





Ευρωπαϊός
Διαμεσολαβητής

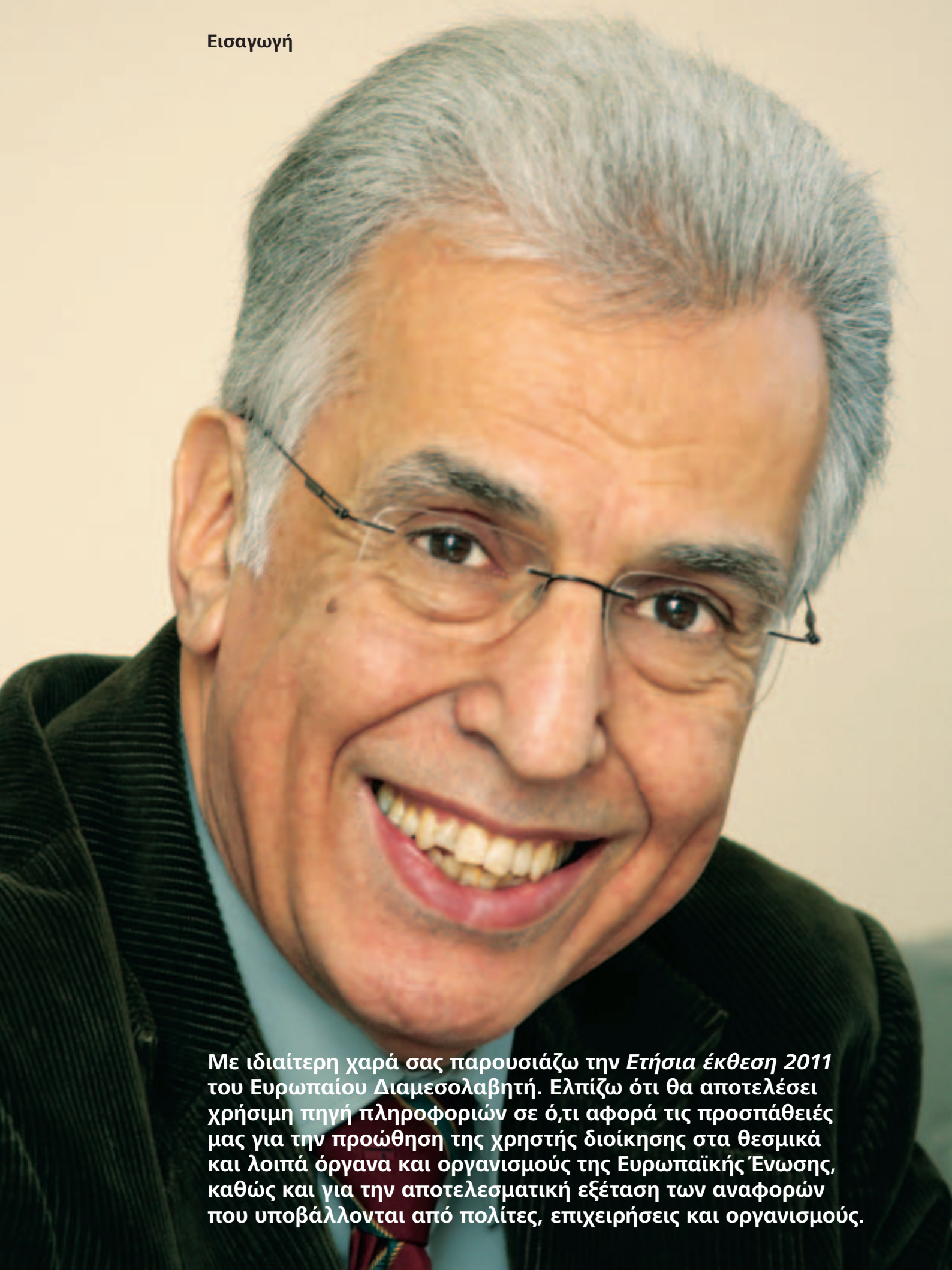
**Ετήσια έκθεση
2011**



Πίνακας περιεχομένων

Εισαγωγή	4
1 Αναφορές και έρευνες	13
1.1 Αρμοδιότητες του Διαμεσολαβητή και διαδικασίες	14
1.2 Επισκόπηση των αναφορών που εξετάστηκαν το 2011	21
1.3 Ανάλυση των ερευνών	28
1.4 Πορίσματα των ερευνών του Διαμεσολαβητή	31
1.5 Πρότυπες υποθέσεις που συνιστούν παραδείγματα βέλτιστης πρακτικής	38
1.6 Θεματική ανάλυση των ερευνών που περατώθηκαν	41
1.7 Διαβίβαση σε άλλες υπηρεσίες και παροχή συμβουλών	64
2 Σχέσεις με τα όργανα της ΕΕ, τους διαμεσολαβητές και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη	67
2.1 Σχέσεις με τα θεσμικά και λοιπά όργανα και οργανισμούς της ΕΕ	68
2.2 Σχέσεις με διαμεσολαβητές και συναφή όργανα	71
2.3 Σχέσεις με άλλα ενδιαφερόμενα μέρη	75
3 Πόροι	81
3.1 Προσωπικό	82
3.2 Προϋπολογισμός	84
3.3 Αξιοποίηση των πόρων	85
Πώς να επικοινωνήσετε με τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή	86

Εισαγωγή



Με ιδιαίτερη χαρά σας παρουσιάζω την *Ετήσια έκθεση 2011* του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή. Ελπίζω ότι θα αποτελέσει χρήσιμη πηγή πληροφοριών σε ό,τι αφορά τις προσπάθειές μας για την προώθηση της χρηστής διοίκησης στα θεσμικά και λοιπά όργανα και οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς και για την αποτελεσματική εξέταση των αναφορών που υποβάλλονται από πολίτες, επιχειρήσεις και οργανισμούς.



Η έκθεση ξεκινά με την παρούσα επισκόπηση, στην οποία επισημαίνω τα γεγονότα που ξεχώρισαν όσον αφορά το έργο του Διαμεσολαβητή κατά τη διάρκεια του 2011. Το κεφάλαιο 1 παρέχει μια ολοκληρωμένη περιγραφή του έργου του Διαμεσολαβητή όσον αφορά την εξέταση των αναφορών και τη διενέργεια των ερευνών. Περιλαμβάνει επίσης μία ανάλυση των αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή καθώς και των διαδικασιών που ακολουθεί κατά τον χειρισμό των αναφορών. Το κεφάλαιο 2 αφορά τις σχέσεις του Διαμεσολαβητή με τα άλλα θεσμικά και λοιπά όργανα και οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης¹, με την κοινότητα των εθνικών, περιφερειακών και τοπικών διαμεσολαβητών στην Ευρώπη, καθώς και με άλλα σημαντικά ενδιαφερόμενα μέρη. Τέλος, το κεφάλαιο 3 παρέχει λεπτομερή στοιχεία σχετικά με το προσωπικό και τον προϋπολογισμό του Διαμεσολαβητή.

Ο θεσμός βοήθησε άμεσα περισσότερους από 22 000 πολίτες

Ένας από τους πρωταρχικούς στόχους του στρατηγικού σχεδιασμού του Διαμεσολαβητή για τη θητεία 2009-2014² είναι να διασφαλίσει ότι οι πολίτες της ΕΕ απολαμβάνουν πλήρως τα δικαιώματά τους. Από αυτή την άποψη, το 2011 ήταν μια επιτυχής χρονιά, καθώς ο Διαμεσολαβητής βοήθησε άμεσα περισσότερους από 22 000 πολίτες. Σε αυτούς συγκαταλέγονται πολίτες που υπέβαλαν αναφορά στον Διαμεσολαβητή (2 510 αναφορές εξετάστηκαν κατά τη διάρκεια του έτους), πολίτες που έλαβαν απάντηση σε αίτημά τους για παροχή πληροφοριών (1 284), και πολίτες που

έλαβαν συμβουλές μέσω του διαδραστικού οδηγού στον δικτυακό τόπο του Διαμεσολαβητή (18 274). Η μείωση, για τρίτη συνεχόμενη χρονιά, του συνολικού αριθμού των αναφορών που υποβλήθηκαν στον Διαμεσολαβητή αντικατοπτρίζει ακόμη περισσότερο την επιτυχία του συγκεκριμένου οδηγού. Ο αριθμός των αναφορών μειώθηκε από τις 3 406 το 2008 στις 2 510 το 2011, κυρίως διότι έχει μειωθεί ο αριθμός των εκτός αρμοδιότητας αναφορών. Πλέον, είναι λιγότεροι οι πολίτες που υποβάλλουν αναφορά στον Διαμεσολαβητή για λάθος λόγο, καθώς εντοπίζουν καλύτερα και άμεσα το καταλληλότερο μέσο προσφυγής.

Πολίτες που έλαβαν βοήθεια από τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή κατά το 2011	
Αναφορές που καταχωρήθηκαν το 2011	2 510
Συμβουλές που παρασχέθηκαν μέσω του διαδραστικού οδηγού στον δικτυακό τόπο του Διαμεσολαβητή	18 274
Αιτήματα παροχής πληροφοριών που απαντήθηκαν από τις υπηρεσίες του Διαμεσολαβητή	1 284

Στις περιπτώσεις όπου λαμβάνουμε αναφορές οι οποίες έπρεπε να έχουν υποβληθεί σε άλλα όργανα, προσπαθούμε να παρέχουμε συμβουλές ή να διαβιβάζουμε την υπόθεση. Σε ποσοστό μεγαλύτερο του 65 % των αναφορών που εξετάσαμε το 2011, μπορέσαμε να υπερασπιστούμε τα δικαιώματα των πολιτών είτε διενεργώντας σχετική έρευνα είτε διαβιβάζοντας την υπόθεση στο αρμόδιο όργανο είτε συμβουλευόντας τους ενδιαφερόμενους σχετικά με το πού πρέπει να απευθυνθούν. Ποσοστό άνω του 50 % των αναφορών ήταν εντός της αρμοδιότητας ενός εκ των μελών του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών³. Από αυτές, το 27 % ήταν εντός

1. Για λόγους συντομίας, ο όρος «όργανα της ΕΕ» που χρησιμοποιείται στην παρούσα έκθεση αναφέρεται σε όλα τα θεσμικά και λοιπά όργανα και οργανισμούς της ΕΕ.

2. Το σχετικό έγγραφο είναι διαθέσιμο σε 23 γλώσσες στον δικτυακό τόπο του Διαμεσολαβητή, στη διεύθυνση: <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/strategy.faces>

3. Στο δίκτυο αυτό, το οποίο διαθέτει επί του παρόντος περισσότερα από 90 γραφεία σε 32 ευρωπαϊκές χώρες, συμμετέχουν οι εθνικοί και περιφερειακοί διαμεσολαβητές και τα συναφή όργανα των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, οι υποψήφιοι για προσχώρηση στην ΕΕ χώρες, άλλες χώρες του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου ή/και του χώρου Σένγκεν, όπως επίσης και ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής και η Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου.

Εισαγωγή

της αρμοδιότητας του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή.

Μια ειδική έρευνα του Ευρωβαρόμετρου 2011 για τα δικαιώματα των πολιτών και τις επιδόσεις της διοίκησης της ΕΕ⁴ επιβεβαίωσε την αξία που αποδίδουν οι πολίτες στο θεμελιώδες δικαίωμά τους να υποβάλλουν αναφορά στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή. Μόνο το δικαίωμα της ελεύθερης μετακίνησης και διαμονής στην ΕΕ και το νέο δικαίωμα στη χρηστή διοίκηση που κατοχυρώνεται από τον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ κατατάχθηκαν σε υψηλότερες θέσεις όσον αφορά τη σημασία τους για τους πολίτες. Οι απαντήσεις στην έρευνα ενισχύουν τον ρόλο του Διαμεσολαβητή ως κρίσιμου συνδέσμου μεταξύ των ευρωπαίων πολιτών και της διοίκησης της ΕΕ.

Προσεγγίζοντας τους πολίτες και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη

Οι περισσότεροι από τους ερωτηθέντες στο ειδικό Ευρωβαρόμετρο ανέφεραν ότι ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής πρέπει να ενημερώνει τους πολίτες



Έχετε προβλήματα με την ΕΕ; Ποιος μπορεί να σας βοηθήσει;

σχετικά με τα δικαιώματά τους και τον τρόπο με τον οποίο πρέπει να τα ασκούν. Επιδιώκοντας την επίτευξη αυτού του στόχου, διοργανώσαμε το 2011 μία μεγάλη εκδήλωση με τίτλο «Ωφελούνται οι πολίτες από τη Συνθήκη της Λισαβόνας;»

Με στόχο την περαιτέρω ενημέρωση, παροχή συμβουλών και καθοδήγηση των πολιτών δημοσιεύσαμε ένα εγχειρίδιο με τίτλο *Έχετε προβλήματα με την ΕΕ; Ποιος μπορεί να σας βοηθήσει;* Η ζήτηση για την εν λόγω έκδοση, η οποία παρέχει πληροφορίες για το σύνολο των μηχανισμών επίλυσης



Κάθε χρόνο, ο Διαμεσολαβητής διοργανώνει σειρά εκδηλώσεων οι οποίες απευθύνονται σε πολίτες, ενώσεις, Μ.Κ.Ο., επιχειρήσεις, δημοσιογράφους, περιφερειακές και εθνικές αντιπροσωπείες και άλλους ενδιαφερόμενους. Η κύρια εκδήλωση για το 2011 είχε τίτλο «Ωφελούνται οι πολίτες από τη Συνθήκη της Λισαβόνας;» και πραγματοποιήθηκε στις 18 Μαρτίου 2011 στις Βρυξέλλες. Κεντρικός ομιλητής της εκδήλωσης ήταν ο Πρόεδρος του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου, κ. Herman Van Rompuy. Στο πάνελ της συζήτησης συμμετείχαν ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής, κ. Νικηφόρος Διαμαντούρος, η αντιπρόεδρος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, κ. Viviane Reding, η αντιπρόεδρος του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, κ. Diana Wallis, και ο επικεφαλής του Κέντρου Ευρωπαϊκής Πολιτικής, κ. Hans Martens. Η κ. Ann Cahill, πρόεδρος της Διεθνούς Ένωσης Τύπου, προήδρευσε της εκδήλωσης, στην οποία συμμετείχαν περισσότερα από 200 άτομα.

⁴ Για το ειδικό αυτό Ευρωβαρόμετρο, το οποίο διεξήχθη κατόπιν αιτήματος του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Διαμεσολαβητή, η TNS Opinion & Social διενήργησε απευθείας συνεντεύξεις με 27 000 πολίτες στα 27 κράτη μέλη της ΕΕ μεταξύ Φεβρουαρίου και Μαρτίου 2011. Η συνοπτική έκθεση του Διαμεσολαβητή για το ειδικό Ευρωβαρόμετρο, η πλήρης έκθεση του ειδικού Ευρωβαρόμετρου και ενημερωτικά δελτία για κάθε κράτος μέλος της ΕΕ είναι διαθέσιμα στη διεύθυνση: <http://www.ombudsman.europa.eu/el/press/statistics.faces>



Το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Διαμεσολαβητών συνδράμει σημαντικά τους ευρωπαίους πολίτες στην ουσιαστική άσκηση των δικαιωμάτων που απολαμβάνουν χάρη στην ΕΕ. Τα μέλη του Δικτύου συναντήθηκαν στην Κοπεγχάγη, στις 21 και 22 Οκτωβρίου 2011 για το όγδοο σεμινάριο των εθνικών διαμεσολαβητών. Το θέμα του σεμιναρίου ήταν «Νόμος, πολιτική και διαμεσολαβητές στο πλαίσιο της Λισαβόνας».



© Thomas Fryd

προβλημάτων που έχουν στη διάθεσή τους οι πολίτες οι οποίοι αντιμετωπίζουν προβλήματα με την ΕΕ, υπήρξε υψηλότερη από οποιαδήποτε άλλη έκδοση στην ιστορία του Διαμεσολαβητή. Με δεδομένη την προσπάθεια του Διαμεσολαβητή για καλύτερη ένταξη των ατόμων με αναπηρίες, όπως προβλέπεται από το άρθρο 26 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων, τόσο αυτή όσο και άλλες εκδόσεις παρέχονται, κατόπιν αιτήματος, σε ακουστική μορφή και σε κείμενο με μεγάλους χαρακτήρες.

Αποσκοπώντας στην ενημέρωση των πολιτών σχετικά με τις προσπάθειές μας για την καταπολέμηση της κακοδιοίκησης στα θεσμικά όργανα της ΕΕ, ο Διαμεσολαβητής ξεκίνησε, από τις αρχές του 2011, να δημοσιεύει στον δικτυακό τόπο του πληροφορίες σχετικά με τις έρευνες που διενεργεί. Η νέα αυτή πολιτική αναμένεται να καταστήσει ευκολότερη την ενημέρωση των πολιτών, των δημοσιογράφων και άλλων ενδιαφερόμενων, σχετικά με τις έρευνες του Διαμεσολαβητή από το πρώτο κιόλας στάδιο. Είναι εξαιρετικά σημαντικό για τον Διαμεσολαβητή να δίνει το παράδειγμα, διασφαλίζοντας ότι το ίδιο το γραφείο του λειτουργεί με διαφάνεια. Η έρευνα του Ευρωβαρόμετρου έδειξε ότι

σε ποσοστό 42 % οι ευρωπαίοι πολίτες δεν είναι ικανοποιημένοι με το επίπεδο διαφάνειας που χαρακτηρίζει τη διοίκηση της ΕΕ, ενώ ικανοποιημένο δηλώνει μόλις το 9 % των πολιτών. Έχοντας αυτό κατά νου, επ' ευκαιρία της διοργάνωσης της «Παγκόσμιας Ημέρας του δικαιώματος στην ενημέρωση» στις 28 Σεπτεμβρίου, κάλεσα τη διοίκηση της ΕΕ να δρα προληπτικά στον τομέα της διαφάνειας. Στο συγκεκριμένο πλαίσιο, εισηγήθηκα να θεσπιστούν χρήσιμα και φιλικά προς τον πολίτη ηλεκτρονικά μητρώα για τα έγγραφα. Τον Δεκέμβριο του 2011, εκδώσαμε απόφαση για τη δημιουργία ενός δημόσιου μητρώου εγγράφων με σκοπό τη διευκόλυνση των πολιτών στην άσκηση του δικαιώματός τους για πρόσβαση στα έγγραφα που έχει στην κατοχή του ο Διαμεσολαβητής.

Συνεργασία με διαμεσολαβητές

Το δικαίωμα πρόσβασης στα έγγραφα αποτελεί θεμελιώδες δικαίωμα, το οποίο κατοχυρώνεται από τον Χάρτη, μαζί με το δικαίωμα υποβολής αναφοράς και το δικαίωμα στη χρηστή διοίκηση. Το γεγονός ότι οι συμμετέχοντες στην έρευνα του Ευρωβαρόμετρου δήλωσαν σε ποσοστό 85 % ότι δεν διαθέτουν επαρκή

Εισαγωγή

πληροφόρηση σχετικά με τον Χάρτη είναι, επομένως, ανησυχητικό. Πέραν των δικών μου προσπαθειών να ενημερώνω τους πολίτες σχετικά με τον Χάρτη, είχα δεσμευτεί ότι θα ενθάρρυνα τα μέλη του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών να πράξουν το ίδιο στα κράτη μέλη. Μια καλή ευκαιρία αποτέλεσε το όγδοο εθνικό σεμινάριο του Δικτύου, το οποίο πραγματοποιήθηκε στην Κοπεγχάγη τον Οκτώβριο του 2011. Μεταξύ των σημαντικών αποφάσεων που ελήφθησαν στο συγκεκριμένο σεμινάριο ήταν η συμφωνία να αναζητηθούν τρόποι, μέσω του Δικτύου, για την καλύτερη ενημέρωση των πολιτών σχετικά με τα δικαιώματά τους σε πανευρωπαϊκό επίπεδο.

