



Ευρωπαίος
Διαμεσολαβητής

Επισκόπηση
2010

Αγαπητέ αναγνώστη,

Καλωσόρισες στην ανανεωμένη *Επισκόπηση 2010* του έργου του Διαμεσολαβητή. Η παρούσα έκδοση καταγράφει τα σημαντικότερα επιτεύγματα της περασμένης χρονιάς όσον αφορά τον χειρισμό των αναφορών που εξετάστηκαν καθώς και τις κυριότερες προκλήσεις που αντιμετωπίζει ο θεσμός αλλά και τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται.

Δεκαπέντε χρόνια λειτουργίας του θεσμού του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή

Η *Επισκόπηση* της φετινής χρονιάς αντικατοπτρίζει τη νέα οπτική ταυτότητα του θεσμού, η οποία παρουσιάστηκε στη δέκατη πέμπτη επέτειο του θεσμού του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή, στις 27 Σεπτεμβρίου 2010. Είμαι πεπεισμένος ότι η νέα οπτική ταυτότητα θα συμβάλει στην προώθηση της εικόνας ενός θεσμού προσιτού και δίκαιου, με επίκεντρο την εξυπηρέτηση του πολίτη. Η εκδήλωση που διοργανώθηκε για τον εορτασμό της επετείου συνέπεσε επίσης με τη δρομολόγηση του στρατηγικού σχεδιασμού του Διαμεσολαβητή για τη θητεία 2009-2014. Ο στρατηγικός σχεδιασμός σκιαγραφεί μια σειρά στόχων και προτεραιοτήτων ικανών να συμβάλλουν στην επίτευξη του πρωταρχικού στόχου του Διαμεσολαβητή που είναι διττός: αφενός, να διασφαλίζει ότι όλοι οι πολίτες της Ευρωπαϊκής Ένωσης απολαμβάνουν πλήρως τα δικαιώματά τους, αφετέρου, να συμβάλλει στη βελτίωση της ποιότητας της διοίκησης στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Διατίθεται σε 23 γλώσσες στον δικτυακό μας τόπο.

Τι πέτυχε ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής για τους πολίτες το 2010

Κατά τη διάρκεια του 2010 σημειώθηκε σημαντική πρόοδος όσον αφορά τους δύο παραπάνω στόχους. Σε περισσότερες από τις μισές υποθέσεις που περατώθηκαν, το ενδιαφερόμενο θεσμικό όργανο αποδέχτηκε φιλικό διακανονισμό ή διευθέτησε το ζήτημα, ενώ επτά ακόμη υποθέσεις περατώθηκαν όταν το όργανο αποδέχτηκε σχέδιο σύστασης. Οι δέκα πρώτες υποθέσεις που παρουσιάζονται στις επόμενες σελίδες χρησιμεύουν ως παραδείγματα βέλτιστης πρακτικής στην αντιμετώπιση των αναφορών. Επικροτώ ιδιαίτερα τις προσπάθειες που κατέβαλαν τα θεσμικά όργανα στο σύνολό τους ώστε να διασφαλίσουν ότι τα γενικότερα διδάγματα που προκύπτουν από τη διερεύνηση των αναφορών έχουν εμπεδωθεί από τη διοίκηση. Ένα καλό παράδειγμα για το 2010 αποτελεί ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός Φαρμάκων (EMA). Με τη θέσπιση και τη δημοσίευση της νέας πολιτικής του για την πρόσβαση σε έγγραφα, ο EMA έθεσε σε ευρύτερη εφαρμογή δύο από τις συστάσεις που του απηύθυνα.



© Ευρωπαϊκή Ένωση

Το 2010 υπέβαλα μία ειδική έκθεση στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, σχετικά με την αδυναμία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής να συνεργαστεί ειλικρινά και καλή τη πίστει με τον Διαμεσολαβητή κατά τη διερεύνηση συγκεκριμένων υποθέσεων. Θετικό, ωστόσο, είναι το γεγονός ότι επικριτικές παρατηρήσεις διατυπώθηκαν σε 33 μόνο υποθέσεις, έναντι 35 υποθέσεων το 2009 και 44 υποθέσεων το 2008. Θα συνεχίσω να δημοσιεύω μία ετήσια μελέτη σχετικά με τις αντιδράσεις των θεσμικών οργάνων σε επικριτικές και άλλες παρατηρήσεις, με στόχο τη στενότερη παρακολούθηση της προόδου που σημειώνεται όσον αφορά την τήρηση των αρχών της χρηστής διοίκησης.



