ha accolto con favore tale iniziativa e continuerà a monitorare la questione. Nel frattempo ha inviato al ricorrente una versione audio della sua decisione e ha pubblicato la stessa sul suo sito Internet.

Per garantire che le persone con menomazioni alla vista e altri soggetti possano accedere ai documenti sul suo sito Internet, la Mediatrice ha sviluppato nel 2014 un registro dei documenti pubblici. Ha inoltre posto l'accento sull'utilizzo di un linguaggio chiaro nella comunicazione e sulla messa a disposizione delle decisioni in versione audio o stampate a grandi caratteri.

Capitolo 10 - Relazioni con le reti

Denunce trasferite ad altre istituzioni e organi; denunciati cui è stato consigliato di contattare altre istituzioni e organi da parte della Mediatrice europea nel 2014

Per far sì che le denunce dei cittadini relative a questioni di diritto dell'Unione europea siano trattate in maniera pronta ed efficace, la Mediatrice collabora strettamente con varie reti.

Molti denunciati contattano la Mediatrice per problemi che riguardano un'amministrazione nazionale, regionale o locale. Tali denunce esulano dal mandato della Mediatrice e spesso riguardano presunte infrazioni del diritto dell'UE da parte degli Stati membri. Molti di questi casi possono essere affrontati meglio dai difensori civici nazionali o regionali appartenenti alla Rete europea dei difensori civici . Anche la Commissione per le petizioni del Parlamento europeo è membro a tutti gli effetti di tale rete. La rete persegue, tra l'altro, l'obiettivo di agevolare il rapido trasferimento delle denunce al membro competente al suo interno, ossia



il difensore civico nazionale o regionale, un organo simile o la Commissione per le petizioni del Parlamento europeo.

La rete è attualmente composta da quasi 100 uffici dislocati in 36 paesi europei. Essa comprende i difensori civici nazionali e regionali, nonché organi analoghi degli Stati membri dell'Unione europea, dei paesi candidati all'adesione all'Unione europea e di altri paesi appartenenti allo Spazio economico europeo, oltre al Mediatore europeo e alla Commissione per le petizioni del Parlamento europeo.

La rete costituisce un utile strumento per lo scambio d'informazioni sul diritto dell'Unione europea e sulle buone prassi dell'UE attraverso seminari, un bollettino d'informazioni semestrale (ora trimestrale in formato elettronico) e un forum per la discussione e la condivisione di documenti sull'Extranet.

Nel 2014 le discussioni sono state incentrate prevalentemente sul ruolo dei difensori civici nelle indagini su denunce presentate da personale militare; sulle cause intentate dai cittadini contro le istituzioni dei difensori civici nei casi in cui i cittadini erano insoddisfatti della risposta ricevuta alle loro denunce e sull'istruzione bilingue dei bambini appartenenti a minoranze nazionali.

Thanks @EUombudsman for a fantastic Liaison Seminar for the European Network of Ombudsmen. Was great to take part & represent @PHSOmbudsman
— Alison Moulds (@alison_moulds) April 29, 2014

Grazie alla Mediatrice europea per il fantastico seminario di collegamento per la Rete europea dei difensori civici. È stato molto bello parteciparvi e rappresentare il difensore civico parlamentare e per i servizi sanitari.

Nel corso dell'anno la rete ha tenuto due seminari. A giugno la Mediatrice europea e il Difensore civico per i servizi pubblici del Galles (Regno Unito) hanno organizzato congiuntamente il Nono seminario regionale della rete, che si è svolto a Cardiff all'insegna del tema: « *Ombudsmen and committees on petitions: voices of the voiceless* » (Difensori civici e commissioni per le petizioni: le voci di chi non ha voce). I principali ambiti trattati sono stati la promozione dei diritti delle fasce più giovani, l'invecchiamento della popolazione, le persone con disabilità e il diritto a un'assistenza sociale e sanitaria di qualità. Due mesi prima la Mediatrice europea aveva organizzato il Nono seminario di collegamento della rete a Strasburgo, nel quale si era esaminato come migliorare i servizi offerti dall'ufficio del Mediatore europeo alla rete; come accrescere la visibilità, l'impatto e la rilevanza della rete; il ruolo dei media sociali nell'accrescere la visibilità della rete; il ruolo dei difensori civici quali custodi della trasparenza e dell'accesso alle informazioni.