Στο σεμινάριο συζητήθηκαν επίσης οι αρχές που πρέπει να καθοδηγούν τους δημοσίους υπαλλήλους κατά την άσκηση των καθηκόντων τους. Αφού συμβουλευθήκα προηγουμένως τους εθνικούς διαμεσολαβητές στο πλαίσιο του Δικτύου ώστε να ενημερωθώ σχετικά με τις βέλτιστες πρακτικές στα κράτη μέλη, εκπόνησα σχέδιο κειμένου αρχών το οποίο περιελάμβανε πέντε βασικές αρχές: αφοσίωση, ακεραιότητα, αντικειμενικότητα, σεβασμός και διαφάνεια. Ξεκίνησα δημόσια διαβούλευση επί του σχεδίου τον Φεβρουάριο του 2011 και, τον Δεκέμβριο, δημοσίευσα ανάλυση των απαντήσεων που συγκέντρωσα από τη δημόσια διαβούλευση. Εντός του πρώτου εξαμήνου του 2012 θα δημοσιεύσω, στις 23 επίσημες γλώσσες της ΕΕ, το τελικό κείμενο των αρχών, συνοδευόμενο από επεξηγηματική εισαγωγή. Πιστεύω ακράδαντα ότι μια απερίφραστη και περιεκτική δήλωση σχετικά με τις θεμελιώδεις αξίες που πρέπει να απηχεί η διαγωγή των υπαλλήλων της ΕΕ μπορεί να προαγάγει αποτελεσματικά την εμπιστοσύνη των πολιτών στις υπηρεσίες και στα όργανα της ΕΕ.

Τέλος, όσον αφορά τη συνεργασία με το Δίκτυο κατά τη διάρκεια του 2011, είναι σημαντικό να αναφερθεί ο αριθμός ρεκόρ των ερωτημάτων (11 συνολικά), τα οποία υπεβλήθησαν στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή κατά τη διάρκεια του έτους. Μέσω της συγκεκριμένης διαδικασίας, οποιοδήποτε μέλος του Δικτύου μπορεί να απευθύνεται σε μένα για βοήθεια και καθοδήγηση σχετικά με τις πτυχές του ευρωπαϊκού δικαίου που διέπουν την υπόθεση που εξετάζει. Το νέο εξωτερικό δίκτυο (extranet) προβάλλει με καλύτερο τρόπο τη διαδικασία υποβολής ερωτημάτων προς όφελος των μελών του Δικτύου Διαμεσολαβητών. Στην Κοπεγχάγη συμφωνήθηκε επίσης ότι, μέσω του δικτυακού τόπου του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή, το ευρύ κοινό θα έχει πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με τα εν λόγω ερωτήματα.

Διαδικασίες περισσότερο φιλικές προς τον χρήστη

Πέραν του αριθμού ρεκόρ των υποβληθέντων ερωτημάτων, το 2011 ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής ξεκίνησε περισσότερες έρευνες από κάθε άλλη χρονιά, συγκεκριμένα 396. Το γεγονός ότι κατά τη διάρκεια του 2011 τροποποιήσαμε τις διαδικασίες μας προκειμένου να τις καταστήσουμε περισσότερο φιλικές προς τον χρήστη εξηγεί σε μεγάλο βαθμό την αύξηση του αριθμού τους κατά 61 σε σύγκριση με το 2010. Θεσπίσαμε επίσης έναν νέο τύπο έρευνας –τη λεγόμενη «διευκρινιστική έρευνα»– η οποία δίνει τη δυνατότητα στους ενδιαφερόμενους να παρέχουν διευκρινίσεις σχετικά με την αναφορά τους σε περίπτωση που ο Διαμεσολαβητής δε θεωρεί ότι υφίστανται, εκ πρώτης όψεως, λόγοι να ζητήσει από το εμπλεκόμενο όργανο της ΕΕ να γνωμοδοτήσει επί της υπόθεσης.



Ο Διαμεσολαβητής βελτίωσε την απλοποιημένη διαδικασία έρευνας με σκοπό την ταχεία διεκπεραίωση των αναφορών που αφορούν παράλειψη απάντησης σε αλληλογραφία. Παλαιότερα, ο Διαμεσολαβητής θεωρούσε συνήθως ότι αυτές οι αναφορές διευθετούνταν μόλις το σχετικό όργανο απέστειλε την απάντησή του. Αφότου επανεξέτασε την προσέγγισή του, έκρινε ότι θα ήταν περισσότερο φιλικό προς τον πολίτη να μην αναγκάζονται οι ενδιαφερόμενοι να προβαίνουν σε νέα αναφορά σε περίπτωση που δεν ικανοποιούνταν από το περιεχόμενο της απάντησης. Ως εκ τούτου, ο ενδιαφερόμενος καλείται πλέον να υποβάλει παρατηρήσεις. Όπως εξηγείται περαιτέρω στο κεφάλαιο 1, οι κύριες στατιστικές συνέπειες της νέας αυτής προσέγγισης είναι ότι ο Διαμεσολαβητής περατώνει τώρα λιγότερες υποθέσεις ως διευθετηθείσες από το όργανο, ενώ έχει αυξηθεί ο αριθμός των υποθέσεων που περατώνονται χωρίς να διαπιστωθεί κακοδιοίκηση ή για τις οποίες δεν δικαιολογείται περαιτέρω έρευνα. Άλλη συνέπεια του γεγονότος αυτού είναι ότι απαιτείται, κατά μέσο όρο, ελαφρώς μεγαλύτερο διάστημα για την ολοκλήρωση των ερευνών, και συγκεκριμένα δέκα μήνες κατά τη διάρκεια του 2011, σε σύγκριση με τους εννέα μήνες για το 2010. Προσωπικά, εκτιμώ ότι οι ουσιαστικές βελτιώσεις που επήλθαν αντισταθμίζουν τη μικρή αυτή αύξηση του χρόνου περάτωσης των ερευνών. Σημειώνεται, ότι εξακολουθήσαμε να ολοκληρώνουμε τις περισσότερες έρευνες, δηλαδή το 66 % του συνόλου, εντός ενός έτους (το ίδιο ποσοστό με το 2010). Όλα αυτά επιτεύχθηκαν από το προσωπικό του Διαμεσολαβητή το οποίο αριθμούσε συνολικά 64 υπαλλήλους το 2011, και με δημοσιονομικές πιστώσεις ύψους 9 427 395 ευρώ.

Η τελευταία βελτίωση των διαδικασιών μας, η οποία αποφασίστηκε από τον Διαμεσολαβητή κατά τη διάρκεια του 2011, αφορά τον εξορθολογισμό της διαχείρισης των αναφορών που δεν εμπίπτουν στην αρμοδιότητά μας. Η πρόθεσή μας είναι να ενημερώνουμε τους ενδιαφερόμενους όσον το δυνατόν ταχύτερα σε περίπτωση που ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής δεν είναι σε θέση να εξετάσει την αναφορά τους. Για το χειρισμό των αναφορών αυτών είναι υπεύθυνο το Μητρώο, το οποίο εξηγεί στους ενδιαφερόμενους τους λόγους για τους οποίους ο Διαμεσολαβητής δεν δύναται να εξετάσει την αναφορά τους και, κατά περίπτωση, τη διαβιβάζει στο αρμόδιο όργανο ή συμβουλεύει τον ενδιαφερόμενο σχετικά με το πού πρέπει να απευθυνθεί.

Πρωώθηση της νοοτροπίας εξυπηρέτησης του πολίτη στα όργανα της ΕΕ

Όπως και κάθε χρόνο, οι περισσότερες έρευνες που διενεργήθηκαν από τον Διαμεσολαβητή το 2011 αφορούσαν την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (231 έρευνες ή ποσοστό 58 % επί του συνόλου). Καθώς η Επιτροπή είναι το κύριο θεσμικό όργανο της ΕΕ που λαμβάνει αποφάσεις με άμεσο αντίκτυπο στους πολίτες, είναι λογικό να αποτελεί τον βασικό στόχο των αναφορών των πολιτών. Σε συνάντηση που είχα τον Φεβρουάριο με το Σώμα των Επιτρόπων, περιέγραψα μέτρα που έχουν σχεδιαστεί προκειμένου να ενισχυθεί η συνεργασία με την Επιτροπή προς το συμφέρον των ευρωπαίων πολιτών. Εξέφρασα την ικανοποίησή μου για τη μεταστροφή του πνεύματος που έχει συντελεστεί στους κόλπους της Επιτροπής κατά τα τελευταία χρόνια όσον αφορά την αναγνώριση και διόρθωση σφαλμάτων. Τόνισα επίσης ότι η παροχή αποζημίωσης, σε περιπτώσεις

Εισαγωγή

που η λήψη ενός τέτοιου μέτρου ενδείκνυται, θα πρέπει να αποτελέσει το επόμενο βήμα για την παγίωση, στους κόλπους της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, μιας νοοτροπίας εξυπηρέτησης του πολίτη.

Το 2011 διενεργήθηκαν 42 έρευνες (11 %) σχετικά με την Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού (EPSO), 16 έρευνες (4 %) αφορούσαν το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, 10 (3 %) το Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης και 3 (1 %) το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Όσον αφορά το Δικαστήριο, επισημαίνεται ότι ο Διαμεσολαβητής μπορεί να κινεί έρευνες μόνο εκτός του πεδίου άσκησης των δικαιοδοτικών καθηκόντων του Δικαστηρίου.

Άλλες 101 έρευνες αφορούσαν 35 άλλα θεσμικά και λοιπά όργανα και οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης, γεγονός που αναδεικνύει την ανάγκη επέκτασης της δραστηριότητας του Διαμεσολαβητή στο σύνολο της διοίκησης της ΕΕ. Συνολικά, οι αναφορές που αφορούν οργανισμούς της ΕΕ αντιστοιχούν πλέον σε ποσοστό άνω του 10 % του συνόλου των αναφορών που οδηγούν σε διενέργεια έρευνας από τον Διαμεσολαβητή. Κατά συνέπεια, τον Μάιο του 2011 εγκαινίασα ένα πρόγραμμα επισκέψεων σε οργανισμούς της ΕΕ. Η ανταπόκριση ορισμένων οργανισμών στις έρευνες του Διαμεσολαβητή υπήρξε υποδειγματική. Το γεγονός αυτό ενισχύει την πεποίθησή μου ότι η προσπάθεια εντοπισμού και διάδοσης βέλτιστων πρακτικών θα συμβάλλει στην προσπάθεια των επικεφαλής των οργανισμών να καλλιεργήσουν μια νοοτροπία εξυπηρέτησης του πολίτη. Πραγματοποιήσα συνολικά έξι τέτοιες επισκέψεις κατά τη διάρκεια της χρονιάς και, την 1η Ιουνίου, συναντήθηκα με τους

επικεφαλής όλων των οργανισμών της ΕΕ, οπότε και μπόρεσα να εξηγήσω την πρωτοβουλία αυτή λεπτομερέστερα.

Οι κυριότερες μορφές κακοδιοίκησης για τις οποίες υποβλήθηκαν αναφορές εις βάρος των οργάνων της ΕΕ το 2011 αφορούσαν: την αρχή της νομιμότητας (εσφαλμένη εφαρμογή των ουσιαστικών ή/και διαδικαστικών κανόνων) (28 % των ερευνών), αιτήσεις παροχής πληροφοριών (16,2 %), την αρχή της ακριβοδίκαιης μεταχείρισης (13,6 %), την υποχρέωση αιτιολόγησης των αποφάσεων και αναφοράς των δυνατοτήτων άσκησης προσφυγής (8,1 %), τις εύλογες προθεσμίες για τη λήψη αποφάσεων (7,3 %), αιτήσεις πολιτών για πρόσβαση σε έγγραφα (7,1 %), την προστασία από διακρίσεις (6,8 %), την υποχρέωση απάντησης σε επιστολές στη γλώσσα των πολιτών και την υπόδειξη της αρμόδιας υπηρεσίας (5,8 %) και την υποχρέωση επιμέλειας (3,5 %).

Επιτεύγματα στο πλαίσιο του χειρισμού των αναφορών

Επί σειρά ετών έχω υποστηρίξει την άποψη ότι ένα όργανο που έχει εμπεδώσει τη νοοτροπία εξυπηρέτησης του πολίτη δεν θεωρεί τις αναφορές απειλή αλλά μάλλον ευκαιρία αποτελεσματικότερης επικοινωνίας, καθώς και ευκαιρία διόρθωσης των σφαλμάτων και αποκόμισης διδαγμάτων για το μέλλον. Η τελευταία μας έκδοση, *The European Ombudsman's guide to complaints* (έκδοση διαθέσιμη στα αγγλικά, γαλλικά και γερμανικά), η οποία διανεμήθηκε στο προσωπικό του συνόλου των οργάνων της ΕΕ το Νοέμβριο του 2011, εκφράζει αυτή ακριβώς τη φιλοσοφία με λεπτομερέστερο τρόπο. Η προθυμία τόσο της διοίκησης όσο και του προσωπικού για συνεργασία με



τον Διαμεσολαβητή προς την κατεύθυνση του αποτελεσματικού χειρισμού των αναφορών συνιστά σημαντική έκφραση δέσμευσης ως προς την αρχή της νοοτροπίας εξυπηρέτησης των πολιτών. Οι δέκα πρότυπες υποθέσεις που επέλεξα για τη συγκεκριμένη χρονιά καταδεικνύουν με τον καλύτερο τρόπο αυτή την προθυμία. Επισημαίνονται στην παρούσα έκθεση με έντονο μπλε χρώμα και χρησιμεύουν ως παράδειγμα βέλτιστης πρακτικής χειρισμού των αναφορών. Πέντε από τις υποθέσεις αυτές αφορούν την Επιτροπή, ενώ από μία αντιστοιχεί στο Κοινοβούλιο, στην Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού, στον Ευρωπαϊκό Οργανισμό Φαρμάκων, στην Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών και στο Γραφείο Εναρμόνισης στο πλαίσιο της Εσωτερικής Αγοράς. Τα θέματα και οι τομείς που καλύπτονται περιλαμβάνουν τα εξής: διαφάνεια, ακριβοδίκαιη μεταχείριση, δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία, συμβάσεις και διαγωνισμοί και πολιτική σχετικά με τη χρήση των γλωσσών.

Οι υποθέσεις αυτές περιγράφονται στην ενότητα 1.5 της παρούσας έκθεσης. Στη θεματική ανάλυση που ακολουθεί σκιαγραφούνται τα σημαντικότερα πορίσματα επί των νομικών και πραγματικών περιστατικών που περιέχονται στις αποφάσεις του Διαμεσολαβητή κατά το 2011. Στο πλαίσιο των προσπαθειών του Διαμεσολαβητή να προωθήσει την εφαρμογή του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ, η ανάλυση αποδίδει ιδιαίτερη προσοχή σε υποθέσεις σχετικές με δικαιώματα που αναγνωρίζει ο Χάρτης. Τα κύρια θέματα της ανάλυσης είναι: (i) διαφάνεια, πρόσβαση του κοινού σε έγγραφα και προσωπικά δεδομένα, (ii) η Επιτροπή ως θεματοφύλακας των Συνθηκών, (iii) ανάθεση συμβάσεων και

επιχορηγήσεις, (iv) εκτέλεση συμβάσεων, (v) διοικητικά θέματα και κανονισμοί προσωπικού, (vi) διαγωνισμοί και διαδικασίες επιλογής, και (vii) θεσμικά ζητήματα, ζητήματα πολιτικής και άλλα.

Συνολικά, κατά τη διάρκεια του 2011, ο Διαμεσολαβητής περάτωσε 318 έρευνες έναντι 326 το 2010. Οκτώ από αυτές διενεργήθηκαν με πρωτοβουλία του Διαμεσολαβητή και αφορούσαν διάφορα ζητήματα, από τη νέα πολιτική της Ευρωπαϊκής Υπηρεσίας Επιλογής Προσωπικού (EPSO) για τους ανοιχτούς διαγωνισμούς μέχρι ζητήματα καθυστερημένων πληρωμών εκ μέρους της Επιτροπής. Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε κακοδιοίκηση σε 47 υποθέσεις (έναντι 40 για το 2010) ενώ πέτυχε θετική έκβαση για τον ενδιαφερόμενο σε 13 από τις υποθέσεις αυτές (έναντι 7 για το 2010) έπειτα από αποδοχή του σχεδίου σύστασης που υπέβαλε στο εμπλεκόμενο όργανο. Ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε επικριτικές παρατηρήσεις προς τα όργανα της ΕΕ σε συνολικά 35 υποθέσεις κατά τη διάρκεια του 2011, δηλαδή δύο περισσότερες σε σχέση με το 2010. Με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας της διοίκησης, διατύπωσε συμπληρωματικές παρατηρήσεις σε 37 υποθέσεις κατά το 2011. Ο Διαμεσολαβητής θα εξακολουθήσει να παρακολουθεί τη συνέχεια που δίνεται από τα όργανα της ΕΕ στις παρατηρήσεις του, δημοσιεύοντας σχετική ετήσια μελέτη στον δικτυακό τόπο του. Η αντίστοιχη μελέτη για το 2011 δημοσιεύτηκε τον περασμένο Νοέμβριο.

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, ο αριθμός των υποθέσεων που διευθέτησαν τα όργανα της ΕΕ μειώθηκε το 2011. Συνολικά, ο αριθμός των υποθέσεων που διευθετήθηκαν ή των φιλικών διακανονισμών που επιτεύχθηκαν

Εισαγωγή

περιορίστηκε στις 84 (έναντι 179 το 2010). Σε 128 υποθέσεις (έναντι 57 το 2010), ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι δεν δικαιολογούνταν περαιτέρω έρευνες. Δεν διαπίστωσε κακοδιοίκηση σε 64 υποθέσεις (έναντι 55 το 2010).

Συνεχίζοντας το έργο μας για την υλοποίηση του στρατηγικού σχεδιασμού του Διαμεσολαβητή

Το 2011 μας έδωσε τη δυνατότητα να εκπληρώσουμε πολλούς από τους στόχους που περιλαμβάνονται στον Στρατηγικό Σχεδιασμό του Διαμεσολαβητή για την περίοδο 2009-2014. Ωστόσο, πολλά μένουν ακόμη να γίνουν και αναμένουμε ότι θα είμαστε εξίσου απασχολημένοι και το 2012, καθώς προσπαθούμε να βελτιώσουμε την ποιότητα της διοίκησης της ΕΕ και να διασφαλίσουμε ότι οι πολίτες της ΕΕ είναι σε θέση να απολαύουν πλήρως των δικαιωμάτων τους. Στη δύσκολη εποχή που διανύουμε, θα συνεχίσουμε να επιδιώκουμε τους ευγενείς αυτούς σκοπούς με ακόμη περισσότερη ενέργεια και αποφασιστικότητα.

Στρασβούργο, 13 Φεβρουαρίου 2012



Νικηφόρος Διαμαντούρος

A large, stylized number '1' in a dark blue color, centered on a lighter blue background. The '1' is composed of several geometric shapes: a vertical bar, a horizontal bar at the top, and a diagonal bar on the right side. The background is a solid light blue color.

Αναφορές και έρευνες

Το κεφάλαιο 1 παρουσιάζει τις αρμοδιότητες και τις διαδικασίες του Διαμεσολαβητή, παρέχει μια επισκόπηση των αναφορών που εξετάστηκαν το 2011 καθώς και μια διεξοδική μελέτη των ερευνών που περατώθηκαν. Υπάρχει μια ενότητα για τις πρότυπες υποθέσεις, καθώς και μια θεματική παρουσίαση των υποθέσεων. Το κεφάλαιο ολοκληρώνεται με μια ματιά σε υποθέσεις που διαβιβάστηκαν σε άλλους φορείς επίλυσης διαφορών.