Περισσότεροι από 19 000 άνθρωποι συμβουλευθήκαν τον διαδραστικό οδηγό στον δικτυακό μας τόπο για να ενημερωθούν σχετικά με τα καταλληλότερα μέσα προσφυγής. Καθώς περισσότερα άτομα χρησιμοποιούν τον οδηγό για να πληροφορηθούν ποιος είναι ο πλέον κατάλληλος φορέας στον οποίο μπορούν να υποβάλλουν αναφορά, μειώνεται ο αριθμός των εκτός αρμοδιότητας αναφορών που λαμβάνει ο θεσμός. Το 2010, ο Διαμεσολαβητής έλαβε 409 λιγότερες αναφορές εκτός αρμοδιότητας. Ως εκ τούτου, ο συνολικός αριθμός των αναφορών μειώθηκε από 3 098 το 2009 σε 2 667 το 2010. Σε ποσοστό άνω του 70 % των υποθέσεων, ο Διαμεσολαβητής βοήθησε τον ενδιαφερόμενο είτε ξεκινώντας έρευνα, είτε παραπέμποντας την υπόθεση στο αρμόδιο όργανο ή τέλος, δίνοντάς του συμβουλές. Άνω του 50 % των υποθέσεων ενέπιπταν στην αρμοδιότητα κάποιου μέλους του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών, γεγονός που επιβεβαιώνει για μια ακόμη φορά την αξία της συνεργασίας σε αυτό το επίπεδο. Επιπλέον, το 2010 εγκαινιάστηκε η νέα οπτική ταυτότητα και του Δικτύου με σκοπό να ευαισθητοποιηθεί το κοινό σχετικά με τις σημαντικές υπηρεσίες που προσφέρουν οι εθνικοί και οι περιφερειακοί διαμεσολαβητές στους πολίτες.

Η Συνθήκη της Λισαβόνας – ένα χρόνο μετά

Με την επανεκλογή μου στη θέση του Διαμεσολαβητή τον Ιανουάριο του 2010, ανακοίνωσα ότι μία από τις κυριότερες προτεραιότητές μου θα ήταν να συμβάλλω στη δημιουργία συνθηκών ικανών να διασφαλίζουν ότι η ΕΕ θα προσφέρει στους πολίτες τα οφέλη για τα οποία δεσμεύτηκε με τη Συνθήκη της Λισαβόνας. Στις αρχές του 2010, συμμετείχα στη

δημόσια διαβούλευση σχετικά με τον τρόπο υλοποίησης της Πρωτοβουλίας Ευρωπαίων Πολιτών. Ο Διαμεσολαβητής προώθησε επίσης την εφαρμογή του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων από τα θεσμικά όργανα, κυρίως μέσω ερευνών σε θέματα όπως το θεμελιώδες δικαίωμα στη χρηστή διοίκηση (που περιλαμβάνει τη σημαντική αρχή της ακριβοδίκαιης μεταχείρισης), τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και το δικαίωμα πρόσβασης σε έγγραφα. Το θέμα της διαφάνειας αποτέλεσε και κατά το 2010 το σημαντικότερο αντικείμενο των ερευνών του Διαμεσολαβητή, με το 33 % όλων των ερευνών να αφορούν το συγκεκριμένο ζήτημα.

Ο Διαμεσολαβητής ξεκίνησε 323 έρευνες βάσει των αναφορών που υποβλήθηκαν, έναντι 335 το 2009. Επίσης, ξεκίνησαν έξι αυτεπάγγελτες έρευνες για συστημικά ζητήματα τα οποία αφορούσαν το Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Επιτροπή και την Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού (EPSO). Εντός του 2011 προσβλέπω στη λήψη εποικοδομητικών απαντήσεων από τα θεσμικά όργανα σχετικά με τα σημαντικά ζητήματα που ανέκυψαν στις εν λόγω έρευνες.