In alcuni casi, la Mediatrice può ritenere appropriato trasferire la denuncia alla Commissione europea, alla rete SOLVIT o a La tua Europa - Consulenza. La rete SOLVIT è stata istituita dalla Commissione europea per aiutare i cittadini ad affrontare le difficoltà legate all'esercizio dei loro diritti nel mercato interno dell'Unione. La tua Europa - Consulenza è un'altra rete a



livello di Unione europea, istituita dalla Commissione per fornire consigli ai cittadini che vivono, lavorano e viaggiano nell'UE. Prima di trasferire una denuncia o di consigliare il denunciante, i servizi della Mediatrice fanno il possibile per accertare quale ufficio sia il più idoneo per fornire un aiuto.

La pubblicazione della Mediatrice dal titolo Problemi con l'UE? Chi può aiutarti? contiene ulteriori informazioni su metodi alternativi di ricorso.

Capitolo 11 - Risorse

11.1 Il bilancio

Il bilancio del Mediatore europeo è una sezione indipendente del bilancio dell'UE. È suddiviso in tre titoli. Il titolo 1 contiene i salari, le indennità e altre spese relative al personale. Il titolo 2 copre gli immobili, il mobilio e spese varie di funzionamento. Il titolo 3 contiene le spese risultanti dall'esecuzione da parte dell'istituzione di compiti generali. Gli stanziamenti di bilancio per il 2014 ammontavano a 9 857 002 euro.

Al fine di assicurare una gestione efficace delle risorse, il revisore interno del Mediatore, Robert Galvin, esegue controlli periodici sui sistemi di controllo interno dell'istituzione e sulle operazioni finanziarie effettuate dall'ufficio. Come altre istituzioni dell'UE, il Mediatore è soggetto anche al controllo contabile della Corte dei conti europea .

11.2 Impiego delle risorse

Ogni anno il Mediatore adotta un Piano di gestione annuale (PGA), nel quale sono stabilite concretamente le azioni che deve compiere per dare attuazione ai propri obiettivi e priorità. Il PGA per il 2014 è stato l'ultimo a basarsi sulla Strategia per il mandato 2009-2014 del Mediatore.

11.3 La squadra a supporto della Mediatrice

L'istituzione ha un personale molto qualificato e plurilingue. In tal modo è in grado di gestire le denunce di casi di cattiva amministrazione nelle 24 lingue ufficiali dell'UE e condurre campagne di sensibilizzazione circa il lavoro svolto. Nel 2014 l'organigramma del Mediatore europeo era costituito da 67 posti.

Sul sito Internet del Mediatore europeo (www.ombudsman.europa.eu) è disponibile nelle



24 lingue ufficiali dell'UE un elenco del personale completo e periodicamente aggiornato, contenente informazioni dettagliate sulla struttura dell'ufficio del Mediatore e sulle competenze di ciascuna sezione.

Incontriamo l'équipe della Mediatrice europea. <http://europa.eu/!By84Nv>

Come rivolgersi al Mediatore europeo

Per posta

Mediatore europeo 1 avenue du Président Robert Schuman CS 30403 F - 67001 Strasbourg Cedex

Per telefono

+33 (0)3 88 17 23 13

Per fax

+33 (0)3 88 17 90 62

Per email

eo@ombudsman.europa.eu

Online

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

Visite

Se desideri visitare gli uffici del Mediatore europeo a Bruxelles oppure a Strasburgo, ti chiediamo di contattarci in anticipo.