Αναφορές και έρευνες

1.1 Αρμοδιότητες του Διαμεσολαβητή και διαδικασίες

Ο ρόλος του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή

Η Συνθήκη του Μάαστριχτ θέσπισε τον θεσμό του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή ως απόρροια της κατοχύρωσης της ιθαγένειας της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το άρθρο 24 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ) προβλέπει το δικαίωμα υποβολής αναφοράς στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή ως ένα από τα δικαιώματα που απορρέουν από την ιθαγένεια της Ένωσης. Το δικαίωμα αυτό περιλαμβάνεται επίσης στον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (άρθρο 43). Πιθανά κρούσματα κακοδιοίκησης περιέρχονται σε γνώση του Διαμεσολαβητή κυρίως μέσω αναφορών, παρότι ο Διαμεσολαβητής διεξάγει επίσης αυτεπάγγελτες έρευνες.

Το έργο του Διαμεσολαβητή διέπεται από το άρθρο 228 της ΣΛΕΕ, το καταστατικό του Διαμεσολαβητή¹ και τις εκτελεστικές διατάξεις που έχει εγκρίνει ο Διαμεσολαβητής δυνάμει του άρθρου 14 του καταστατικού². Το καταστατικό και οι εκτελεστικές διατάξεις διατίθενται στον δικτυακό τόπο του Διαμεσολαβητή (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Οι εκτελεστικές διατάξεις διατίθενται επίσης σε έντυπη μορφή από το Γραφείο του Διαμεσολαβητή.

Οι αρμοδιότητες του Διαμεσολαβητή

Το άρθρο 228 της ΣΛΕΕ εξουσιοδοτεί τον Διαμεσολαβητή να δέχεται αναφορές σχετικά με περιπτώσεις κακοδιοίκησης στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων των θεσμικών ή λοιπών οργάνων ή οργανισμών της ΕΕ, με εξαίρεση το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης κατά την άσκηση των δικαιοδοτικών του καθηκόντων.

Θεσμικά ή λοιπά όργανα ή οργανισμοί της Ένωσης

Τα θεσμικά όργανα της ΕΕ απαριθμούνται στο άρθρο 13 της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΣΕΕ). Δεν υπάρχει ορισμός ή επίσημος κατάλογος των θεσμικών ή λοιπών οργάνων ή οργανισμών της Ένωσης. Ο όρος περιλαμβάνει οργανισμούς που έχουν θεσπιστεί από τις Συνθήκες, όπως η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και η Επιτροπή των Περιφερειών, καθώς και οργανισμούς που έχουν συγκροτηθεί με νομική πράξη, όπως το Ευρωπαϊκό Κέντρο Πρόληψης και Ελέγχου Νόσων και το Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο για την Ισότητα των Φύλων. Η Συνθήκη της Λισαβόνας διεύρυνε το πεδίο αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή καθιστώντας τον υπεύθυνο για τη διερεύνηση πιθανών κρουσμάτων κακοδιοίκησης στο πλαίσιο της Κοινής Εξωτερικής Πολιτικής και Πολιτικής Ασφαλείας, συμπεριλαμβανομένης της Κοινής Πολιτικής Ασφάλειας και Άμυνας.

1. Τον Ιούνιο του 2008, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο εξέδωσε απόφαση για την αναθεώρηση του καταστατικού του Διαμεσολαβητή, με έναρξη ισχύος από 31 Ιουλίου 2008 (Απόφαση αριθ. 2008/587 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 18ης Ιουνίου 2008 για τροποποίηση της απόφασης 94/262 σχετικά με το καθεστώς του Διαμεσολαβητή και τους γενικούς όρους άσκησης των καθηκόντων του, ΕΕ 2008, L 189, σ. 25).

2. Στις 3 Δεκεμβρίου 2008 ο Διαμεσολαβητής αναθεώρησε τις εκτελεστικές διατάξεις του ώστε να αντικατοπτρίζουν τις αλλαγές που επήλθαν στο καταστατικό τον Ιούνιο του 2008 και να λαμβάνεται υπόψη η εμπειρία που αποκομίστηκε από το 2004 και μετά, αφότου οι διατάξεις τροποποιήθηκαν για τελευταία φορά. Οι νέες εκτελεστικές διατάξεις τέθηκαν σε ισχύ την 1η Ιανουαρίου 2009.



Αναφορές κατά των δημόσιων αρχών των κρατών μελών δεν εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή, ακόμη και αν αφορούν θέματα που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του δικαίου της ΕΕ. Ωστόσο, πολλές τέτοιες αναφορές εμπίπτουν στην αρμοδιότητα εθνικών και περιφερειακών διαμεσολαβητών του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών (βλ. ενότητα 1.7 κατωτέρω).

Κακοδιοίκηση

Ανταποκρινόμενος στην πρόσκληση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου να ορίσει με σαφήνεια τι σημαίνει κακοδιοίκηση, ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε τον εξής ορισμό, τον οποίον επικρότησε το Κοινοβούλιο με ψήφισμά του, και με τον οποίο συμφώνησε και η Επιτροπή:

«Περίπτωση κακοδιοίκησης σημειώνεται όταν ένα δημόσιο όργανο παραλείπει να ενεργήσει σύμφωνα με κανόνα ή αρχή που το δεσμεύει».

Ο Χάρτης των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων περιλαμβάνει το δικαίωμα στη χρηστή διοίκηση στα θεμελιώδη δικαιώματα των πολιτών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (άρθρο 41).

Ο Διαμεσολαβητής έχει ορίσει την «κακοδιοίκηση» με τρόπο ώστε να καλύπτει πτυχές που αφορούν τον σεβασμό του κράτους δικαίου, των αρχών της χρηστής διοίκησης και των θεμελιωδών δικαιωμάτων. Υποστήριζε ανέκαθεν την άποψη ότι η κακοδιοίκηση αποτελεί ευρεία έννοια και ότι η χρηστή διοίκηση απαιτεί, μεταξύ άλλων, τη συμμόρφωση με νομικούς κανόνες και αρχές, συμπεριλαμβανομένων των θεμελιωδών δικαιωμάτων. Ο Χάρτης των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων περιλαμβάνει το δικαίωμα στη χρηστή διοίκηση στα

θεμελιώδη δικαιώματα των πολιτών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (άρθρο 41).

Στις 6 Σεπτεμβρίου 2001, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ενέκρινε τον Ευρωπαϊκό Κώδικα Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς τον οποίο τα όργανα της ΕΕ, καθώς και οι διοικήσεις και οι υπάλληλοί τους πρέπει να τηρούν στις σχέσεις τους με το κοινό. Ο Κώδικας λαμβάνει υπόψη τις αρχές του ευρωπαϊκού διοικητικού δικαίου που περιλαμβάνονται στη νομολογία των ευρωπαϊκών δικαστηρίων και αντλεί στοιχεία από εθνικούς νόμους. Το Κοινοβούλιο κάλεσε επίσης τον Διαμεσολαβητή να εφαρμόζει τον Κώδικα Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς κατά την εξέταση των αναφορών και τη διενέργεια αυτεπάγγελτων ερευνών.

Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι ο ορισμός δεν περιορίζει την κακοδιοίκηση σε περιπτώσεις όπου ο κανόνας ή η αρχή που παραβιάζεται είναι «νομικά» δεσμευτική. Οι αρχές της χρηστής διοίκησης επεκτείνονται και πέρα από τα όρια του νόμου και απαιτούν από τα

όργανα της ΕΕ όχι μόνο να τηρούν τις νομικές υποχρεώσεις τους, αλλά και να ενεργούν με ευσυνειδησία και να εξασφαλίζουν ότι οι πολίτες έχουν τη δέουσα μεταχείριση και απολαμβάνουν πλήρως των δικαιωμάτων τους. Κατά συνέπεια, ενώ η παρανομία κατ' ανάγκη συνεπάγεται κακοδιοίκηση, η κακοδιοίκηση δεν συνεπάγεται απαραίτητα παρανομία. Συνεπώς, η διαπίστωση κακοδιοίκησης από τον Διαμεσολαβητή δεν σημαίνει αυτομάτως ότι υπάρχει παράνομη συμπεριφορά την οποία θα μπορούσε να καταδικάσει ένα δικαστήριο³.

3. Βλ., στο πλαίσιο αυτό, τις αποφάσεις του Γενικού Δικαστηρίου της 28ης Οκτωβρίου 2004 στις συνεκδικασθείσες υποθέσεις T-219/02 και T-337/02, *Herrera κατά Επιτροπής* (Συλλογή ΣC. 2004, σ. I-A-319 και II-1407, σκέψη 101), καθώς και της 4ης Οκτωβρίου 2006 στην υπόθεση T-193/04 R, *Hans-Martin Tillack κατά Επιτροπής*, (Συλλογή 2006, σ. II-3995, σκέψη 128).

Αναφορές και έρευνες

Υπάρχουν ωστόσο όρια σε ό,τι αφορά την έννοια της κακοδιοίκησης. Για παράδειγμα, αποτελεί πάγια θέση του Διαμεσολαβητή ότι το πολιτικό έργο του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου δεν εγείρει ζητήματα πιθανής κακοδιοίκησης. Αναφορές που αφορούν αποφάσεις των επιτροπών του Κοινοβουλίου, όπως η Επιτροπή Αναφορών, δεν εμπίπτουν επομένως στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή.

Παραδεκτό και λόγοι για τη διενέργεια έρευνας

Μια αναφορά πρέπει να πληροί και άλλα κριτήρια παραδεκτού, προτού ο Διαμεσολαβητής κινήσει έρευνα. Σύμφωνα με τα κριτήρια αυτά, όπως ορίζονται στα σχετικά άρθρα του καταστατικού:

1. Πρέπει να προκύπτουν σαφώς η ταυτότητα του ενδιαφερόμενου και το θέμα της αναφοράς (άρθρο 2, παράγραφος 3).
2. Ο Διαμεσολαβητής δεν μπορεί να παρέμβει σε διαδικασία εκκρεμούσα ενώπιον δικαστικής αρχής ούτε να αμφισβητήσει το βάσιμο μιας δικαστικής απόφασης (άρθρο 1, παράγραφος 3).
3. Η αναφορά πρέπει να υποβάλλεται εντός δύο ετών αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε γνώση των γεγονότων (άρθρο 2, παράγραφος 4).
4. Πριν από την αναφορά πρέπει να έχουν πραγματοποιηθεί τα ενδεδειγμένα διοικητικά διαβήματα προς τα εμπλεκόμενα όργανα (άρθρο 2, παράγραφος 4).

5. Πριν υποβληθεί αναφορά σχετικά με εργασιακές σχέσεις μεταξύ των οργάνων της ΕΕ και των μονίμων ή λοιπών υπαλλήλων τους, πρέπει να έχουν εξαντληθεί οι εσωτερικές δυνατότητες απαίτησης ή διοικητικής προσφυγής (άρθρο 2, παράγραφος 8).

Το άρθρο 228 της ΣΛΕΕ προβλέπει ότι ο Διαμεσολαβητής «διεξάγει τις έρευνες που κρίνει δικαιολογημένες». Για να μη δημιουργούνται αβάσιμες προσδοκίες στους ενδιαφερόμενους και να διασφαλίζεται η βέλτιστη δυνατή χρήση των πόρων, οι υπηρεσίες του Διαμεσολαβητή μελετούν προσεκτικά όλες τις παραδεκτές αναφορές ώστε να ελέγχεται εάν υπάρχουν βάσιμες προοπτικές ότι μια έρευνα θα οδηγήσει σε χρήσιμο αποτέλεσμα.

Σε μία μόνο υπόθεση κατά τη διάρκεια του 2011 (υπόθεση 268/2011/PB) ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε, κατ' εξαίρεση, ότι δεν υπήρχαν λόγοι που να δικαιολογούν τη διενέργεια έρευνας, εξαιτίας της ειδικής σχέσης του ενδιαφερόμενου με την Επιτροπή. Ο Διαμεσολαβητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι δεν υπήρχε καμία ρεαλιστική προοπτική να επιτύχει κάποια διευθέτηση του προβλήματος η οποία είτε θα συμβάδιζε με τα ιδιαίτερα συμφέροντα του ενδιαφερόμενου είτε θα εξυπηρετούσε το δημόσιο συμφέρον. Ενημέρωσε τον ενδιαφερόμενο ότι έλαβε υπόψη του το γεγονός ότι, ο ενδιαφερόμενος, ως πολίτης της Ένωσης, απολαμβάνει το θεμελιώδες δικαίωμα να απευθύνεται στον Διαμεσολαβητή. Ωστόσο, ο Διαμεσολαβητής βρέθηκε στη δυσάρεστη θέση να συμπεράνει ότι, παρά τις επισταμένες προσπάθειές του κατά το χειρισμό των αναφορών που υπέβαλε ο ενδιαφερόμενος, αποδείχθηκε αδύνατη η οποιαδήποτε αποτελεσματική συμβολή του όσον αφορά τις διαφορές του ενδιαφερόμενου με την Επιτροπή.



Κατά τη διάρκεια του 2011, ο Διαμεσολαβητής αποφάσισε ότι, όταν καταλήγει στο προκαταρκτικό συμπέρασμα ότι δεν υπάρχουν επαρκείς λόγοι να ζητήσει τη γνώμη του εμπλεκόμενου οργάνου σχετικά με μια αναφορά, τότε δύναται να προβαίνει σε «διευκρινιστική έρευνα», η οποία παρέχει στον ενδιαφερόμενο τη δυνατότητα να υποβάλλει συμπληρωματικές πληροφορίες, διευκρινίσεις και δικαιολογητικά έγγραφα ή να εγείρει περαιτέρω επιχειρήματα προς υποστήριξη της υπόθεσής του. Εφόσον κρίνει ότι οι συμπληρωματικές πληροφορίες που υπέβαλε ο ενδιαφερόμενος είναι ανεπαρκείς ή μη πειστικές, μπορεί να περατώσει την έρευνα διαπιστώνοντας ότι «δεν υφίσταται κακοδιοίκηση» ή ότι «δεν δικαιολογούνται περαιτέρω έρευνες». Αντίθετα, ο Διαμεσολαβητής ζητάει τη γνώμη του εμπλεκόμενου οργάνου, όταν οι πληροφορίες ή οι διευκρινίσεις που παρέχει ο ενδιαφερόμενος, το καθιστούν σκόπιμο.

Για παράδειγμα, ο ενδιαφερόμενος στην υπόθεση **358/2011/ΑΝΑ** ζήτησε από την Επιτροπή να τον ενημερώσει σχετικά με τις ενέργειες στις οποίες είχε προβεί προκειμένου να διασφαλίσει ότι η ιρλανδική ελεγκτική αρχή είχε εξετάσει δεόντως τις διαδικασίες λογιστικού ελέγχου ορισμένων ιρλανδικών χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων ώστε να αποτρέπονται τυχόν εταιρικές και χρηματοοικονομικές αδικοπραγίες. Στη συνέχεια απευθύνθηκε στον Διαμεσολαβητή ισχυριζόμενος ότι η Επιτροπή δεν είχε ανταποκριθεί δεόντως στην άσκηση του εποπτικού ρόλου της όσο αφορά τον έλεγχο των συγκεκριμένων χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων. Ο Διαμεσολαβητής εξέφρασε την άποψη ότι, βάσει των πληροφοριών που υπέβαλε ο ενδιαφερόμενος, δεν προέκυπταν επαρκείς λόγοι να ζητήσει από την Επιτροπή να γνωμοδοτήσει. Ως εκ τούτου, ενημέρωσε σχετικά τον ενδιαφερόμενο

και τον κάλεσε να αποσαφηνίσει τον ισχυρισμό του. Αφότου εξέτασε την απάντηση του ενδιαφερόμενου, ο Διαμεσολαβητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι ήταν περιττό να ζητήσει από την Επιτροπή να γνωμοδοτήσει διότι (i) ήταν σαφές ότι οι εποπτικές αρμοδιότητες της Επιτροπής στο πεδίο του καταστατικού ελέγχου είναι περιορισμένες και (ii) βάσει των επιχειρημάτων και των αποδεικτικών στοιχείων που υπέβαλε ο ενδιαφερόμενος δεν μπορούσε να διαπιστωθεί κανενός είδους κακοδιοίκηση όσον αφορά τον τρόπο με τον οποίο η Επιτροπή άσκησε τις αρμοδιότητές της στη συγκεκριμένη υπόθεση.

Ως αποτέλεσμα της εν λόγω αλλαγής στη διαδικασία, το ποσοστό των παραδεκτών υποθέσεων στις οποίες ο Διαμεσολαβητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι δεν υφίσταντο λόγοι για τη διενέργεια έρευνας μειώθηκε από το 40 % το 2010 στο 24 % το 2011. Οι υποθέσεις για τις οποίες «δε δικαιολογείται έρευνα» περιορίστηκαν σε μεγάλο βαθμό σε εκείνες οι οποίες εξετάζονταν ήδη από άλλο όργανο ή στις περιπτώσεις όπου ο ενδιαφερόμενος δεν παρείχε τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία προκειμένου να στηρίξει την αναφορά του.

Αναφορές και αυτεπάγγελτες έρευνες

Το άρθρο 228 της ΣΛΕΕ ορίζει τον Διαμεσολαβητή αρμόδιο να δέχεται αναφορές από κάθε πολίτη της Ένωσης ή φυσικό ή νομικό πρόσωπο που κατοικεί ή έχει την καταστατική του έδρα σε κράτος μέλος. Ο Διαμεσολαβητής έχει επίσης το δικαίωμα να κινεί αυτεπάγγελτες έρευνες. Χρησιμοποιώντας το δικαίωμα αυτό, ο Διαμεσολαβητής δύναται να ερευνά πιθανά κρούσματα κακοδιοίκησης που τίθενται υπόψη του από πρόσωπα τα οποία δεν

Χρησιμοποιώντας το δικαίωμα αυτό, ο Διαμεσολαβητής δύναται να ερευνά πιθανά κρούσματα κακοδιοίκησης που τίθενται υπόψη του από πρόσωπα τα οποία δεν δικαιούνται να υποβάλλουν αναφορά.

Αναφορές και έρευνες

δικαιούνται να υποβάλλουν αναφορά. Εξετάζει δε κατά περίπτωση εάν θα ασκήσει κατ' αυτόν τον τρόπο το δικαίωμα διενέργειας αυτεπάγγελτης έρευνας⁴. Η πρακτική που ακολουθεί ο Διαμεσολαβητής σε τέτοιες υποθέσεις είναι να παρέχει στα εν λόγω πρόσωπα τις ίδιες διαδικαστικές δυνατότητες που παρέχονται στους ενδιαφερόμενους κατά το χειρισμό της αναφοράς τους. Το 2011, ο Διαμεσολαβητής κίνησε έρευνες ίδια πρωτοβουλία για δύο υποθέσεις.