Στρασβούργο, 31 Ιανουαρίου 2011

Καθ. Νικηφόρος Διαμαντούρος

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής διερευνά αναφορές που αφορούν περιπτώσεις κακοδιοίκησης στα θεσμικά όργανα, τα λοιπά όργανα και τους οργανισμούς της ΕΕ. Στον Διαμεσολαβητή μπορεί να προσφύγει οποιοσδήποτε πολίτης ή κάτοικος της ΕΕ και οποιαδήποτε επιχείρηση ή ένωση κράτους μέλους. Ο Διαμεσολαβητής συνιστά έναν γρήγορο, εύλικτο και δωρεάν τρόπο επίλυσης των προβλημάτων με τη διοίκηση της ΕΕ. Για περισσότερες πληροφορίες στις 23 επίσημες γλώσσες της ΕΕ, επισκεφθείτε τον δικτυακό τόπο <http://www.ombudsman.europa.eu>, όπου θα βρείτε ακόμη την παρούσα *Επισκόπηση*, τις υποθέσεις που περιγράφονται στην παρούσα έκδοση καθώς και την πλήρη *Ετήσια Έκθεση του 2010* – διαθέσιμη στα αγγλικά από τον Μάιο του 2011 και σε όλες τις επίσημες γλώσσες από τον Ιούλιο του 2011.

Επιλεγμένες υποθέσεις που απασχόλησαν τον Διαμεσολαβητή το 2010

Οι υποθέσεις που ακολουθούν καλύπτουν τις κυριότερες κατηγορίες αναφορών που εξετάστηκαν το 2010 και περιλαμβάνουν τις πιο σημαντικές υποθέσεις της χρονιάς, οι οποίες επισημαίνονται με έντονο μπλε χρώμα.

Διαφάνεια

Ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός Φαρμάκων (EMA) παρείχε στο κοινό πρόσβαση σε έγγραφα σχετικά με δύο φάρμακα κατά της παχυσαρκίας και προχώρησε στην υιοθέτηση και δημοσίευση μίας νέας πολιτικής με στόχο την παροχή ευρύτερης πρόσβασης σε έγγραφα που βρίσκονταν στην κατοχή του (2560/2007/BEH).

Κατόπιν αναφοράς δημοσιογράφου, το Κοινοβούλιο συμφώνησε να επιτρέψει την πρόσβαση σε έγγραφα που αφορούσαν τη χρηματοδότηση της αγοράς κάποιων κτιρίων στις Βρυξέλλες. Παρέσχε επίσης επιπρόσθετες πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία που ακολούθησε για να εξασφαλίσει την εξωτερική χρηματοδότηση (793/2007/BEH).

Η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕπ), κατόπιν αιτήματος μιας ΜΚΟ, ήρθε σε επαφή με τις αρχές του Τατζικιστάν με σκοπό να επιτραπεί στην οργάνωση η πρόσβαση σε μια συμφωνία-πλαίσιο. Οι αρχές του Τατζικιστάν δημοσίευσαν τη συμφωνία και, την επόμενη ημέρα, η ΕΤΕπ ενημέρωσε την ενδιαφερόμενη ΜΚΟ (2145/2009/RT).

Σε μια υπόθεση που αφορούσε έγγραφα σχετικά με την κατασκευή ενός βιομηχανικού λιμένα στη Γκραναντίγια, στην Ισπανία, ο Διαμεσολαβητής επεσήμανε ότι, στην περίπτωση κατά την οποία κράτη μέλη ζητούν από την Επιτροπή να μην δημοσιοποιεί έγγραφα που προέρχονται από αυτά, τότε οφείλουν να παράσχουν πειστικά επιχειρήματα με βάση τους κανόνες διαφάνειας της ΕΕ. Ο Διαμεσολαβητής επιδοκίμασε την απόφαση της Επιτροπής να δημοσιοποιήσει εσωτερικά της έγγραφα σε αυτήν την υπόθεση (355/2007/FOR).

Καταγγελίες επί παραβάσει

Ο Διαμεσολαβητής επέκρινε την Επιτροπή για την παράλειψή της να αιτιολογήσει με ορθό, σαφή και κατανοητό τρόπο την απόφασή της να ασκήσει τη διακριτική της ευχέρεια και να περατώσει καταγγελία επί παραβάσει κατά της Αυστρίας, σχετικά με την ολοσχερή απαγόρευση κατοχής άγριων ζώων στα τσίρκο (3307/2006/JMA).

Συμβάσεις και διαγωνισμοί

Η Επιτροπή κατέβαλε σε γερμανικό σύλλογο το ποσό των 6 025 ευρώ, συν 1 586 ευρώ σε τόκους, ατότου της ζητήθηκε από τον Διαμεσολαβητή να επανεξετάσει τον ισχυρισμό του ενδιαφερόμενου συλλόγου ότι η Επιτροπή είχε εσφαλμένα μειώσει το τελικό ποσό πληρωμής του έργου (3249/2008/KM).

Δικαιώματα ατόμων με αναπηρία

Η Επιτροπή παραχώρησε αποκλειστική θέση στάθμευσης σε υπάλληλο με αναπηρία για το υπολειπόμενο διάστημα των δύο ετών που θα παρέμενε στην υπηρεσία. Η υπάλληλος, η οποία είχε υποστεί σοβαρό ατύχημα, ισχυρίστηκε ότι η Επιτροπή δεν χειρίστηκε την αίτησή της κατά τρόπο δίκαιο και ορθό (1226/2008/OV).

Σε υπόθεση που αφορούσε την παροχή υποστήριξης σε εξαρτώμενα ανάπηρα μέλη οικογενειών υπαλλήλων του Συμβουλίου, ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι το Συμβούλιο εφήρμοζε πλήρως τα σχετικά δικαιώματα που προβλέπονται από τον κανονισμό υπηρεσιακής κατάστασης, παρέσχε τα αναγκαία εσωτερικά μέτρα για την άσκηση των εν λόγω δικαιωμάτων, ενώ είχε θεσπίσει πρόσθετα μέτρα πέραν όσων προβλέπονταν από τον κανονισμό υπηρεσιακής κατάστασης (129/2009/VL).

Προσλήψεις

Η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή συμφώνησε να καταβάλει σε ενδιαφερόμενη το ποσό των 3 965 ευρώ ως χρηματική αποζημίωση για τα έξοδα με τα οποία επιβαρύνθηκε εξαιτίας της εσφαλμένης ενημέρωσής της ότι είχε επιλεγεί και επρόκειτο να προσληφθεί (2924/2007/TS).

Ακριβοδίκαιη μεταχείριση

Ο Εκτελεστικός Οργανισμός Εκπαίδευσης, Οπτικοακουστικών Θεμάτων και Πολιτισμού απέσυρε αξίωση επιστροφής 2 364 ευρώ και κατέβαλε στην ενδιαφερόμενη ΜΚΟ το επιπρόσθετο ποσό των 2 722 ευρώ, κατόπιν της επισήμανσης του Διαμεσολαβητή ότι η ΜΚΟ προέβη σε προφανές σφάλμα κατά την συμπλήρωση του εντύπου της αίτησής της για επιδότηση (255/2009/JF).

Η Επιτροπή, κατόπιν παρότρυνσης του Διαμεσολαβητή να αναλάβει την ευθύνη για τα επανειλημμένα λάθη της, απέσυρε την αξίωσή της να της επιστραφεί ποσό που είχε αχρεωστήτως καταβληθεί σε επικουρική υπάλληλο. Η ενδιαφερόμενη είχε αναφερθεί επίσης στις οικονομικές δυσκολίες που αντιμετώπιζε (906/2009/JF).

Θεσμικά ζητήματα και ζητήματα πολιτικής

Κατόπιν διαπίστωσης του Διαμεσολαβητή ότι η επίσημη προειδοποίηση που είχε απευθύνει ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός Ασφάλειας της Αεροπορίας (EASA) στην ενδιαφερόμενη εταιρεία ήταν αντίθετη προς την αρχή της αναλογικότητας, καταχρηστική και ενδεχομένως παράνομη, ο EASA ζήτησε συγγνώμη από την εταιρεία και αναδιατύπωσε τις επίσημες προειδοποιήσεις του. Ο EASA ενημέρωσε επίσης τον Διαμεσολαβητή ότι προτίθεται να προτείνει αλλαγές στην ισχύουσα νομοθεσία (1182/2009/JF).

Πόσες αναφορές και πόσες έρευνες;

Το 2010 ο Διαμεσολαβητής έλαβε 2 667 αναφορές, εκ των οποίων οι 744 ήταν εντός της αρμοδιότητάς του (έναντι 3 098 αναφορών το 2009, εκ των οποίων οι 727 ήταν εντός της αρμοδιότητάς του). Ξεκίνησε 335 έρευνες (έναντι 339 το 2009) και ολοκλήρωσε 326 έρευνες (318 το 2009). Συνολικά, ο Διαμεσολαβητής χειρίστηκε σχεδόν 3 700 αναφορές και αιτήματα πληροφοριών.