Ο Διαμεσολαβητής κινεί επίσης αυτεπάγγελτες έρευνες για να επιλύσει ενδεχόμενα συστημικά προβλήματα των οργάνων της ΕΕ. Αυτό συνέβη σε έξι περιπτώσεις κατά τη διάρκεια του 2011⁵. Η υπόθεση **OI/5/2011/BEH** αφορούσε τα μέγιστα επιτρεπτά επίπεδα ραδιενεργού μόλυνσης των τροφίμων στην ΕΕ πριν και μετά το πυρηνικό ατύχημα της Φουκουσίμα. Η έρευνα ξεκίνησε αφότου αρκετοί πολίτες εξέφρασαν παράπονα για έλλειψη πληροφόρησης εκ μέρους της Επιτροπής σχετικά με τις αλλαγές των μέγιστων ορίων. Μια άλλη έρευνα αφορούσε τις πρακτικές σχετικά με τα τρόφιμα που δεν καταναλώνονται στα εστιατόρια των οργάνων της ΕΕ. Η έρευνα **OI/14/2011/BEH** απευθυνόταν στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο της ΕΕ, το Δικαστήριο της ΕΕ, το Ευρωπαϊκό Ελεγκτικό Συνέδριο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή, την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα και την Επιτροπή των Περιφερειών. Στο μεταξύ, η υπόθεση **OI/2/2011/OV** αφορούσε τη σχέση μεταξύ της μεθόδου «EU Pilot» για την εξέταση των καταγγελιών επί

παραβάσει και της ανακοίνωσης της Επιτροπής, του 2002, όσον αφορά τις σχέσεις με τον καταγγέλλοντα στον τομέα των παραβάσεων του κοινοτικού δικαίου. Η υπόθεση **OI/7/2011/EIS** αφορούσε επίσης την Επιτροπή και τις καταγγελίες επί παραβάσει και συγκεκριμένα την απόφαση της Επιτροπής να διακόψει την αλληλογραφία της με καταγγέλλοντα ο οποίος είχε υποβάλλει 57 καταγγελίες επί παραβάσει σε διάστημα δύο ετών. Η υπόθεση **OI/3/2011/KM** αφορούσε την ικανότητα του Συμβουλίου να συμμορφώνεται προς τις προθεσμίες που προβλέπονται από τον κανονισμό αριθ. 1049/2001 για την πρόσβαση του κοινού στα έγγραφα. Τέλος, η υπόθεση **OI/6/2011/VL**, η οποία βασίστηκε σε αναφορά κατά της Επιτροπής που υπέβαλε μέλος επιτροπής επιλογής, αφορούσε το μέρος της αναφοράς το οποίο διαφορετικά δε θα μπορούσε να εξετασθεί λόγω παρέλευσης της χρονικής προθεσμίας. Με εξαίρεση την έρευνα **OI/5/2011/BEH**, όλες οι υπόλοιπες βρίσκονταν σε εξέλιξη στα τέλη του 2011.

Το 2011 ο Διαμεσολαβητής εγκαινίασε πρόγραμμα επισκέψεων στους οργανισμούς της ΕΕ με σκοπό την προώθηση της χρηστής διοίκησης και τη διάδοση των βέλτιστων πρακτικών. Με βάση τις αρχικές εμπειρίες, αποφασίστηκε ότι οι επισκέψεις πρέπει να πραγματοποιούνται στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή να διενεργεί αυτεπάγγελτες έρευνες. Κατά συνέπεια, για τις έρευνες αυτές εφαρμόζονται οι συνήθεις διαδικαστικές εγγυήσεις⁶. Μετά από κάθε επίσκεψη, ο Διαμεσολαβητής

4. Με την ενθάρρυνση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, ο Διαμεσολαβητής δήλωσε την πρόθεσή του να κάνει χρήση της εξουσίας του να ενεργεί αυτεπάγγελτως στις περιπτώσεις που ο μόνος λόγος για τη μη διεξαγωγή έρευνας σχετικά με αναφοράς κακοδιοίκησης κατά της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων (ΕΤΕ) είναι το γεγονός ότι ο ενδιαφερόμενος δεν είναι πολίτης ή κάτοικος της Ένωσης. Το σχετικό μνημόνιο συνεργασίας που υπέγραψε με την ΕΤΕ προβλέπει αυτή την ειδική δέσμευση.

5. Μία από τις δύο προαναφερθείσες αυτεπάγγελτες έρευνες, για την υπόθεση **OI/4/2011/AN**, αφορούσε επίσης συστημικά ζητήματα, και συγκεκριμένα τη μη διασφάλιση εκ μέρους της Επιτροπής ότι οι υπεργολάβοι λαμβάνουν τα ποσά που τους οφείλονται και τα οποία η Επιτροπή έχει καταβάλει στον κύριο ανάδοχο.

6. Αυτές περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, το δικαίωμα του Οργανισμού να ζητά από τον Διαμεσολαβητή να διασφαλίζει τον εμπιστευτικό χαρακτήρα των πληροφοριών και των εγγράφων που αφορούν την επίσκεψη. Βλ. άρθρα 5.1, 5.2 και 14.2 των εκτελεστικών διατάξεων του Διαμεσολαβητή.



ενημερώνει εγγράφως τον οργανισμό σχετικά με τα πορίσματά του και του ζητά να τον ενημερώσει σχετικά με τη συνέχεια που έδωσε στις συγκεκριμένες προτάσεις του Διαμεσολαβητή. Ανάλογα με την απάντηση του οργανισμού, ο Διαμεσολαβητής αποφασίζει εάν θα περατώσει την έρευνα ή εάν θα προχωρήσει σε περαιτέρω ενέργειες, π.χ. στην έκδοση επίσημων συστάσεων. Οι αυτεπάγγελτες έρευνες του Διαμεσολαβητή σε αυτό το πλαίσιο αφορούσαν έξι οργανισμούς για το 2011: τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό Περιβάλλοντος (EEA) στην Κοπεγχάγη, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Παρακολούθησης Ναρκωτικών και Τοξικομανίας (ΕΚΠΙΝΤ) και τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό Ασφάλειας της Ναυσιπλοΐας (ΕΜΣΑ) στη Λισαβόνα, καθώς και την Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (ΕΑΤ), τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό Φαρμάκων (ΕΜΑ) και την Ευρωπαϊκή Αστυνομική Ακαδημία (CEPOL), με τους εκπροσώπους των οποίων ο Διαμεσολαβητής συναντήθηκε στο Λονδίνο. Λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με τις εν λόγω έρευνες διατίθενται στη διεύθυνση: <http://www.ombudsman.europa.eu/activities/visits.faces>

Οι διαδικασίες του Διαμεσολαβητή

Έγγραφα και απλοποιημένες διαδικασίες έρευνας

Όλες οι αναφορές που αποστέλλονται στον Διαμεσολαβητή καταχωρούνται και πιστοποιείται η παραλαβή τους, συνήθως εντός μιας εβδομάδας από αυτήν. Με την επιστολή βεβαίωσης της παραλαβής ενημερώνεται ο ενδιαφερόμενος σχετικά με τη διαδικασία εξέτασης της αναφοράς του και του γνωστοποιείται ο αριθμός πρωτοκόλλου, καθώς και το όνομα και ο αριθμός τηλεφώνου του νομικού συμβούλου που τη χειρίζεται.

Η αναφορά εξετάζεται αρχικά προκειμένου να καθοριστεί κατά πόσον πρέπει να κινηθεί διαδικασία έρευνας, ο δε ενδιαφερόμενος ενημερώνεται για το αποτέλεσμα της εξέτασης, συνήθως εντός ενός μηνός. Εάν δεν κινηθεί η διαδικασία έρευνας, ο ενδιαφερόμενος ενημερώνεται για τους λόγους. Όταν η αναφορά είναι εκτός του πεδίου αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή, διαβιβάζεται στην αρμόδια υπηρεσία, εφόσον αυτό είναι εφικτό, ή δίνονται στον ενδιαφερόμενο κατάλληλες συμβουλές σχετικά με το πού θα μπορούσε να προσφύγει. Για να μπορεί να ενημερώνει τους ενδιαφερόμενους όσο το δυνατόν ταχύτερα, όταν δεν δύναται να εξετάσει την αναφορά τους, ο Διαμεσολαβητής αποφάσισε το 2011 να εξορθολογίσει την εξέταση των αναφορών που δεν εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του. Στο εξής, αρμόδιο να χειρίζεται τις εν λόγω αναφορές θα είναι το Μητρώο, το οποίο θα εξηγεί στον ενδιαφερόμενο τους λόγους για τους οποίους ο Διαμεσολαβητής δεν δύναται να εξετάσει την αναφορά του και, εφόσον αυτό είναι εφικτό, θα τη διαβιβάζει στην αρμόδια υπηρεσία ή θα συμβουλεύει τον ενδιαφερόμενο σχετικά με το πού να απευθυνθεί.

Κατά τη διάρκεια της έρευνας, ο Διαμεσολαβητής ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο για κάθε νέα ενέργεια στην οποία προβαίνει. Όταν ο Διαμεσολαβητής αποφασίσει να περατώσει την έρευνα, ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο για τα αποτελέσματά της και τα συμπεράσματά του. Οι αποφάσεις του Διαμεσολαβητή δεν είναι νομικά δεσμευτικές και δεν δημιουργούν έννομα δικαιώματα ή υποχρεώσεις ούτε για τον ενδιαφερόμενο ούτε για το εμπλεκόμενο όργανο.

Οι αποφάσεις του Διαμεσολαβητή δεν είναι νομικά δεσμευτικές και δεν δημιουργούν έννομα δικαιώματα ή υποχρεώσεις ούτε για τον ενδιαφερόμενο ούτε για το εμπλεκόμενο όργανο.

Αναφορές και έρευνες

Αντί της διενέργειας έγγραφης έρευνας και με σκοπό την ταχεία επίλυση του σχετικού προβλήματος, ο Διαμεσολαβητής μπορεί ως εναλλακτική λύση να εφαρμόζει άτυπες και περισσότερο ευέλικτες διαδικασίες με τη σύμφωνη γνώμη και τη συνεργασία του εμπλεκόμενου οργάνου. Κατά τη διάρκεια του 2011, 47 υποθέσεις διευθετήθηκαν μετά από επιτυχή παρέμβαση του Διαμεσολαβητή που οδήγησε στο να δοθεί γρήγορη απάντηση σε αναπάντητη αλληλογραφία (βλ. ενότητα 2.9 της Ετήσιας έκθεση 1998 για λεπτομέρειες της διαδικασίας). Άλλες πέντε υποθέσεις διευθετήθηκαν αφού ο Διαμεσολαβητής διασφάλισε για τον ενδιαφερόμενο μια πιο ουσιαστική απάντηση στην αλληλογραφία του.

Τα ανωτέρω αριθμητικά στοιχεία είναι σημαντικά χαμηλότερα από εκείνα του 2010 (91 και 73 αντίστοιχα). Αυτό οφείλεται στις διαδικαστικές αλλαγές που πραγματοποιήθηκαν στις αρχές του 2011. Παλαιότερα, ο Διαμεσολαβητής θεωρούσε ότι οι αναφορές που αφορούν παράλειψη απάντησης σε αλληλογραφία διευθετούνταν μόλις το εμπλεκόμενο όργανο απέστειλε την απάντησή του. Αφότου επανεξέτασε την προσέγγισή του, έκρινε ότι θα ήταν περισσότερο φιλικό προς τον πολίτη να μην αναγκάζονται οι ενδιαφερόμενοι να προβαίνουν σε νέα αναφορά σε περίπτωση που δεν ικανοποιούνταν από την ουσία της απάντησης. Ως εκ τούτου, ο ενδιαφερόμενος καλείται πλέον να υποβάλει παρατηρήσεις. Πολλοί επιλέγουν να μην το πράξουν. Σε τέτοιες περιπτώσεις, ο Διαμεσολαβητής συνήθως περατώνει την εξέτασή του με τη διαπίστωση ότι δεν απαιτούνται περαιτέρω έρευνες. Υπάρχουν όμως και ενδιαφερόμενοι οι οποίοι εξηγούν τους λόγους για τους οποίους δεν ικανοποιούνται από την απάντηση του οργάνου. Εάν ο Διαμεσολαβητής

θεωρεί ότι ο ενδιαφερόμενος προβάλλει λόγους που μπορούν να είναι βάσιμοι, συνεχίζει την έρευνά του και ζητά τη γνώμη του εμπλεκόμενου οργάνου. Αντίθετα, εάν κρίνει ικανοποιητική την απάντηση του οργάνου, περατώνει την υπόθεση διαπιστώνοντας είτε ότι δεν υφίσταται κακοδιοίκηση είτε ότι δεν απαιτούνται περαιτέρω έρευνες. Οι κύριες στατιστικές συνέπειες της νέας αυτής προσέγγισης είναι ότι ο Διαμεσολαβητής περατώνει τώρα λιγότερες υποθέσεις ως διευθετηθείσες από το όργανο, ενώ έχει αυξηθεί ο αριθμός των υποθέσεων που περατώνονται χωρίς να διαπιστωθεί κακοδιοίκηση ή για τις οποίες δεν δικαιολογούνται περαιτέρω έρευνες.

Εξέταση εγγράφων και ακρόαση μαρτύρων

Το άρθρο 3 παράγραφος 2 του καταστατικού του Διαμεσολαβητή ορίζει ότι τα όργανα της ΕΕ υποχρεούνται να παρέχουν στον Διαμεσολαβητή τις πληροφορίες που τους ζητά και να του επιτρέπουν την πρόσβαση σε σχετικά έγγραφα. Χάρη στην εξουσία του να εξετάζει έγγραφα, ο Διαμεσολαβητής δύναται να επαληθεύει την πληρότητα και την ορθότητα των πληροφοριών που παρέχει το εμπλεκόμενο όργανο. Το γεγονός αυτό προσφέρει, συνεπώς, μια σημαντική εγγύηση στους ενδιαφερόμενους και τους πολίτες, ότι ο Διαμεσολαβητής δύναται να διενεργεί πλήρεις και ενδελεχείς έρευνες. Το δικαίωμα του Διαμεσολαβητή να εξετάζει έγγραφα ασκείται όλο και πιο συχνά. Το 2011 ασκήθηκε σε 38 υποθέσεις έναντι 26 υποθέσεων το 2010.

Σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 2 του καταστατικού, οι υπάλληλοι και το λοιπό προσωπικό των οργάνων της ΕΕ υποχρεούνται να καταθέσουν ως μάρτυρες εάν τους το ζητήσει ο Διαμεσολαβητής. Εξακολουθούν, ωστόσο, να δεσμεύονται



από τις συναφείς διατάξεις του καθεστώτος υπηρεσιακής καταστάσεως των υπαλλήλων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, και συγκεκριμένα από το επαγγελματικό απόρρητο.

Ο Διαμεσολαβητής δεν διενήργησε ακροάσεις μαρτύρων κατά τη διάρκεια του 2011.

Η απαίτηση τήρησης εμπιστευτικότητας εκ μέρους του Διαμεσολαβητή σε ό,τι αφορά έγγραφα και πληροφορίες που συλλέγονται κατά τις έρευνες αποσαφηνίστηκε και ενισχύθηκε μέσω της αναθεώρησης του καταστατικού το 2008. Μετά την τροποποίησή του, το καταστατικό προβλέπει ότι η πρόσβαση του Διαμεσολαβητή σε εμπιστευτικές πληροφορίες ή έγγραφα, ιδίως σε ευαίσθητα έγγραφα κατά την έννοια του άρθρου 9 του κανονισμού 1049/2001⁷, προϋποθέτει τη συμμόρφωση με τους κανόνες ασφάλειας του εμπλεκόμενου οργάνου της ΕΕ. Τα όργανα που παρέχουν τέτοιου είδους εμπιστευτικές πληροφορίες ή έγγραφα πρέπει να ενημερώνουν τον Διαμεσολαβητή σχετικά με τον εμπιστευτικό τους χαρακτήρα. Επιπλέον, ο Διαμεσολαβητής πρέπει να έχει συμφωνήσει εκ των προτέρων με το εμπλεκόμενο όργανο τους όρους χειρισμού των εμπιστευτικών πληροφοριών ή εγγράφων, καθώς και των λοιπών πληροφοριών που καλύπτονται από την υποχρέωση τήρησης του επαγγελματικού απορρήτου.

1.2 Επισκόπηση των αναφορών που εξετάστηκαν το 2011

Ο Διαμεσολαβητής καταχώρησε⁸ 2 510 αναφορές το 2011, έναντι 2 667 το 2010. Από τις 2 544 αναφορές που διεκπεραιώθηκαν⁹, ποσοστό 27 % (698 αναφορές) ενέπιπτε στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή.

Σχεδόν το 61 % των αναφορών που παρέλαβε ο Διαμεσολαβητής το 2011 υποβλήθηκαν μέσω του Διαδικτύου. Ένα μεγάλο ποσοστό εξ αυτών (53 %) παραλήφθηκαν μέσω του ηλεκτρονικού δελτίου αναφοράς, το οποίο διατίθεται στον δικτυακό τόπο του Διαμεσολαβητή στις 23 επίσημες γλώσσες της ΕΕ. Το 2011 ο Διαμεσολαβητής έλαβε και απάντησε περισσότερα από 1 200 αιτήματα πληροφοριών, έναντι περίπου 1 000 κατά το 2010. Παρότι ο λογαριασμός ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του Διαμεσολαβητή παραμένει το κύριο μέσο αλληλογραφίας, 50 αιτήματα υποβλήθηκαν και απαντήθηκαν μέσω συμβατικού ταχυδρομείου και τηλεομοιοτυπίας. Η σημαντική σταθερή μείωση των αιτημάτων πληροφοριών που ελήφθησαν τα τελευταία χρόνια (1 000 το 2010, 1 850 το 2009, 4 300 το 2008 και 4 100 το 2007) καταδεικνύει την επιτυχία του διαδραστικού οδηγού του

Σχεδόν το 61 % των αναφορών που παρέλαβε ο Διαμεσολαβητής το 2011 υποβλήθηκαν μέσω του Διαδικτύου.

Η σημαντική σταθερή μείωση των αιτημάτων πληροφοριών που ελήφθησαν τα τελευταία χρόνια καταδεικνύει την επιτυχία του διαδραστικού οδηγού του Διαμεσολαβητή, ο οποίος διατίθεται στον δικτυακό του τόπο από τον Ιανουάριο του 2009.

7. Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1049/2001 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 30ής Μαΐου 2001, για την πρόσβαση του κοινού στα έγγραφα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, του Συμβουλίου και της Επιτροπής, ΕΕ 2001 L 145, σ. 43.

8. Αναφορές που «καταχωρήθηκαν» κατά τη διάρκεια ενός δεδομένου ημερολογιακού έτους σε αντιπαραβολή προς εκείνες που «παρελήφθησαν» κατά την ίδια περίοδο αλλά καταχωρήθηκαν εντός του επόμενου έτους.

9. Η στατιστική κατηγορία των αναφορών που «διεκπεραιώθηκαν» σημαίνει ότι ο Διαμεσολαβητής έχει ολοκληρώσει την ανάλυσή του προκειμένου να προσδιοριστεί εάν μια αναφορά (i) εμπίπτει στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή, (ii) πληροί τα κριτήρια του παραδεκτού και (iii) δικαιολογεί την έναρξη έρευνας, και έχει ενημερώσει σχετικά τον ενδιαφερόμενο. Λόγω του χρόνου που απαιτείται για τη διαδικασία αυτή, ο αριθμός των αναφορών που «διεκπεραιώνονται» σε μια δεδομένη χρονιά είναι διαφορετικός από τον αριθμό εκείνων που «καταχωρούνται» κατά το ίδιο έτος. Ο αριθμός των αναφορών που «διεκπεραιώνονται» κατά τη διάρκεια ενός δεδομένου έτους περιλαμβάνει τις αναφορές που καταχωρούνται στα τέλη του προηγούμενου έτους και διεκπεραιώνονται στις αρχές του συγκεκριμένου έτους. Δεν περιλαμβάνει τον αριθμό των αναφορών που καταχωρούνται στα τέλη του συγκεκριμένου έτους και διεκπεραιώνονται στις αρχές του επόμενου.

Αναφορές και έρευνες

Διαμεσολαβητή, ο οποίος διατίθεται στον δικτυακό του τόπο από τον Ιανουάριο του 2009. Ο οδηγός αυτός επιτρέπει στους ενδιαφερόμενους να λαμβάνουν πληροφορίες δίχως να είναι απαραίτητη η υποβολή αιτήματος. Συνολικά, ο Διαμεσολαβητής χειρίστηκε το 2011 περισσότερες από 3 800 αναφορές και αιτήματα πληροφοριών.

Κατά τη διάρκεια του 2011 κινήθηκαν 382 νέες έρευνες μετά από σχετικές αναφορές, ενώ διενεργήθηκαν και 14 αυτεπάγγελτες έρευνες (έναντι 323 και 12, αντίστοιχα, για το 2010).