Σε τι είδους ενέργειες προέβη ο Διαμεσολαβητής;

Σε ποσοστό άνω του 70 % των υποθέσεων που εξετάστηκαν (1 997), ο Διαμεσολαβητής βοήθησε τον ενδιαφερόμενο είτε ξεκινώντας έρευνα, είτε παραπέμποντας την υπόθεση στο αρμόδιο όργανο, ή δίνοντάς του συμβουλές για το πού να απευθυνθεί.

Όσον αφορά τις παραπομπές και τις συμβουλές, το 50 % των αναφορών διαβιβάστηκε σε μέλος του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών, δηλαδή σε εθνικό ή περιφερειακό διαμεσολαβητή κράτους μέλους ή στην Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου. Ποσοστό 13 % των αναφορών παραπέμφθηκε στην Επιτροπή, ενώ στο 43 % των αναφορών ο Διαμεσολαβητής συνέστησε στους ενδιαφερόμενους να απευθυνθούν σε άλλους φορείς, όπως το δίκτυο SOLVIT το οποίο ασχολείται με διασυνοριακά προβλήματα που ανακύπτουν λόγω της πλημμελούς εφαρμογής της νομοθεσίας της ΕΕ από δημόσιες αρχές σε κράτη μέλη της ΕΕ.

Σημείωση: Σε ορισμένες περιπτώσεις, δόθηκαν στον ενδιαφερόμενο περισσότεροι του ενός τύποι συμβουλών. Γι' αυτό, το άθροισμα των ποσοστών υπερβαίνει το 100 %.

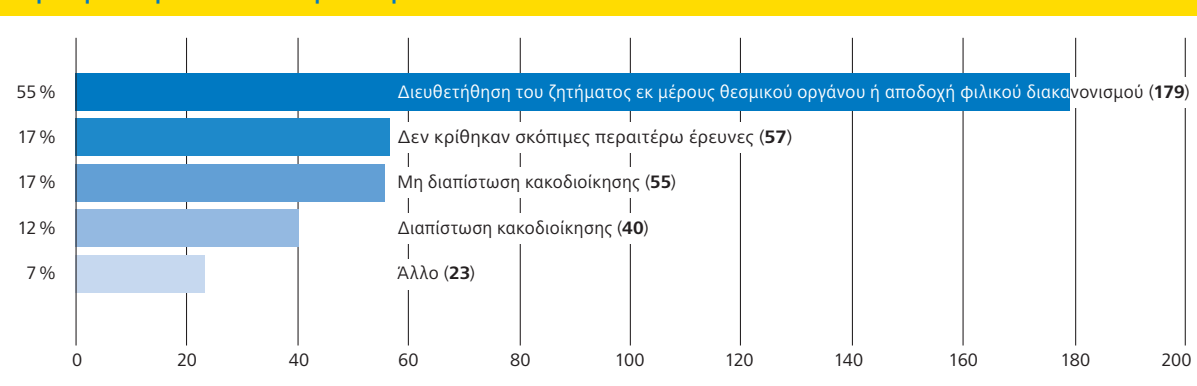
Προέλευση των αναφορών για τις οποίες ολοκληρώθηκε η έρευνα

Ιδιώτες	78 %	(254)
Επιχειρήσεις και ενώσεις	22 %	(72)

Ποια ήταν η έκβαση των ερευνών που διεξήχθησαν;

Σε 179 από τις υποθέσεις που περατώθηκαν το 2010, η έκβαση ήταν θετική, καθώς το ενδιαφερόμενο όργανο αποδέχτηκε φιλικό διακανονισμό ή διευθέτησε το ζήτημα. Σε 55 υποθέσεις δεν διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση. Κακοδιοίκηση διαπιστώθηκε σε 40 υποθέσεις: το όργανο αποδέχθηκε σχέδιο σύστασης σε επτά από αυτές (σε σύγκριση με δύο το 2009), ενώ 33 υποθέσεις περατώθηκαν με τη διατύπωση επικριτικών παρατηρήσεων, περιλαμβανομένης και μίας που κατέληξε σε υποβολή ειδικής έκθεσης προς το Κοινοβούλιο. Σε 14 υποθέσεις, ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε περαιτέρω παρατηρήσεις για τη βελτίωση, στο μέλλον, της λειτουργίας και απόδοσης του εμπλεκόμενου φορέα.

Έκβαση των ερευνών που περατώθηκαν



Σημείωση: Σε ορισμένες υποθέσεις, οι έρευνες περατώθηκαν για δύο ή περισσότερους λόγους. Γι' αυτό, το άθροισμα των ποσοστών υπερβαίνει το 100 %.

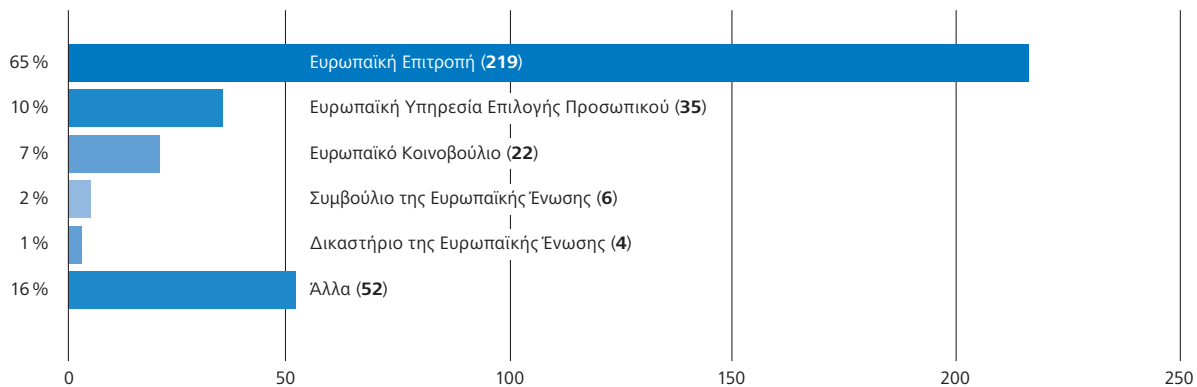
Ποια θεσμικά όργανα, λοιπά όργανα ή οργανισμούς αφορούσαν οι έρευνες που διενεργήθηκαν;

Οι περισσότερες έρευνες που ξεκίνησαν το 2010 (219 υποθέσεις) αφορούσαν την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (65 %). Ο αντίστοιχος αριθμός για το 2009 ήταν 191. Δεδομένου ότι η Επιτροπή είναι το κύριο θεσμικό όργανο της Ένωσης που λαμβάνει αποφάσεις με άμεσο αντίκτυπο στους πολίτες, είναι φυσιολογικό να πρωταγωνιστεί στις αναφορές. Δεύτερη έρχεται η ΕΠΣΟ με 35 αναφορές (30 το 2009). Ο αριθμός των ερευνών που ξεκίνησαν και αφορούσαν το Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο και το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης μειώθηκε περίπου στο μισό σε σύγκριση με το 2009. Αξίζει να σημειωθεί ότι ο Διαμεσολαβητής μπορεί να διεξάγει έρευνες μόνο σχετικά με την άσκηση των μη δικαιοδοτικών καθηκόντων του Δικαστηρίου.

Ποιο είδος κακοδιοίκησης αφορούσαν οι έρευνες;

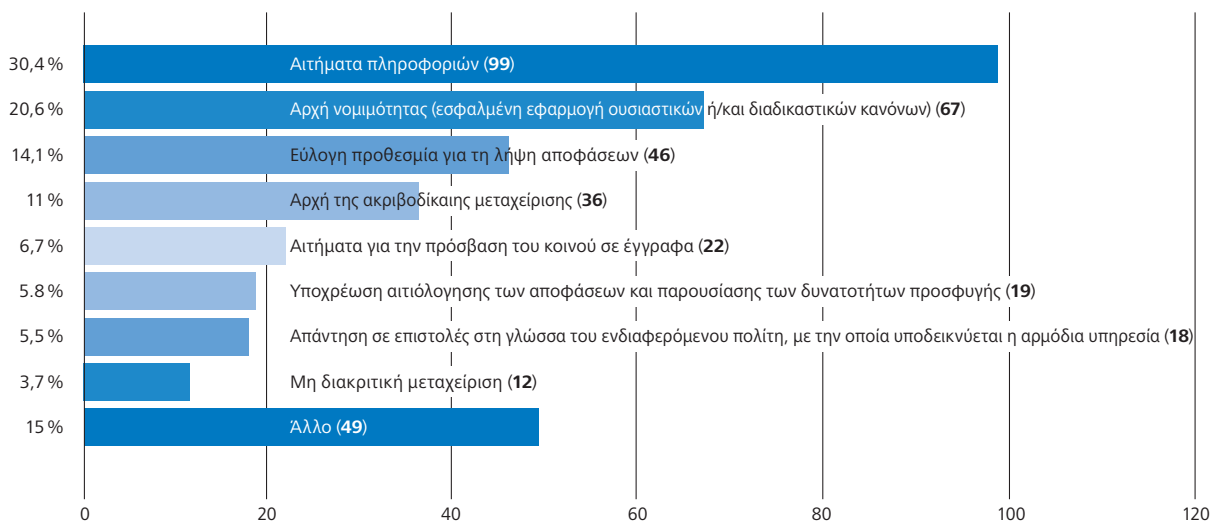
Κακοδιοίκηση υφίσταται εάν το θεσμικό όργανο δεν ενεργεί σύμφωνα με τον νόμο, δεν σέβεται τις αρχές της χρηστής διοίκησης ή παραβιάζει θεμελιώδη δικαιώματα. Οι πιο συνηθισμένες μορφές κακοδιοίκησης με τις οποίες ασχολήθηκε ο Διαμεσολαβητής το 2010 αφορούσαν (i) την παραβίαση της αρχής της νομιμότητας ή της αρχής της ακριβοδίκαιης μεταχείρισης και (ii) την παραβίαση υποχρεώσεων σε σχέση με αιτήματα για πρόσβαση σε πληροφορίες και προθεσμίες για τη λήψη αποφάσεων.