Πίνακας 1.1: Υποθέσεις που εξετάστηκαν κατά το 2011

Αναφορές που καταχωρήθηκαν το 2011	2 510
Αναφορές που διεκπεραιώθηκαν το 2011	2 544
Αναφορές εντός του πεδίου αρμοδιοτήτων μέλους του Ευρωπ. Δικτύου Διαμεσολαβητών	1 321
Αναφορές που εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή	698
Εκ των οποίων:	198 απαράδεκτες 118 παραδεκτές χωρίς να δικαιολογούν διενέργεια έρευνας 382 οδήγησαν στη διενέργεια έρευνας βάσει αναφορών
Αυτεπάγγελτες έρευνες	14
Έρευνες που περατώθηκαν	318 (συμπεριλαμβανομένων 8 αυτεπάγγελτων ερευνών)
Εκ των οποίων:	171 από το 2011 89 από το 2010 58 από προηγούμενα έτη

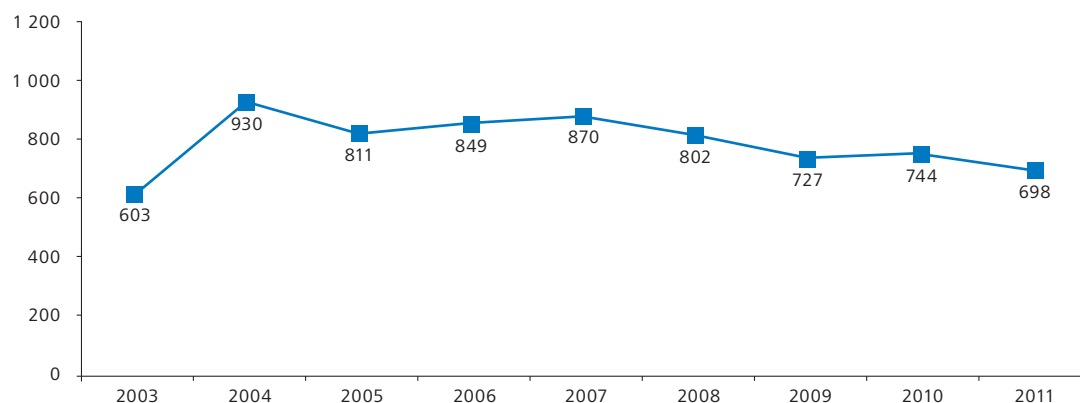


Όπως φαίνεται στο σχήμα 1.1¹⁰, ο αριθμός των αναφορών που εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή αυξήθηκε κατά τα εννέα τελευταία χρόνια. Από μόλις 603 το 2003, σκαρφάλωσε στις 930 το 2004, και κυμάνθηκε κατά μέσο όρο μεταξύ 800 και 900 από το 2005 μέχρι 2008, ενώ έκτοτε έχει μειωθεί ελαφρώς.

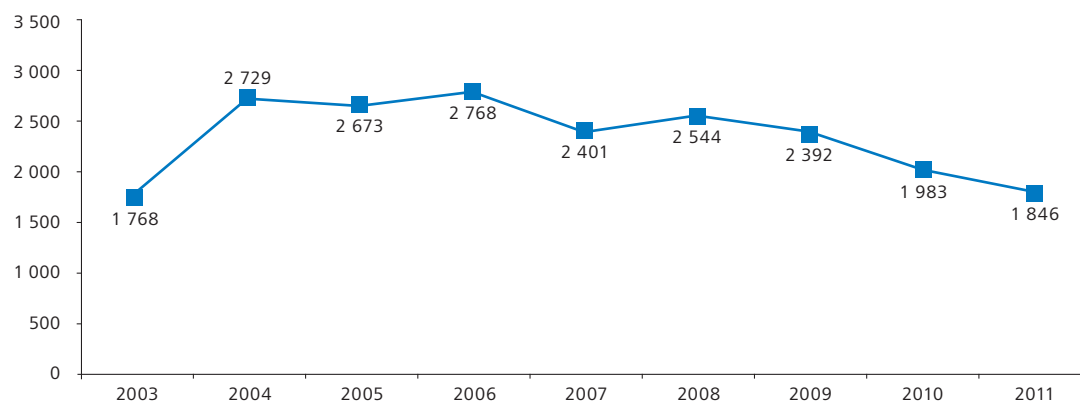
Όπως φαίνεται στο σχήμα 1.2¹¹, ο αριθμός των αναφορών που δεν εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων

του Διαμεσολαβητή μειώθηκε το 2011 σε 1 846, που είναι ο χαμηλότερος αριθμός που έχει καταγραφεί μετά το 2003. Ο Διαμεσολαβητής συνεχίζει τις προσπάθειές του για μείωση του αριθμού των αναφορών που δεν εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του, παρέχοντας σαφή πληροφόρηση σχετικά με το τι μπορεί να κάνει και τι όχι, και βοηθώντας στην εξ αρχής σωστή καθοδήγηση των ενδιαφερόμενων προς τον εκάστοτε αρμόδιο φορέα.

Σχήμα 1.1: Αριθμός αναφορών εντός του πεδίου αρμοδιοτήτων κατά την περίοδο 2003-2011



Σχήμα 1.2: Αριθμός αναφορών εκτός του πεδίου αρμοδιοτήτων κατά την περίοδο 2003-2011



¹⁰. Το 2005, 335 αναφορές που ενέπιπταν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή είχαν το ίδιο αντικείμενο. Για λόγους ακριβέστερης σύγκρισης μεταξύ των ετών, στο σχήμα 1.1 οι αναφορές αυτές μετρήθηκαν χωριστά μόνο μέχρι και την ενδέκατη αναφορά στη σειρά.

¹¹. Το 2006, 281 αναφορές που δεν ενέπιπταν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή είχαν το ίδιο αντικείμενο. Για λόγους ακριβέστερης σύγκρισης μεταξύ των ετών, στο σχήμα 1.2 οι αναφορές αυτές μετρήθηκαν χωριστά μόνο μέχρι και την ενδέκατη αναφορά στη σειρά.

Αναφορές και έρευνες

Στον πίνακα 1.2 απεικονίζονται οι χώρες από τις οποίες προέρχονται οι αναφορές που καταχωρήθηκαν το 2011. Κατά παράδοση, ο μεγαλύτερος αριθμός αναφορών προερχόταν από τη Γερμανία, την πολυπληθέστερη χώρα της ΕΕ, και στη συνέχεια από την Ισπανία. Το 2011, ωστόσο, η τάση αυτή

άλλαξε, με την Ισπανία να μετακινείται στην πρώτη θέση και να ακολουθείται από τη Γερμανία, την Πολωνία και το Βέλγιο. Σε συνάρτηση με το μέγεθος του πληθυσμού, οι περισσότερες αναφορές προήλθαν από το Λουξεμβούργο, την Κύπρο, το Βέλγιο, τη Μάλτα και τη Σλοβενία.

Πίνακας 1.2: Από πού προέρχονται οι αναφορές που καταχωρήθηκαν το 2011

Χώρα	Αριθμός αναφορών	% αναφορών	% πληθυσμού της ΕΕ	Αναλογία
Λουξεμβούργο	29	1,2	0,1	11,6
Κύπρος	26	1,0	0,2	5,2
Βέλγιο	190	7,6	2,1	3,6
Μάλτα	7	0,3	0,1	2,8
Σλοβενία	28	1,1	0,4	2,8
Βουλγαρία	71	2,8	1,6	1,8
Ιρλανδία	38	1,5	0,9	1,7
Ισπανία	361	14,4	9	1,6
Πορτογαλία	71	2,8	2,1	1,3
Αυστρία	52	2,1	1,7	1,2
Τσεχική Δημοκρατία	64	2,5	2,1	1,2
Πολωνία	233	9,3	7,7	1,2
Φινλανδία	31	1,2	1,1	1,1
Σλοβακία	29	1,2	1,1	1,1
Λιθουανία	18	0,7	0,7	1,0
Ουγγαρία	47	1,9	2	0,9
Ελλάδα	53	2,1	2,3	0,9
Σουηδία	41	1,6	1,8	0,9
Δανία	23	0,9	1,1	0,8
Γερμανία	308	12,3	16,6	0,7
Λεττονία	9	0,4	0,5	0,7
Κάτω Χώρες	44	1,8	3,3	0,5
Γαλλία	167	6,7	12,8	0,5
Ηνωμένο Βασίλειο	141	5,6	12,3	0,5
Εσθονία	3	0,1	0,3	0,4
Ρουμανία	42	1,7	4,4	0,4
Ιταλία	97	3,9	11,9	0,3
Άλλη χώρα	137	5,5		
Άγνωστη χώρα	150	6,0		

Σημείωση: Ο αριθμός που δηλώνει την αναλογία προκύπτει από τη διαίρεση του ποσοστού των αναφορών με το ποσοστό του πληθυσμού. Η τιμή είναι μεγαλύτερη από 1 εάν η εν λόγω χώρα υπέβαλε στον Διαμεσολαβητή περισσότερες αναφορές από τις αναμενόμενες με βάση τον πληθυσμό της. Όλα τα ποσοστά στον ανωτέρω πίνακα έχουν στρογγυλοποιηθεί σε ένα δεκαδικό ψηφίο.

Το 2011, δεκατέσσερα κράτη μέλη υπέβαλαν περισσότερες αναφορές από ό,τι θα αναμενόταν με βάση το μέγεθος του πληθυσμού τους, δώδεκα

υπέβαλαν λιγότερες, ενώ ένα κράτος μέλος υπέβαλε αριθμό αναφορών που αντικατοπτρίζει το μέγεθος του πληθυσμού του.



Ο πίνακας που ακολουθεί βασίζεται στον αριθμό των αναφορών που έλαβε ο Διαμεσολαβητής από κάθε κράτος μέλος ανάλογα με το μέγεθος του πληθυσμού του (βλ. σημείωση που συνοδεύει τον πίνακα 1.2 παραπάνω για εξήγηση του τρόπου υπολογισμού της αναλογίας).

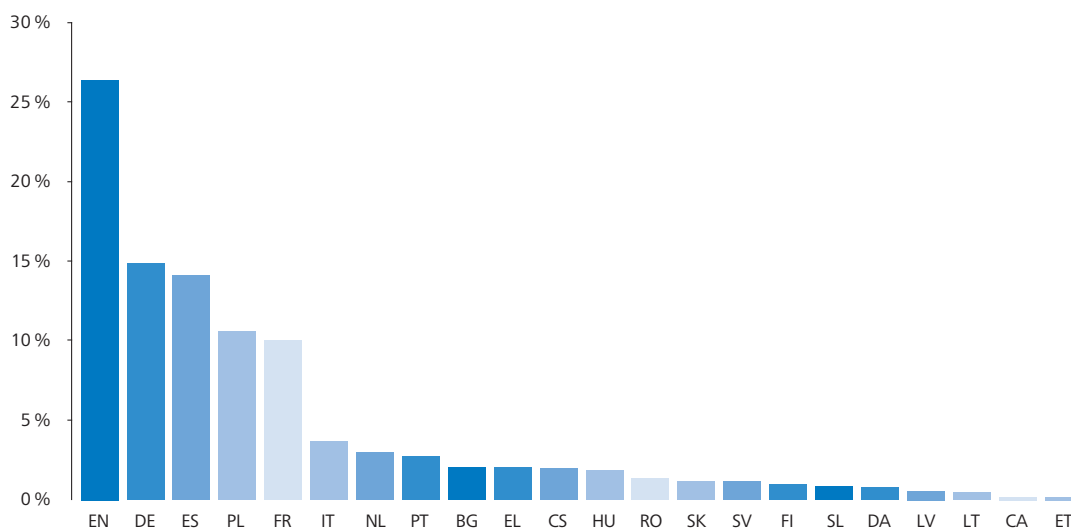
Λόγος (% αναφορών / % πληθυσμού)



Αναφορές και έρευνες

Ο ενδιαφερόμενος μπορεί να υποβάλει την αναφορά του σε οποιαδήποτε από τις 23 επίσημες γλώσσες της ΕΕ¹². Όπως φαίνεται στο σχήμα 1.3, το 2011 οι περισσότεροι ενδιαφερόμενοι επέλεξαν να υποβάλουν την αναφορά τους στα αγγλικά, ενώ ακολουθούν τα γερμανικά και τα ισπανικά.

Σχήμα 1.3: Γλωσσική κατανομή των αναφορών



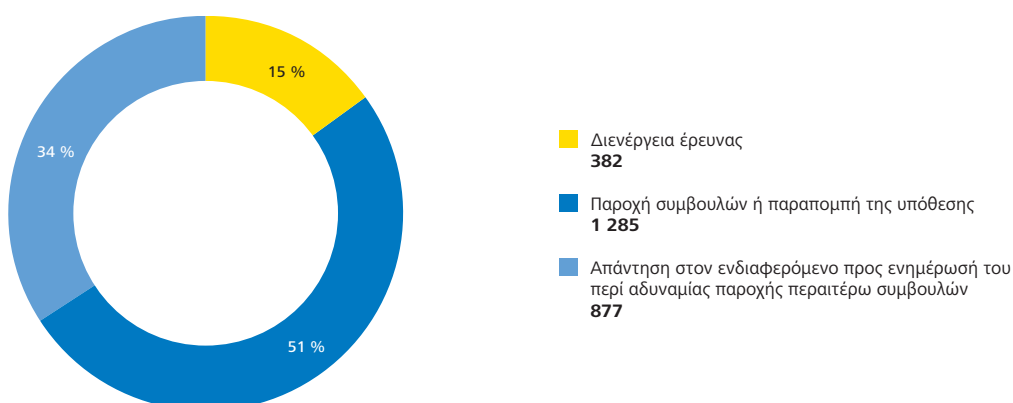
¹². αγγλικά, βουλγαρικά, γαλλικά, γερμανικά, δανικά, ελληνικά, εσθονικά, ιρλανδικά, ισπανικά, ιταλικά, λετονικά, λιθουανικά, μαλτέζικα, ολλανδικά, ουγγρικά, πολωνικά, πορτογαλικά, ρουμανικά, σλοβακικά, σλοβενικά, σουηδικά, τσεχικά και φινλανδικά. Μετά από συμφωνία που υπεγράφη τον Νοέμβριο του 2006 μεταξύ του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή και της ισπανικής κυβέρνησης, οι πολίτες μπορούν επίσης να υποβάλλουν αναφορές στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή σε οποιαδήποτε από τις συν-επίσημες γλώσσες της Ισπανίας (καταλανική/βαλενσιανή, γαλικιανή και βασκική). Υπογράφοντας τη συγκεκριμένη συμφωνία, ο Διαμεσολαβητής ευθυγράμμισε την πρακτική του με τα συμπεράσματα του Συμβουλίου της ΕΕ, του Ιουνίου 2005, τα οποία προβλέπουν τη χρήση των γλωσσών αυτών για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας των ισπανών πολιτών με τα θεσμικά όργανα της ΕΕ.



Όπως φαίνεται στο σχήμα 1.4, σε ποσοστό τουλάχιστον 65 % των υποθέσεων, ο Διαμεσολαβητής κατόρθωσε να βοηθήσει τον ενδιαφερόμενο είτε κινώντας έρευνα (15 % των υποθέσεων) είτε παραπέμποντας την υπόθεση σε αρμόδιο όργανο ή συμβουλευόντάς τον σχετικά με το πού πρέπει να απευθυνθεί (51 %). Η ενότητα 1.7 της παρούσας έκθεσης αφορά υποθέσεις τις οποίες ο Διαμεσολαβητής διαβίβασε σε αρμόδιο όργανο ή για τις οποίες

παρέσχε συμβουλές στον ενδιαφερόμενο σχετικά με το πού να απευθυνθεί. Στο 34 % των υποθέσεων που εξέτασε ο Διαμεσολαβητής κατά τη διάρκεια του 2011, κατέληξε στο συμπέρασμα ότι δεν μπορούσαν να παρασχεθούν περαιτέρω συμβουλές και ενημέρωσε σχετικά τον ενδιαφερόμενο. Σε ορισμένες περιπτώσεις, αυτό συνέβη διότι ο ενδιαφερόμενος δεν προσδιόριζε επακριβώς το αντικείμενο της αναφοράς του ή εναντίον ποιών επιθυμούσε να διαμαρτυρηθεί.

Σχήμα 1.4: Δράσεις που ανέλαβε ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής μετά την παραλαβή των αναφορών



Σημείωση: Τα στοιχεία του ανωτέρω πίνακα περιλαμβάνουν 124 αναφορές που καταχωρήθηκαν στο τέλος του 2010 αλλά διεκπεραιώθηκαν το 2011 ενώ εξαιρεί 38 αναφορές που καταχωρήθηκαν στο τέλος του 2011 αλλά εξακολουθούσαν να βρίσκονται υπό διεκπεραίωση προκειμένου να προσδιοριστούν τα προς ανάληψη μέτρα.

Αναφορές και έρευνες

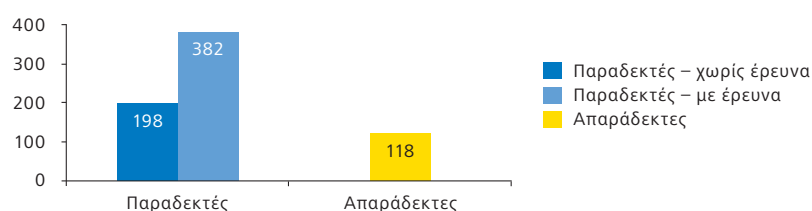
1.3 Ανάλυση των ερευνών¹³

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, το 2011 ο Διαμεσολαβητής τροποποίησε τις απλοποιημένες διαδικασίες του προκειμένου να τις καταστήσει περισσότερο φιλικές προς τον πολίτη. Αυτό εξηγεί σε μεγάλο βαθμό τον υψηλότερο αριθμό ερευνών που διενήργησε σε σχέση με το 2010, καθώς και το κατά μέσο όρο ελαφρώς μεγαλύτερο διάστημα που χρειάστηκε για την ολοκλήρωση των ερευνών του κατά το 2011. Η τροποποίηση αυτή είχε επίσης ως αποτέλεσμα την περάτωση

μικρότερου αριθμού υποθέσεων σε σχέση με το 2010, ενώ αυξήθηκε αντιθέτως ο αριθμός των υποθέσεων για τις οποίες διαπιστώθηκε ότι δεν δικαιολογούνταν περαιτέρω έρευνες.

Το σύνολο των αναφορών που κρίθηκαν ότι εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή εξετάστηκαν περαιτέρω για να προσδιοριστεί εάν ήταν παραδεκτές ή όχι. Από τις 698 αναφορές που ενέπιπταν στο πεδίο αρμοδιοτήτων, οι 198 κρίθηκαν απαράδεκτες, ενώ υπήρχαν ακόμη 118 που κρίθηκαν μεν παραδεκτές αλλά δεν αιτιολογούσαν, σύμφωνα με τον Διαμεσολαβητή, τη διενέργεια έρευνας.

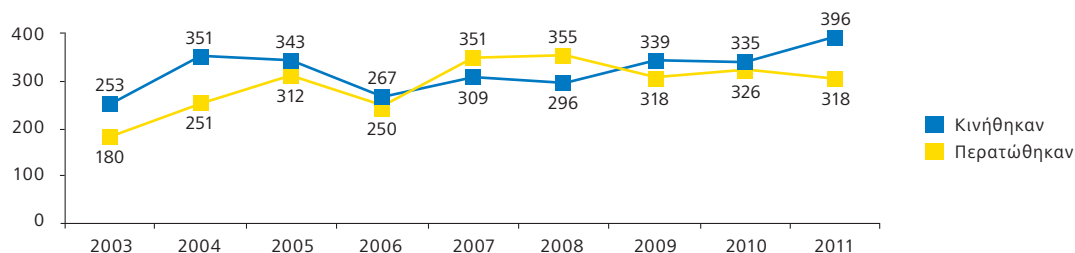
Σχήμα 1.5: Αναφορές που εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή



Συνολικά 382 νέες έρευνες κινήθηκαν κατά τη διάρκεια του έτους κατόπιν αναφορών. Πρόκειται για αύξηση της τάξης του 15,5 % σε σύγκριση με το 2010. Ο Διαμεσολαβητής διενήργησε επίσης 14 αυτεπάγγελτες έρευνες.