Θεσμικά όργανα και οργανισμοί υπό έρευνα



Σημείωση: Δύο από τις έρευνες που ξεκίνησαν το 2010 ήταν αυτεπάγγελτες έρευνες που απευθύνονταν σε περισσότερα από ένα θεσμικά όργανα. Γι' αυτό, το άθροισμα των ποσοστών υπερβαίνει το 100 %.

Εικαζόμενες περιπτώσεις κακοδιοίκησης – (i) παραβίαση ή (ii) παραβίαση υποχρεώσεων σχετικά με:



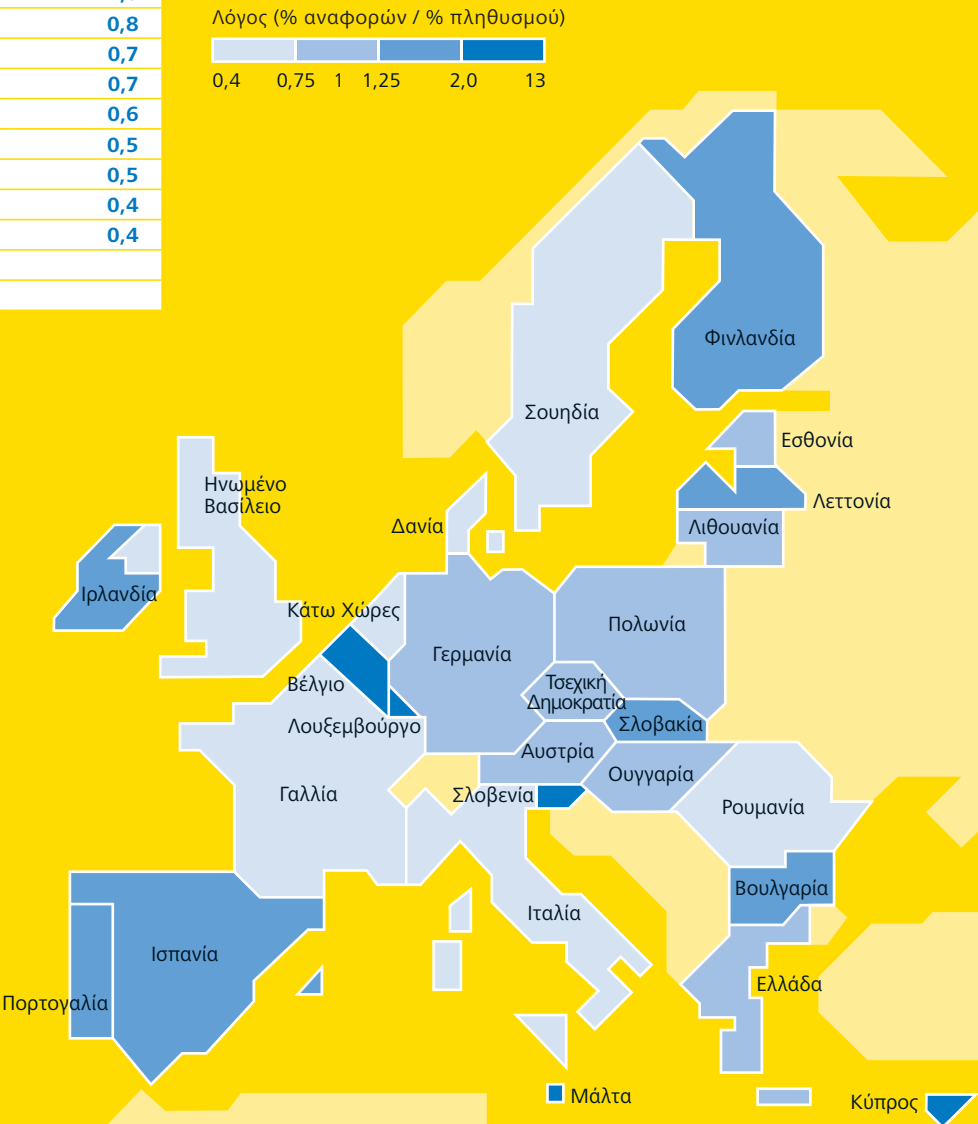
Σημείωση: Σε ορισμένες περιπτώσεις, δύο ή περισσότεροι τύποι εικαζόμενης κακοδιοίκησης εξετάστηκαν στο πλαίσιο της ίδιας έρευνας. Γι' αυτό, το άθροισμα των ποσοστών υπερβαίνει το 100 %.