Όπως φαίνεται στο σχήμα 1.6, ο αριθμός των ερευνών που κινήθηκαν το 2011 ήταν υψηλότερος από ποτέ, αφού υπερέβη ακόμη και τα υψηλά επίπεδα των ετών 2004 (351) και 2005 (343).

Σχήμα 1.6: Εξέλιξη του αριθμού των ερευνών



¹³ Η ανάλυση της παρούσας ενότητας γίνεται με βάση τον αριθμό των ερευνών που ξεκίνησαν το 2011 και όχι με βάση τον συνολικό αριθμό των ερευνών που απασχόλησαν τον Διαμεσολαβητή κατά τη διάρκεια του έτους.



Οι περισσότερες έρευνες που διενεργήθηκαν από τον Διαμεσολαβητή το 2011 αφορούσαν την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (231 αναφορές ή ποσοστό 58 %). Ο αντίστοιχος αριθμός για το 2010 ήταν 219. Δεδομένου ότι η Επιτροπή είναι το κύριο θεσμικό όργανο της ΕΕ

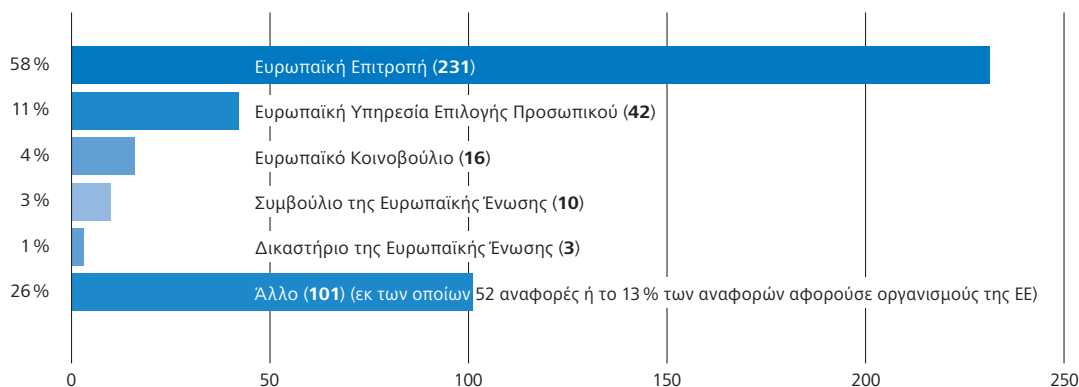
Κοινοβούλιο μειώθηκε κατά περισσότερο από 50 % σε σύγκριση με το 2010. Από την άλλη μεριά, οι έρευνες που κινήθηκαν και αφορούσαν το Συμβούλιο της ΕΕ αυξήθηκαν κατά ένα τρίτο σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά, ενώ ο αριθμός εκείνων που αφορούσαν το Δικαστήριο

Οι περισσότερες έρευνες που διενεργήθηκαν από τον Διαμεσολαβητή το 2011 αφορούσαν την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

που λαμβάνει αποφάσεις με άμεσο αντίκτυπο στους πολίτες, είναι λογικό να πρωταγωνιστεί στις αναφορές των πολιτών. Δεύτερη έρχεται η Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (EPSO) με 42 αναφορές (35 το 2010). Ο αριθμός των ερευνών που κινήθηκαν και αφορούσαν το Ευρωπαϊκό

της ΕΕ παρέμεινε σταθερός. Όσον αφορά το Δικαστήριο, αξίζει να σημειωθεί ότι ο Διαμεσολαβητής μπορεί να κινήσει έρευνες μόνο σε ό, τι αφορά τα μη δικαιοδοτικά του καθήκοντα. Τριάντα πέντε ακόμη θεσμικά ή λοιπά όργανα και οργανισμοί της ΕΕ αποτέλεσαν αντικείμενο των 101 υπολοίπων ερευνών¹⁴.

Σχήμα 1.7: Θεσμικά και λοιπά όργανα και οργανισμοί που αποτέλεσαν αντικείμενο έρευνας



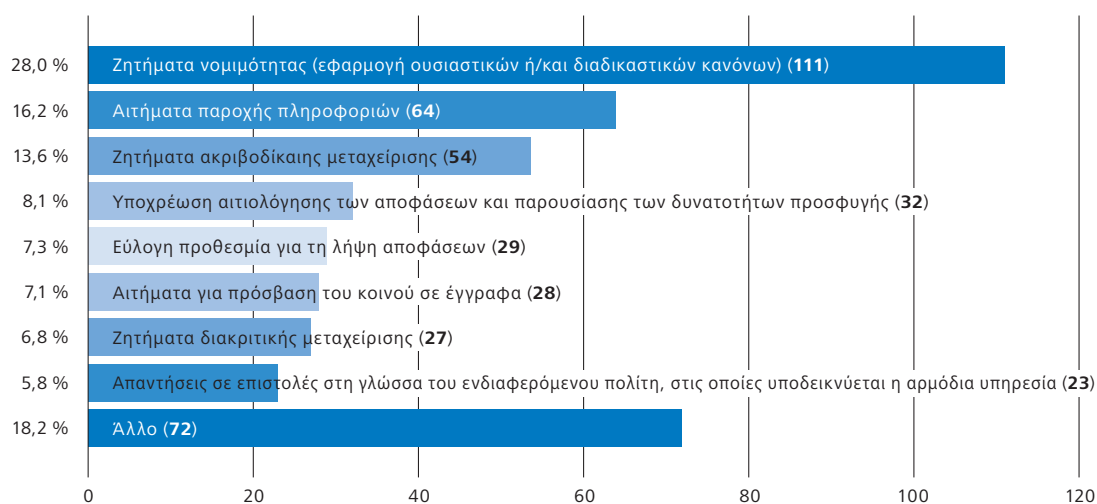
Σημείωση: Μία από τις έρευνες που κίνησε ο Διαμεσολαβητής το 2011 ήταν αυτεπάγγελτη έρευνα που απευθύνονταν σε περισσότερα από ένα θεσμικά όργανα. Γι' αυτό, το άθροισμα των ποσοστών υπερβαίνει το 100 %.

¹⁴. Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Καταπολέμησης της Απάτης (16), Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Εξωτερικής Δράσης (11), Ευρωπαϊκός Οργανισμός Φαρμάκων (8), Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (5), Eurojust (4), Εκτελεστικός Οργανισμός Εκπαίδευσης, Οπτικοακουστικών Θεμάτων και Πολιτισμού (4), Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (4), Οργανισμός Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (3), Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη Βελτίωση των Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας (3), Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (3), Ευρωπαϊκό Ελεγκτικό Συνέδριο (3), Ευρωπαϊκός Οργανισμός Ασφαλείας της Αεροπορίας (3), Εκτελεστικός Οργανισμός του διευρωπαϊκού δικτύου μεταφορών (2), Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή (2), Ευρωπαϊκή Αρχή Ασφαλίσεων και Επαγγελματικών Συντάξεων (2), Ευρωπαϊκό Συμβούλιο (2), Ευρωπαϊκή Αρχή (2), Εκτελεστικός Οργανισμός Έρευνας (2), Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια Δικτύων και Πληροφοριών (2), Εκτελεστικός οργανισμός του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Έρευνας (2), Ευρωπαϊκή Αρχή Κινητών Αξιών και Αγορών (2), Γραφείο Εναρμόνισης στο πλαίσιο της Εσωτερικής Αγοράς (2), Ευρωπαϊκή κοινή επιχείρηση για τον ITER και την ανάπτυξη της πυρηνικής σύντηξης (2), Επιτροπή των Περιφερειών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (1), Εκτελεστικός Οργανισμός για την Ανταγωνιστικότητα και την Καινοτομία (1), Υπηρεσία Επισήμων Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (1), Frontex (1), Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο για την Ισότητα των Φύλων (1), Ευρωπαϊκός Οργανισμός Χημικών Προϊόντων (1), Ευρωπαϊκό Κέντρο Παρακολούθησης Ναρκωτικών και Τοξικομανίας (1), Ευρωπαϊκός Οργανισμός Περιβάλλοντος (1), Ευρωπαϊκή Αρχή για την Ασφάλεια των Τροφίμων (1), Ευρωπαϊκή Αστυνομική Ακαδημία (1), Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια της Ναυσιπλοΐας (1) και Ευρωπαϊκό Κέντρο Πρόληψης και Ελέγχου Νόσων (1).

Αναφορές και έρευνες

Οι κυριότερες μορφές εικαζόμενης κακοδιοίκησης που διερευνήθηκαν από τον Διαμεσολαβητή το 2011 αφορούσαν ζητήματα νομιμότητας (28 % των ερευνών), αιτήσεις παροχής πληροφοριών (16,2 %), την αρχή της ακριβοδίκαιης μεταχείρισης (13,6 %), την υποχρέωση μνείας των λόγων της απόφασης και αναφοράς των δυνατοτήτων άσκησης προσφυγής (8,1 %), τις εύλογες προθεσμίες για τη λήψη αποφάσεων (7,3 %), αιτήσεις πολιτών για πρόσβαση σε έγγραφα (7,1 %), την προστασία από διακρίσεις (6,8 %), καθώς και την υποχρέωση απάντησης σε επιστολές στη γλώσσα των πολιτών, με αναφορά του αρμόδιου υπαλλήλου (5,8 %).

Σχήμα 1.8: Οι εικαζόμενες μορφές κακοδιοίκησης αφορούσαν:



Σημείωση: Σε ορισμένες περιπτώσεις, μια έρευνα αφορούσε δύο ή περισσότερες μορφές καταγγελλόμενης κακοδιοίκησης. Γι' αυτό, το άθροισμα των ποσοστών υπερβαίνει το 100 %.



1.4 Πορίσματα των ερευνών του Διαμεσολαβητή

Όπως φαίνεται στο σχήμα 1.6 ανωτέρω, ο Διαμεσολαβητής περάτωσε 318 έρευνες κατά τη διάρκεια του 2011. Από τις έρευνες αυτές, 310 συνδέονταν με αναφορές και οκτώ ήταν αυτεπάγγελτες.

Το 82 % των αναφορών που οδήγησαν σε έρευνες (253) προήλθε από ιδιώτες, ενώ

Πίνακας 1.4: Διάρκεια της διερεύνησης των υποθέσεων που περατώθηκαν το 2011	
Μέσος χρόνος διάρκειας της έρευνας	10 μήνες
Υποθέσεις που περατώθηκαν εντός 3 μηνών	36 %
Υποθέσεις που περατώθηκαν εντός 12 μηνών	66 %
Υποθέσεις που περατώθηκαν εντός 18 μηνών	80 %

Σημείωση: Τα στοιχεία αναφέρονται σε μήνες διάρκειας 30 ημερών.

Το 82 % των αναφορών που οδήγησαν σε έρευνες (253) προήλθε από ιδιώτες, ενώ το υπόλοιπο 18 % (57) υποβλήθηκε από επιχειρήσεις, ενώσεις και άλλα νομικά πρόσωπα.

το υπόλοιπο 18 % (57) υποβλήθηκε από επιχειρήσεις, ενώσεις και άλλα νομικά πρόσωπα.

Πίνακας 1.3: Ποιοί κατέθεσαν τις αναφορές των οποίων περατώθηκε η έρευνα το 2011	
Επιχειρήσεις, ενώσεις και άλλα νομικά πρόσωπα	18 % (57)
Ιδιώτες	82 % (253)

Οι περισσότερες από τις έρευνες που περατώθηκαν από τον Διαμεσολαβητή το 2011 ολοκληρώθηκαν εντός διαστήματος ενός έτους (66 %). Πάνω από το ένα τρίτο, συγκεκριμένα ποσοστό 36 %, περατώθηκαν εντός τριών μηνών. Σε αυτές συγκαταλέγονται υποθέσεις που ο Διαμεσολαβητής κατόρθωσε να διευθετήσει πολύ γρήγορα, π.χ. τηλεφωνώντας στο εμπλεκόμενο όργανο για να προτείνει λύση¹⁵. Το 80 % των ερευνών περατώθηκαν εντός διαστήματος 18 μηνών. Ο μέσος χρόνος περάτωσης των υποθέσεων ήταν δέκα μήνες έναντι εννέα μηνών για το 2010.

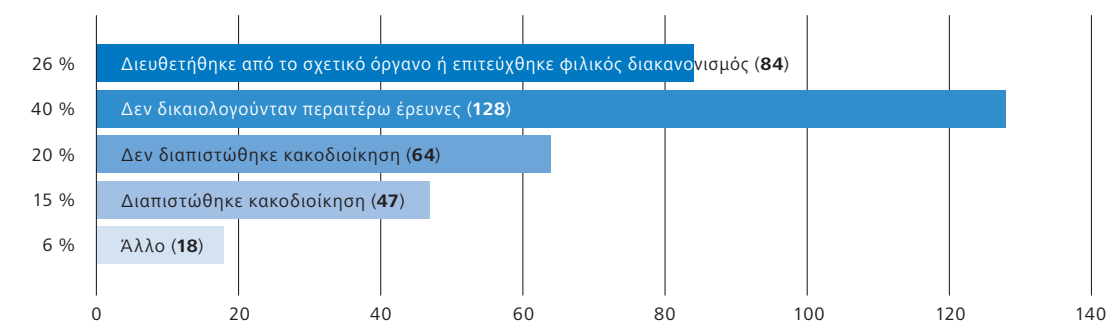
Όπως φαίνεται στο σχήμα 1.9, σε 84 από τις υποθέσεις που περατώθηκαν το 2011, η έκβαση ήταν θετική, καθώς το εμπλεκόμενο όργανο αποδέχτηκε φιλικό διακανονισμό ή διευθέτησε το ζήτημα. Δεν διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση σε 64 υποθέσεις ενώ εκείνες στις οποίες διαπιστώθηκε ανήλθαν σε 47. Σε 13 από αυτές (σε σύγκριση με επτά το 2010), το εμπλεκόμενο όργανο αποδέχθηκε σχέδιο σύστασης είτε πλήρως είτε εν μέρει. Ο Διαμεσολαβητής περάτωσε 35 υποθέσεις με διατύπωση επικριτικών παρατηρήσεων (βλ. σχήμα 1.10). Σε 39 υποθέσεις, ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε περαιτέρω παρατηρήσεις για τη βελτίωση των μελλοντικών χειρισμών των εμπλεκόμενων οργάνων. Τα πορίσματα αυτά αναλύονται περαιτέρω ως ακολούθως¹⁶.

¹⁵. Περιλαμβάνονται επίσης υποθέσεις στις οποίες ο Διαμεσολαβητής θα είχε διενεργήσει πλήρη έρευνα εάν ο ενδιαφερόμενος δεν είχε αποσύρει την αναφορά, καθώς και περιπτώσεις όπου ο Διαμεσολαβητής κίνησε έρευνα την οποία στη συνέχεια περάτωσε λόγω της απόφασης του ενδιαφερόμενου να προσφύγει στο Δικαστήριο.

¹⁶. Η ανάλυση που ακολουθεί βασίζεται στις έρευνες που περατώθηκαν κατά τη διάρκεια του 2011. Εάν μια έρευνα αφορούσε περισσότερους από έναν ισχυρισμούς ή αξιώσεις, ενδέχεται να έχουν προκύψει περισσότερα του ενός πορίσματα του Διαμεσολαβητή.

Αναφορές και έρευνες

Σχήμα 1.9: Αποτελέσματα των ερευνών που περατώθηκαν το 2011



Σημείωση 1: Σε ορισμένες υποθέσεις, οι έρευνες περατώθηκαν για δύο ή περισσότερους λόγους. Γι' αυτό, το άθροισμα των ποσοστών υπερβαίνει το 100 %.

Σημείωση 2: Σε μία υπόθεση όπου ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε κακοδιοίκηση, περάτωσε την έρευνα με επικριτική παρατήρηση και σχέδιο σύστασης, το οποίο αποδέχθηκε πλήρως το εμπλεκόμενο όργανο.

Υποθέσεις στις οποίες δεν διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση

Αυτό δεν συνιστά κατ' ανάγκη αρνητική έκβαση για τον ενδιαφερόμενο, ο οποίος λαμβάνει τουλάχιστον λεπτομερή εξήγηση από το εμπλεκόμενο όργανο σχετικά με τις ενέργειες στις οποίες αυτό έχει προβεί.

Το 2011 ο Διαμεσολαβητής περάτωσε 64 υποθέσεις στις οποίες δεν διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση. Αυτό δεν συνιστά κατ' ανάγκη αρνητική έκβαση για τον ενδιαφερόμενο, ο οποίος λαμβάνει τουλάχιστον λεπτομερή εξήγηση από το εμπλεκόμενο όργανο σχετικά με τις ενέργειες στις οποίες αυτό έχει προβεί. Γνωστοποιείται επίσης στον ενδιαφερόμενο η ανεξάρτητη ανάλυση του Διαμεσολαβητή για την υπόθεση. Ταυτόχρονα, όπως φαίνεται και από την υπόθεση που περιγράφεται στη συνέχεια, ένα τέτοιο πόρισμα χρησιμεύει ως απτή απόδειξη του γεγονότος ότι το εμπλεκόμενο όργανο λειτούργησε σύμφωνα με τις αρχές της χρηστής διοίκησης.

Δικαίωμα ελεύθερης μετακίνησης στην ΕΕ

Μετά από διάγνωση εκφυλιστικής νόσου, συνταγογραφήθηκε για λογαριασμό ενός ιρλανδού πολίτη ο οποίος διαμένει στις Κάτω Χώρες παρηγορητική θεραπεία με ιατρικά προϊόντα που περιέχουν κάνναβη. Ο ενδιαφερόμενος προσπάθησε επανειλημμένα να εξασφαλίσει άδεια προκειμένου να επισκεφθεί για σύντομο χρονικό διάστημα την οικογένειά του στην Ιρλανδία. Ωστόσο, οι ιρλανδικές αρχές ανέφεραν ότι, σε περίπτωση που εισερχόταν στη χώρα, θα προχωρούσαν στη σύλληψή του για κατοχή παράνομων ναρκωτικών ουσιών. Ο ενδιαφερόμενος υπέβαλε καταγγελία επί παραβάσει στην Επιτροπή, η οποία διαπίστωσε ότι η Ιρλανδία δεν παρέβαινε με τον τρόπο αυτό τη νομοθεσία της ΕΕ. Ο ενδιαφερόμενος απευθύνθηκε στη συνέχεια στον Διαμεσολαβητή, ο οποίος διαπίστωσε κατόπιν έρευνας (υπόθεση **2062/2010/JF**) ότι δεν υφίστατο κακοδιοίκηση εκ μέρους της Επιτροπής. Η εν λόγω υπόθεση αφορούσε διατάξεις του κεκτημένου Σένγκεν που δεν ήταν ακόμη δεσμευτικές για την Ιρλανδία, η οποία μπορούσε επομένως να εφαρμόζει νομίμως τη νομοθεσία της περί ναρκωτικών ανεξαρτήτως των συγκεκριμένων διατάξεων. Παρά το πόρισμά του, ο Διαμεσολαβητής συγκινήθηκε βαθύτατα από τη συγκεκριμένη υπόθεση με αποτέλεσμα να ενημερώσει σχετικά τον ιρλανδό Διαμεσολαβητή και τον Πρόεδρο της ιρλανδικής Επιτροπής Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, καλώντας τους να λάβουν οποιαδήποτε μέτρα θεωρούσαν σκόπιμα.



Συμπληρωματικές παρατηρήσεις

Ακόμη και όταν ο Διαμεσολαβητής διαπιστώνει ότι δεν υφίσταται κακοδιοίκηση ή συμπεραίνει ότι δεν συντρέχουν λόγοι να συνεχίσει την έρευνά του, μπορεί να διατυπώσει συμπληρωματική παρατήρηση, εφόσον θεωρεί ότι αποτελεί ευκαιρία για την ενίσχυση της ποιότητας της διοίκησης του εμπλεκόμενου οργάνου. Η συμπληρωματική παρατήρηση δεν πρέπει να νοείται ως επίκριση του οργάνου στο οποίο απευθύνεται. Αποσκοπεί περισσότερο στην παροχή συμβουλών σχετικά με τους τρόπους βελτίωσης μιας συγκεκριμένης πρακτικής προκειμένου να ενισχυθεί η ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες. Ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε συμπληρωματικές παρατηρήσεις σε 39 συνολικά υποθέσεις το 2011, μεταξύ των οποίων και η ακόλουθη:

Αναφορά περί μη παροχής πλήρους πρόσβασης σε έγγραφο

Ο επίτροπος Εμπορίου συναντήθηκε το 2008 με τους εκπροσώπους μιας επιχειρηματικής οργάνωσης. Μια οργάνωση της κοινωνίας των πολιτών ζήτησε πρόσβαση στα πρακτικά της εν λόγω συνάντησης αλλά δόθηκε μόνο μερική πρόσβαση. Η οργάνωση αυτή διαμαρτυρήθηκε στον Διαμεσολαβητή (υπόθεση 1633/2008/DK), ο οποίος διαπίστωσε ότι η Επιτροπή δεν είχε δικαιολογήσει αρκούντως την απόφασή της να αρνηθεί την πρόσβαση σε ορισμένα μέρη του εγγράφου και να διαγράψει τελείως μία ενότητα του. Στην απάντησή της η Επιτροπή παρέσχε λεπτομερέστερες διευκρινίσεις σχετικά με το σκεπτικό της απόφασής της, καθώς και πρόσβαση στο μέρος του εγγράφου που είχε προηγουμένως διαγράψει. Ο Διαμεσολαβητής εξέφρασε την άποψη ότι η απάντηση της Επιτροπής στην πρότασή του για φιλικό διακανονισμό ήταν σε μεγάλο βαθμό ικανοποιητική. Ωστόσο, διατύπωσε συμπληρωματική παρατήρηση στην οποία υπενθύμιζε ότι τα όργανα της ΕΕ δεν μπορούν να αποφασίζουν ότι ένα ορισμένο μέρος υπάρχοντος εγγράφου συνιστά «επιμέρους

έγγραφο» ή διαφορετικό έγγραφο απλώς και μόνο επειδή περιέχει διαφορετικού είδους πληροφορίες. Επιπλέον, τα όργανα της ΕΕ πρέπει να αντιμετωπίζουν τις παραπομπές σε συνημμένα έγγραφα ως μέρος του σχετικού εγγράφου και να μην τις εξαιρούν από την ανάλυσή τους όταν εξετάζουν αιτήσεις πρόσβασης σε έγγραφα.

Υποθέσεις που διευθετήθηκαν από το εμπλεκόμενο όργανο και φιλικό διακανονισμοί

Όποτε είναι δυνατόν, ο Διαμεσολαβητής προσπαθεί να επιτύχει αμοιβαίως συμφέροντα φιλικό διακανονισμό, που να ικανοποιεί τόσο τον ενδιαφερόμενο όσο και το εμπλεκόμενο όργανο. Η συνεργασία των οργάνων της ΕΕ είναι απαραίτητη για την επίτευξη τέτοιων αποτελεσμάτων, τα οποία συντείνουν στη ενίσχυση των σχέσεων μεταξύ των οργάνων και των πολιτών και μπορούν να αποτρέψουν δαπανηρές και χρονοβόρες δικαστικές διενέξεις.

Κατά τη διάρκεια του 2011, 84 υποθέσεις είτε διευθετήθηκαν από το εμπλεκόμενο όργανο είτε κατέληξαν σε φιλικό διακανονισμό. Μια τέτοια υπόθεση περιγράφεται στη συνέχεια.

Έλλειψη πληροφόρησης

Ο σεισμός και το τσουνάμι που έπληξαν την Ιαπωνία τον Μάρτιο του 2011 κατέστρεψαν τον πυρηνικό σταθμό της Φουκουσίμα με αποτέλεσμα την εκτεταμένη ραδιενεργό μόλυνση της γύρω περιοχής. Ο Διαμεσολαβητής έλαβε διάφορες αναφορές πολιτών περί έλλειψης πληροφόρησης σχετικά με αλλαγές των μέγιστων επιτρεπτών επιπέδων ραδιενεργού μόλυνσης για τα τρόφιμα που εισάγει η ΕΕ από την Ιαπωνία. Όταν ο Διαμεσολαβητής απηύθυνε σχετικό ερώτημα στην Επιτροπή (αυτεπάγγελτη έρευνα OI/5/2011/BEH), η Επιτροπή διευκρίνισε ότι, αμέσως μετά το ατύχημα, η ΕΕ ενεργοποίησε τους μηχανισμούς εκτάκτου ανάγκης που είχε θεσπίσει μετά το ατύχημα του Τσερνομπίλ. Οι μηχανισμοί αυτοί προέβλεπαν μέγιστα επιτρεπτά επίπεδα

Αναφορές και έρευνες

Εάν από μια έρευνα προκύψει κακοδιοίκηση σε προκαταρκτικό στάδιο, ο Διαμεσολαβητής προσπαθεί να επιτύχει φιλικό διακανονισμό, όπου αυτό είναι δυνατόν.

ραδιενεργού μόλυνσης για τα τρόφιμα τα οποία ήταν υψηλότερα από τα αντίστοιχα ιαπωνικά. Τον Απρίλιο του 2011 η Επιτροπή μείωσε τα μέγιστα επιτρεπτά επίπεδα προκειμένου να τα ευθυγραμμίσει με εκείνα της Ιαπωνίας.

Εάν από μια έρευνα προκύψει κακοδιοίκηση σε προκαταρκτικό στάδιο, ο Διαμεσολαβητής προσπαθεί να επιτύχει φιλικό διακανονισμό, όπου αυτό είναι δυνατόν. Κατά τη διάρκεια του περασμένου έτους περατώθηκε η εξέταση δέκα υποθέσεων μετά από φιλικό διακανονισμό. Στο τέλος του 2011, τελούσαν ακόμη υπό εξέταση 28 προτάσεις φιλικού διακανονισμού.

Αθέμιτη πολιτική σχετικά με τη χρήση των γλωσσών

Ένας πολωνός πολίτης διαπίστωσε ότι ο δικτυακός τόπος του Γραφείου Εναρμόνισης στο πλαίσιο της Εσωτερικής Αγοράς (ΓΕΕΑ) διατίθεται μόνο στα αγγλικά, τα γαλλικά, τα γερμανικά, τα ιταλικά και τα ισπανικά. Απευθύνθηκε στο ΓΕΕΑ μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στα πολωνικά, τονίζοντας ότι ο δικτυακός τόπος του οργανισμού δεν διατίθεται στην πολωνική γλώσσα και ζητώντας τη διευθέτηση της κατάστασης, την οποία θεώρησε άδικη. Το ΓΕΕΑ απάντησε στα αγγλικά, αναφέροντας ότι ήταν σε θέση να απαντά σε μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου μόνο στις προαναφερθείσες γλώσσες εργασίας του. Συμβούλευσε δε τον ενδιαφερόμενο να υποβάλει τυχόν περαιτέρω ερωτήματά του σε μία από τις συγκεκριμένες γλώσσες. Ο ενδιαφερόμενος απευθύνθηκε στη συνέχεια στον Διαμεσολαβητή (υπόθεση **2413/2010/MHZ**), ο οποίος κίνησε σχετική έρευνα. Το ΓΕΕΑ

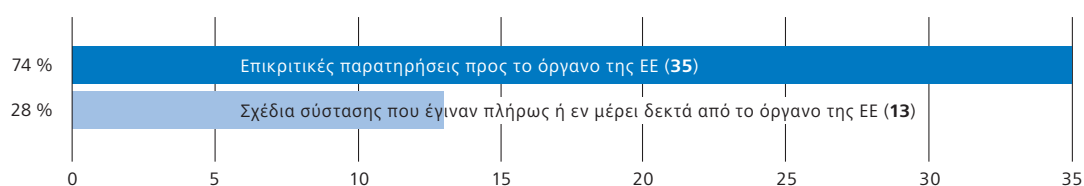
τροποποίησε την πρακτική του, μετά την έρευνα του Διαμεσολαβητή, ώστε να μπορεί να απαντά σε τυχόν ερωτήματα σε οποιαδήποτε από τις 23 επίσημες γλώσσες της ΕΕ. Ανακοίνωσε επίσης ότι θα φρόντιζε να διαθέσει την αρχική σελίδα του δικτυακού τόπου του στο σύνολο των γλωσσών αυτών και ότι θα παρείχε διευκρινίσεις σχετικά με την πολιτική που ακολουθεί σχετικά με τις γλώσσες. Ο ενδιαφερόμενος ικανοποιήθηκε πλήρως με την αλλαγή του ΓΕΕΑ ως προς τη γλωσσική του πολιτική. Ο Διαμεσολαβητής επιδοκίμασε το ΓΕΕΑ για την αντίδρασή του και θεώρησε ότι το ζήτημα διευθετήθηκε.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, η υπόθεση μπορεί να διευθετηθεί ή να επιτευχθεί φιλικός διακανονισμός, εάν το εμπλεκόμενο όργανο προσφέρει αποζημίωση στον ενδιαφερόμενο. Οποιαδήποτε τέτοια προσφορά γίνεται σε χαριστική βάση, δηλαδή χωρίς να συνεπάγεται αποδοχή νομικής ευθύνης και χωρίς να δημιουργεί νομικό προηγούμενο.

Υποθέσεις στις οποίες διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση

Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε κακοδιοίκηση σε ποσοστό 15 % των υποθέσεων που περατώθηκαν το 2011. Στις 35 αυτές περιπτώσεις, η υπόθεση περατώθηκε με επικριτικές παρατηρήσεις προς το εμπλεκόμενο όργανο (33 υποθέσεις το 2010). Επιπλέον, 13 υποθέσεις περατώθηκαν όταν το εμπλεκόμενο όργανο δέχτηκε σχέδιο σύστασης από τον Διαμεσολαβητή.

Σχήμα 1.10: Έρευνες κατά τις οποίες διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση



Σημείωση: Σε μία υπόθεση στην οποία διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση, ο εμπλεκόμενος θεσμός αποδέχθηκε, μερικώς, το σχέδιο σύστασης του Διαμεσολαβητή. Παρόλα αυτά ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε και επικριτική παρατήρηση. Γι' αυτό, το άθροισμα των ποσοστών υπερβαίνει το 100 %.



Επικριτικές παρατηρήσεις

Εάν δεν είναι εφικτός ο φιλικός διακανονισμός ή εάν η προσπάθεια επίτευξης φιλικού διακανονισμού αποβαίνει άκαρπη, ο Διαμεσολαβητής είτε περατώνει την εξέταση της υπόθεσης με διατύπωση επικριτικής παρατήρησης προς το εμπλεκόμενο όργανο είτε συντάσσει σχέδιο σύστασης. Επικριτική παρατήρηση διατυπώνεται συνήθως όταν (i) το εμπλεκόμενο όργανο δε δύναται πλέον να εξαλείψει το κρούσμα κακοδιοίκησης, (ii) η εν λόγω κακοδιοίκηση φαίνεται να μην έχει γενικές επιπτώσεις, και (iii) δεν απαιτούνται περαιτέρω ενέργειες από τον Διαμεσολαβητή. Επικριτική παρατήρηση διατυπώνεται, επίσης, εάν ο Διαμεσολαβητής θεωρεί άσκοπη την εκπόνηση σχεδίου σύστασης. Ο Διαμεσολαβητής ενεργεί με τον ίδιο τρόπο όταν το εμπλεκόμενο όργανο αρνηθεί το σχέδιο σύστασης και όταν δεν κρίνει πρόσφορη την υποβολή ειδικής έκθεσης προς το Κοινοβούλιο.

Παραπλανητική πληροφόρηση

Η έκρηξη ισλανδικού ηφαιστείου τον Απρίλιο του 2010 είχε ως αποτέλεσμα να ακυρωθούν χιλιάδες πτήσεις ανά την Ευρώπη. Στις 4 Μαΐου 2010 η Επιτροπή δημοσίευσε σε διάφορους δικτυακούς τόπους πληροφορίες για τους ενδιαφερόμενους επιβάτες, ανάμεσα στις οποίες και ένα έγγραφο με απαντήσεις σε διάφορα ερωτήματα. Την επομένη, η Ευρωπαϊκή Ένωση Αερομεταφορών των Περιφερειών της Ευρώπης απέστειλε στην Επιτροπή μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο οποίο έκανε λόγο για παραπλανητική πληροφόρηση. Το μήνυμα ανέφερε ειδικότερα ότι το εν λόγω έγγραφο άφηνε λανθασμένα να εννοηθεί ότι οι επιβάτες είχαν αυτόματα δικαίωμα σε αποζημίωση σε όλες τις περιπτώσεις καθυστερημένης παράδοσης των αποσκευών τους. Η Επιτροπή χρειάστηκε δύο εβδομάδες για να συμπεράνει ότι ορισμένες από τις πληροφορίες που περιλαμβάνονταν στο έγγραφο ήταν όντως παραπλανητικές και περισσότερο από έναν μήνα προκειμένου να αποσύρει τις εν λόγω πληροφορίες από τον σχετικό δικτυακό τόπο. Στην υπόθεση **1301/2010/GG**, ο Διαμεσολαβητής επέκρινε την Επιτροπή για τη δημοσίευση

Η διατύπωση επικριτικής παρατήρησης επιβεβαιώνει στον ενδιαφερόμενο ότι η αναφορά του είναι δικαιολογημένη. Επισημαίνει επίσης στο εμπλεκόμενο όργανο τα σφάλματά του, έτσι ώστε να αποφύγει παρόμοια κρούσματα κακοδιοίκησης στο μέλλον.

Η διατύπωση επικριτικής παρατήρησης επιβεβαιώνει στον ενδιαφερόμενο ότι η αναφορά του είναι δικαιολογημένη. Επισημαίνει επίσης στο εμπλεκόμενο όργανο τα σφάλματά του, έτσι ώστε να αποφύγει παρόμοια κρούσματα κακοδιοίκησης στο μέλλον. Το παράδειγμα που ακολουθεί αφορά περιστάσεις στις οποίες ο Διαμεσολαβητής ενδέχεται να διατυπώσει επικριτική παρατήρηση.

παραπλανητικών πληροφοριών. Κατέληξε επίσης στο συμπέρασμα ότι το χρονικό διάστημα που παρήλθε μέχρι η Επιτροπή να αποσύρει τις εν λόγω πληροφορίες από τον δικτυακό τόπο ήταν υπερβολικά μεγάλο. Ο Διαμεσολαβητής θεώρησε ότι η αντίδραση έπρεπε να ήταν ταχύτερη δεδομένου ότι η ανάγκη παροχής των συγκεκριμένων πληροφοριών μειωνόταν καθώς η κατάσταση στα ευρωπαϊκά αεροδρόμια άρχιζε να εξομαλύνεται.

Αναφορές και έρευνες

Συνέχεια που δόθηκε σε επικριτικές και συμπληρωματικές παρατηρήσεις

Για να διασφαλίζει ότι τα εμπλεκόμενα όργανα μαθαίνουν από τα λάθη τους και ότι παρόμοια κρούσματα κακοδιοίκησης είναι δυνατό να αποφευχθούν στο μέλλον, ο Διαμεσολαβητής ενημερώνει το κοινό σε ετήσια βάση σχετικά με τα πορίσματά του επί της συνέχειας που δίνεται από τα όργανα της ΕΕ στις επικριτικές και συμπληρωματικές παρατηρήσεις του. Αυτό γίνεται μέσω σχετικής μελέτης που δημοσιεύεται στον δικτυακό τόπο του Διαμεσολαβητή.

Συνέχεια που δόθηκε σε επικριτικές και συμπληρωματικές παρατηρήσεις που διατυπώθηκαν το 2010¹⁷

Ο Διαμεσολαβητής κάλεσε τα εμπλεκόμενα όργανα να απαντήσουν, εντός περιόδου έξι μηνών, στις επικριτικές και συμπληρωματικές παρατηρήσεις που διατύπωσε κατά τη διάρκεια του 2010. Έλαβε απαντήσεις σε όλες τις παρατηρήσεις που διατύπωσε, έστω και αν, σε ορισμένες περιπτώσεις, καθυστερημένα.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, η συνέχεια που δόθηκε στις επικριτικές και συμπληρωματικές παρατηρήσεις ήταν υποδειγματική, γεγονός που δείχνει ξεκάθαρα ότι οι αρμόδιοι αναγνωρίζουν την αξία της συγκεκριμένης διαδικασίας για τη βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχουν στους πολίτες. Σε άλλες, η αντίδραση ήταν αμυντική και απογοητευτική. Αυτό δείχνει ότι χρειάζεται ακόμη σημαντική προσπάθεια, τόσο από τον Διαμεσολαβητή όσο και από τα ίδια τα όργανα, προκειμένου να επιτευχθεί υψηλής ποιότητας διοίκηση σε επίπεδο ΕΕ. Με βάση το σύνολο των επικριτικών και συμπληρωματικών παρατηρήσεων που διατυπώθηκαν το 2010, το ποσοστό της ικανοποιητικής συνέχειας ανήλθε

στο 78 %. Η συνέχεια που δόθηκε στις συμπληρωματικές παρατηρήσεις ήταν ικανοποιητική στο 95 % των υποθέσεων, ενώ το ποσοστό ικανοποιητικής συνέχειας για τις επικριτικές παρατηρήσεις ήταν σημαντικά χαμηλότερο, στο 68 %.

Επτά από τις περιπτώσεις συνέχειας αξίζει να αναδειχτούν ως πρότυπες υποθέσεις και να χρησιμοποιηθούν ως παραδείγματα και για τα υπόλοιπα όργανα σε ό,τι αφορά το βέλτιστο τρόπο ανταπόκρισης στις επικριτικές και συμπληρωματικές παρατηρήσεις. Οι υποθέσεις αυτές αφορούν το Κοινοβούλιο (1825/2009/IP), την Επιτροπή (485/2008/PB, 1039/2008/FOR, 1658/2008/PB και 1302/2009/TS), την Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Καταπολέμησης της Απάτης (OLAF) (182/2010/MHZ) και τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό για τη Διαχείριση της Επιχειρησιακής Συνεργασίας στα Εξωτερικά Σύνορα των Κρατών Μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Frontex) (923/2009/FOR).

Σχέδια συστάσεων

Σε περιπτώσεις όπου το εμπλεκόμενο όργανο είναι σε θέση να εξαλείψει το κρούσμα κακοδιοίκησης ή όταν η μορφή κακοδιοίκησης είναι ιδιαίτερα σοβαρή ή ενέχει γενικότερες επιπτώσεις, ο Διαμεσολαβητής συνήθως συντάσσει σχέδιο σύστασης προς το εμπλεκόμενο όργανο. Σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 6 του καταστατικού του Διαμεσολαβητή, το όργανο της ΕΕ πρέπει να αποστέλλει αιτιολογημένη γνώμη εντός τριμήνου.

Κατά τη διάρκεια του 2011, ο Διαμεσολαβητής εξέδωσε 25 τέτοια σχέδια συστάσεων, συμπεριλαμβανομένου εκείνου που αφορά την υπόθεση που περιγράφεται στη συνέχεια.

Με βάση το σύνολο των επικριτικών και συμπληρωματικών παρατηρήσεων που διατυπώθηκαν το 2010, το ποσοστό της ικανοποιητικής συνέχειας ανήλθε στο 78 %.

¹⁷ Η μελέτη του Διαμεσολαβητή για τη συνέχεια που δόθηκε σε επικριτικές και συμπληρωματικές παρατηρήσεις του είναι διαθέσιμη στην ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/11058/html.bookmark>



Επιπροσθέτως, το 2011 ελήφθησαν αποφάσεις για 10 σχέδια συστάσεων που είχαν συνταχθεί το 2010, ενώ περατώθηκαν τρεις ακόμη υποθέσεις μετά από σχέδια συστάσεων που συντάχθηκαν το 2009. Δέκα τρεις υποθέσεις περατώθηκαν κατά τη διάρκεια του έτους με την αποδοχή σχεδίου σύστασης, συνολικά ή εν μέρει, από το εμπλεκόμενο όργανο. Οκτώ υποθέσεις περατώθηκαν με διατύπωση επικριτικών παρατηρήσεων. Στα τέλη του 2011, 21 σχέδια συστάσεων τελούσαν ακόμη υπό εξέταση, συμπεριλαμβανομένων τριών σχεδίων που καταρτίστηκαν το 2010 και 18 ακόμη που καταρτίστηκαν το 2011.