Από πού προέρχονται οι αναφορές;

Ο πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει τον απόλυτο αριθμό των αναφορών προς τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή ανά κράτος μέλος και την αναλογία αναφορών από κάθε χώρα σε σχέση με το μέγεθος του πληθυσμού της.

Χώρα	Αριθμός αναφορών	Αναλογία
Λουξεμβούργο	34	12,7
Κύπρος	22	4,1
Βέλγιο	207	3,7
Μάλτα	9	3,4
Σλοβενία	34	3,2
Λεττονία	21	1,6
Βουλγαρία	63	1,5
Σλοβακία	43	1,5
Ισπανία	349	1,5
Ιρλανδία	32	1,3
Φινλανδία	39	1,3
Πορτογαλία	71	1,3
Εσθονία	9	1,1
Τσεχική Δημοκρατία	63	1,1
Λιθουανία	20	1,1
Ελλάδα	65	1,1
Αυστρία	48	1,1
Πολωνία	214	1,0
Ουγγαρία	51	1,0
Γερμανία	375	0,8
Κάτω Χώρες	60	0,7
Σουηδία	32	0,7
Ρουμανία	73	0,6
Δανία	16	0,5
Γαλλία	171	0,5
Ιταλία	132	0,4
Ηνωμένο Βασίλειο	132	0,4
Άλλες	131	
Άγνωστη	151	

Σημείωση: Η αναλογία αναφορών προκύπτει από τη διαίρεση του ποσοστού των συνολικών αναφορών από το κάθε κράτος μέλος διά του ποσοστού του πληθυσμού του επί του συνολικού πληθυσμού της ΕΕ. Όπου η τιμή είναι μεγαλύτερη από 1, η εν λόγω χώρα υπέβαλε στον Διαμεσολαβητή αριθμό αναφορών αναλογικά μεγαλύτερο από τον αναμενόμενο με βάση τον πληθυσμό της.



Εάν επιθυμείτε την παρούσα δημοσίευση σε μεγεθυμένη έντυπη έκδοση, επικοινωνήστε με το γραφείο του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή. Θα προσπαθήσουμε να σας παράσχουμε και την ακουστική έκδοση της δημοσίευσης, κατόπιν αιτήματος.

Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής
1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 67001 Strasbourg Cedex

Τηλ.: +33 (0)3 88 17 23 13
Φάξ: +33 (0)3 88 17 90 62
eo@ombudsman.europa.eu

Η παρούσα *Επισκόπηση* είναι δημοσιευμένη στο Διαδίκτυο, στη διεύθυνση:
<http://www.ombudsman.europa.eu>

© Ευρωπαϊκή Ένωση, 2011
Επιτρέπεται η αναπαραγωγή για εκπαιδευτικούς και μη εμπορικούς σκοπούς με αναφορά της πηγής.
Σχεδιασμός και μορφοποίηση από τους Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Δανία, και EntenEller A/S, Valby, Δανία.
Στοιχειοθεσία: FrutigerNext και Palatino.
Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-279-9 . ISSN 1831-3574 . doi:10.2869/37213 . QK-AD-11-001-EL-C



Υπηρεσία Εκδόσεων



Mixed Sources
Product group from well-managed
forests and other controlled sources

Cert no. EUR-COC-051203
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council