Διαφάνεια, χρηστή διοίκηση και απαγόρευση των διακρίσεων

Η Επιτροπή διενεργεί τακτικά δημόσιες διαβουλεύσεις ώστε να δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες, στις ενώσεις και σε άλλα ενδιαφερόμενα μέρη να συμμετέχουν στη διαμόρφωση των αποφάσεων σε επίπεδο ΕΕ. Το 2010 ένας ισπανός δικηγόρος διαμαρτυρήθηκε στον Διαμεσολαβητή (υπόθεση **640/2011/AN**) ότι η Επιτροπή είχε προβεί σε δημοσίευση που αφορούσε διαβούλευση σχετικά με τη φορολόγηση του χρηματοπιστωτικού τομέα μόνο στα αγγλικά, τα γαλλικά και τα γερμανικά. Η Επιτροπή αναγνώρισε ότι οι γλωσσικοί περιορισμοί ενδέχεται να αποτρέπουν τους πολίτες από τη συμμετοχή στις διαβουλεύσεις της. Υποστήριξε, ωστόσο, ότι παράγοντες όπως ο χρόνος και οι διαθέσιμοι πόροι μπορούν ενίοτε να περιορίζουν την πολυγλωσσία, καθώς και ότι δεν απαιτείται η δημοσίευση όλων των διαβουλεύσεων σε όλες τις γλώσσες της ΕΕ. Ο Διαμεσολαβητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η περιοριστική αυτή πολιτική της Επιτροπής όσον αφορά τις γλώσσες συνιστούσε κακοδιοίκηση και κάλεσε την Επιτροπή να δημοσιεύει τις διαβουλεύσεις της στο σύνολο των 23 γλωσσών της ΕΕ ή να παρέχει τις σχετικές μεταφράσεις εφόσον αυτές ζητηθούν. Η προθεσμία που είχε η Επιτροπή προκειμένου να υποβάλει αιτιολογημένη γνώμη επί της σύστασης ήταν η 29η Φεβρουαρίου 2012.

Ειδικές εκθέσεις

Εάν ένα όργανο της ΕΕ δεν ανταποκριθεί ικανοποιητικά σε σχέδιο συστάσεων, ο Διαμεσολαβητής δύναται να αποστείλει ειδική έκθεση στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. Η ειδική έκθεση μπορεί να περιέχει συστάσεις.

Όπως τονίζεται στην ετήσια έκθεση του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή για το 1998, η δυνατότητα υποβολής ειδικής έκθεσης στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο είναι ανεκτίμητης αξίας για το έργο του Διαμεσολαβητή. Η υποβολή ειδικής έκθεσης στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο αποτελεί το τελευταίο ουσιαστικό μέτρο στο οποίο προβαίνει ο Διαμεσολαβητής κατά την εξέταση μιας υπόθεσης. Αυτό συμβαίνει διότι η έκδοση ψηφίσματος και η άσκηση των εξουσιών του Κοινοβουλίου αποτελούν θέματα που εναπόκεινται στην πολιτική κρίση του ιδίου του Κοινοβουλίου. Ο Διαμεσολαβητής, φυσικά, παρέχει κάθε πληροφορία και βοήθεια που μπορεί να χρειαστεί το Κοινοβούλιο κατά την εξέταση της ειδικής έκθεσης.

Σύμφωνα με τον Κανονισμό του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, υπεύθυνη για τις σχέσεις του Κοινοβουλίου με τον Διαμεσολαβητή είναι η Επιτροπή Αναφορών. Σε συνεδρίαση της Επιτροπής Αναφορών, στις 12 Οκτωβρίου 2005, ο Διαμεσολαβητής δεσμεύτηκε, σύμφωνα με το άρθρο 205 παράγραφος 3 του Κανονισμού του Κοινοβουλίου, να παρίσταται ενώπιον της επιτροπής οσάκις υποβάλλει ειδική έκθεση προς το Κοινοβούλιο.

Το 2011 δεν υποβλήθηκε από τον Διαμεσολαβητή καμία ειδική έκθεση στο Κοινοβούλιο.

Αναφορές και έρευνες

1.5 Πρότυπες υποθέσεις που συνιστούν παραδείγματα βέλτιστης πρακτικής

Δέκα πρότυπες υποθέσεις που περατώθηκαν το 2011 συνιστούν παραδείγματα βέλτιστης πρακτικής.

Δέκα πρότυπες υποθέσεις που περατώθηκαν το 2011 συνιστούν παραδείγματα βέλτιστης πρακτικής. Η προθυμία των οργάνων της ΕΕ να συνεργαστούν με τον Διαμεσολαβητή για την επίτευξη μιας ικανοποιητικής διευθέτησης των αναφορών συνιστά σημαντική έκφραση της δέσμευσής τους στην αρχή του πνεύματος εξυπηρέτησης. Σε ορισμένες από τις υποθέσεις, η εποικοδομητική συμμετοχή του ενδιαφερόμενου απεδείχθη επίσης καθοριστική για την επίτευξη μιας αμοιβαία επωφελούς έκβασης.

Η υπόθεση [3264/2008/GG](#) είναι μία από αυτές. Ο Διαμεσολαβητής επαίνεσε την Επιτροπή, και ιδιαίτερα τη ΓΔ Κοινωνίας της Πληροφορίας και Μέσων Επικοινωνίας, για την εποικοδομητική προσέγγισή της στη συγκεκριμένη υπόθεση. Η Επιτροπή είχε κοινοποιήσει στον εργοδότη του ενδιαφερόμενου μη αποδεδειγμένα στοιχεία που αφορούσαν τον ενδιαφερόμενο και τη σύζυγό του και τα οποία υπερέβαιναν την απλή υπόθεση ότι μπορούσε να υπάρχει περίπτωση σύγκρουσης συμφερόντων. Στην απάντησή της, η Επιτροπή υπέβαλε σχέδιο επιστολής την οποία προτίθετο να αποστείλει στον εργοδότη του ενδιαφερόμενου προς αποσαφήνιση της υπόθεσης. Μετά από περαιτέρω επαφές μεταξύ του ενδιαφερόμενου, του Διαμεσολαβητή και της Επιτροπής, η τελευταία δέχτηκε να τροποποιήσει το περιεχόμενο της εν λόγω επιστολής. Στην επιστολή που τελικά εστάλη, η Επιτροπή αναγνώριζε ότι η κοινοποίηση των μη αποδεδειγμένων στοιχείων συνιστούσε υπέρβαση των αυστηρά καθοριζόμενων

καθηκόντων της. Η Επιτροπή ανέφερε επίσης ότι τα εν λόγω μη αποδεδειγμένα στοιχεία αποδείχθηκαν στη συνέχεια αβάσιμα.

Ένα ακόμη παράδειγμα συνεργασίας μεταξύ του Διαμεσολαβητή, του ενδιαφερόμενου και του εμπλεκόμενου οργάνου είναι η υπόθεση [2533/2009/VIK](#), η οποία αφορούσε εικαζόμενη διάκριση βάσει γλώσσας στον δικτυακό τόπο της EPSO. Ο ενδιαφερόμενος αμφισβήτησε τη δήλωση στο δικτυακό τόπο της EPSO, σύμφωνα με την οποία, για επιχειρησιακούς λόγους, μπορούσε να απαντά μόνο σε ερωτήματα τα οποία υποβάλλονταν στα αγγλικά, τα γαλλικά ή τα γερμανικά. Η EPSO εξήγησε ότι ο δικτυακός τόπος της απευθύνεται σε δύο διαφορετικά ακροατήρια, και συγκεκριμένα σε (i) υποψηφίους σε διαγωνισμούς και διαδικασίες επιλογής, και (ii) στο ευρύ κοινό. Όσον αφορά την πρώτη ομάδα, η EPSO εξήγησε τους λόγους για τους οποίους η αλληλογραφία με τους υποψηφίους σε διαδικασίες επιλογής μπορεί να περιορίζεται στα αγγλικά, τα γαλλικά και τα γερμανικά. Ο ενδιαφερόμενος δεν προέβαλε αντιρρήσεις ως προς αυτό. Όσον αφορά τη δεύτερη ομάδα, η EPSO επισήμανε ότι αντιμετωπίζει όλες τις αιτήσεις παροχής πληροφοριών των πολιτών με τον ίδιο τρόπο, με τη μόνη διαφορά ότι, δεδομένης της πιθανής ανάγκης για μετάφραση, ενδέχεται να χρειάζεται μεγαλύτερο χρονικό διάστημα προκειμένου να δοθεί απάντηση σε αίτηση που έχει υποβληθεί σε γλώσσα εκτός της αγγλικής, της γαλλικής ή της γερμανικής. Ο ενδιαφερόμενος αποδέχτηκε τις εξηγήσεις της EPSO, αλλά θεώρησε ότι οι πληροφορίες αυτές πρέπει να δημοσιεύονται στον δικτυακό τόπο της EPSO. Υπέβαλε δε, ως προς αυτό, ακριβείς και εποικοδομητικές προτάσεις, στις οποίες η EPSO αντέδρασε θετικά.



Δεδομένου του υψηλού αριθμού των υποθέσεων που εξετάζει κάθε χρόνο ο Διαμεσολαβητής όσον αφορά ζητήματα διαφάνειας, οι πρότυπες υποθέσεις στον συγκεκριμένο τομέα είναι ιδιαίτερα ευπρόσδεκτες. Η υπόθεση [2497/2010/FOR](#) αφορούσε άρνηση πρόσβασης του κοινού σε κατάλογο συμμετεχόντων σε δημόσια ακρόαση που διοργανώθηκε από την Επιτροπή Ευρωπαϊκών Αρχών Τραπεζικής Εποπτείας (CEBS). Δεδομένου ότι από 1ης Ιανουαρίου 2011 η CEBS μετεξελίχτηκε σε Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (EAT), η έρευνα του Διαμεσολαβητή στράφηκε στην EAT. Η τελευταία ανέφερε ότι είχε λάβει άμεσα μέτρα προκειμένου να συμμορφωθεί προς το σύνολο των απαιτήσεων που αφορούν τη διαφάνεια. Ως ένδειξη της δέσμευσής της, συμφώνησε να γνωστοποιήσει στον ενδιαφερόμενο τον κατάλογο των συμμετεχόντων στην ακρόαση της CEBS.

Σε απάντηση σχεδίου σύστασης του Διαμεσολαβητή, ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός Φαρμάκων (EMA) συμφώνησε να διασφαλίσει την πρόσβαση του κοινού σε αναφορές σχετικά με πιθανολογούμενες σοβαρές παρενέργειες που αφορούν συγκεκριμένο φαρμακευτικό προϊόν. Κατά την περάτωση της υπόθεσης [3106/2007/FOR](#), ο Διαμεσολαβητής αναγνώρισε τη σημαντική πρόοδο που έχει συντελεστεί από τον Οργανισμό προκειμένου διασφαλιστεί μεγαλύτερη διαφάνεια σε ό,τι αφορά το έργο του.

Λίγο μετά την έναρξη έρευνας για την υπόθεση [2609/2010/BEH](#), ο ενδιαφερόμενος ενημέρωσε τον Διαμεσολαβητή ότι η Επιτροπή του είχε παράσχει απεριόριστη πρόσβαση στο σύνολο των εγγράφων που είχε ζητήσει. Τα έγγραφα αυτά αφορούσαν

την «Ερμηνευτική ανακοίνωση της Επιτροπής για την εφαρμογή του άρθρου 296 της Συνθήκης στον τομέα των δημοσίων συμβάσεων προμηθειών που αφορούν την άμυνα». Η Επιτροπή είχε αρχικά υποστηρίξει ότι τα σχετικά έγγραφα καλύπτονταν εξ ολοκλήρου από την εξαίρεση που προβλέπεται στο άρθρο 4 παράγραφος 1 στοιχείο α) δεύτερη περίπτωση, του κανονισμού αριθ. 1049/2001, η οποία αφορά «την άμυνα και τις στρατιωτικές υποθέσεις».

Τέλος, όσον αφορά πάντα τη διαφάνεια, η υπόθεση [3072/2009/MHZ](#) αφορούσε την αδυναμία, εκ μέρους της Επιτροπής, επιμελούς χειρισμού καταγγελίας σχετικά με το μητρώο των ομάδων άσκησης πίεσης (το λεγόμενο «μητρώο διαφάνειας»). Μια Μ.Κ.Ο. διαμαρτυρήθηκε σχετικά με τα δεδομένα που αφορούσαν τον προϋπολογισμό (lobbying) μιας συγκεκριμένης ομάδας συμφερόντων, τα οποία η Επιτροπή περιέλαβε στο μητρώο της. Ο Διαμεσολαβητής υπέβαλε πρόταση φιλικού διακανονισμού, αναφέροντας ότι η Επιτροπή θα μπορούσε να ζητήσει από την εν λόγω ομάδα συμφερόντων να παράσχει διευκρινίσεις σχετικά με τις δαπάνες της για δραστηριότητες άσκησης πίεσης. Πρότεινε επίσης στην Επιτροπή να θεσπίσει και να δημοσιοποιήσει γενικούς κανόνες σχετικά με (i) τις διαδικασίες της για την εξέταση των καταγγελιών που αφορούν το μητρώο, (ii) τον τρόπο με τον οποίο οι ομάδες συμφερόντων πρέπει να συντάσσουν τους προϋπολογισμούς τους για δραστηριότητες άσκησης πίεσης, και (iii) τον τρόπο με τον οποίο πρέπει να δηλώνουν τις επιλέξιμες δαπάνες τους για τους σκοπούς του μητρώου. Η Επιτροπή αποδέχτηκε τις προτάσεις αυτές στο σύνολό τους.

Αναφορές και έρευνες

Το Γραφείο Εναρμόνισης στο πλαίσιο της Εσωτερικής Αγοράς (ΓΕΕΑ) συμφώνησε να τροποποιήσει την πολιτική που ακολουθεί σχετικά με τις γλώσσες ως αποτέλεσμα της έρευνας του Διαμεσολαβητή για την υπόθεση [2413/2010/MHZ](#). Ο Διαμεσολαβητής υποστήριξε ότι οι αρχές της χρηστής διοίκησης ορίζουν ότι, στον βαθμό του εφικτού, τα θεσμικά και λοιπά όργανα και οργανισμοί της ΕΕ πληροφορούν τους πολίτες στη γλώσσα τους. Κατά συνέπεια, το ΓΕΕΑ συμφώνησε να αποδέχεται γραπτά ερωτήματα από οποιονδήποτε πολίτη της Ένωσης σε οποιαδήποτε από τις γλώσσες που αναφέρονται στο άρθρο 55 παράγραφος 1 της ΣΕΕ, καθώς και να απαντά στα ερωτήματα αυτά στην ίδια γλώσσα. Ανήγγειλε επίσης ότι θα φρόντιζε να διαθέσει την αρχική σελίδα του δικτυακού τόπου του στο σύνολο των γλωσσών της ΕΕ και ότι θα παρείχε στο εξής διευκρινίσεις σχετικά με την πολιτική που ακολουθεί σχετικά με τις γλώσσες.

Οι υποθέσεις [1804/2009/MHZ](#) και [899/2011/TN](#) αφορούσαν δύο διατάξεις του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων, και συγκεκριμένα την ένταξη των ατόμων με αναπηρίες και την αρχή της δίκαιης μεταχείρισης¹⁸. Ειδικότερα, οι υποθέσεις αφορούσαν διάταξη του Κανονισμού Υπηρεσιακής Κατάστασης της ΕΕ, σύμφωνα με την οποία οι υπάλληλοι δικαιούνται διπλό επίδομα συντηρούμενου τέκνου εάν το τέκνο τους πάσχει από σοβαρή ασθένεια η οποία συνεπάγεται σοβαρή οικονομική επιβάρυνση. Στην πρώτη υπόθεση, το Κοινοβούλιο συμφώνησε να λαμβάνει υπόψη την απόφαση των υπαλλήλων του να εργάζονται με καθεστώς μερικής απασχόλησης, σε περιπτώσεις όπου ο ενδιαφερόμενος υπάλληλος δυσκολεύεται να αποδείξει

την σοβαρή οικονομική επιβάρυνση ως αποτέλεσμα της αναπηρίας του τέκνου του. Στη δεύτερη υπόθεση, η Επιτροπή συμφώνησε ότι έπρεπε να έχει καταβάλει στον ενδιαφερόμενο το διπλάσιο του ποσού του επιδόματος από την ημερομηνία κατά την οποία αυτός ξεκίνησε να εργάζεται ως υπάλληλος της ΕΕ και όχι από εκείνη κατά την οποία υπέβαλε την αίτηση για το επίδομα. Η υπόθεση αυτή περατώθηκε γρήγορα, αφότου η Επιτροπή απάντησε θετικά σε μια σειρά από ερωτήματα που της είχε θέσει ο Διαμεσολαβητής.

Τέλος, ο Διαμεσολαβητής εξέφρασε την ικανοποίησή του για τις κινήσεις στις οποίες προέβη η Επιτροπή στο πλαίσιο της υπόθεσης [1786/2010/PB](#) προκειμένου να περιορίσει τη γραφειοκρατία σε ό,τι αφορά τη χρηματοδότηση ερευνητικών προγραμμάτων από την ΕΕ. Η υπόθεση αφορούσε τα λεγόμενα κονδύλια «προχρηματοδότησης», τα οποία καταβάλλονται από την Επιτροπή στο πλαίσιο του 7ου προγράμματος-πλαίσιου της ΕΕ για την έρευνα. Ο ενδιαφερόμενος εξέφρασε αντιρρήσεις για το γεγονός ότι η Επιτροπή ζητούσε από τους αποδέκτες της χρηματοδότησης να διασφαλίζουν ότι τα λαμβανόμενα κονδύλια αποφέρουν τόκους προς όφελος του προϋπολογισμού της ΕΕ. Σύμφωνα με τον ενδιαφερόμενο, η υποχρέωση αυτή ήταν γραφειοκρατική και δυσανάλογη. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι οι συναφείς διατάξεις του δημοσιονομικού κανονισμού και οι σχετικές εκτελεστικές διατάξεις μπορούσαν να στηρίξουν τη θέση του ενδιαφερόμενου, ιδίως υπό το φως της γενικής αρχής της ακριβοδίκαιης μεταχείρισης. Εξέφρασε επίσης την άποψη ότι η επιβολή υποχρεώσεων που δημιουργούν δυσανάλογες ευθύνες για τους δικαιούχους δεν συμβιβάζεται με την αρχή της χρηστής δημοσιονομικής

18. Αντίστοιχα, άρθρα 26 και 41 παράγραφος 1 του Χάρτη.



διαχείρισης. Η Επιτροπή απάντησε ανακοινώνοντας νέους κανόνες και πρακτικές προς εφαρμογή του σχεδίου σύστασης του Διαμεσολαβητή για τη συγκεκριμένη περίπτωση και οι εν λόγω αλλαγές εφαρμόστηκαν άμεσα. Γενικότερα, η Επιτροπή εξέφρασε τη σύμφωνη γνώμη της με τον Διαμεσολαβητή ως προς το ότι η αρχή της χρηστής οικονομικής διαχείρισης θα πρέπει να εφαρμόζεται σε συνάρτηση με τις επιδιωκόμενες πολιτικές και το πλαίσιο τους. Εξέφρασε δε την πρόθεσή της να επιδιώξει την προσέγγιση αυτή και σε νομοθετικό επίπεδο.

1.6 Θεματική ανάλυση των ερευνών που περατώθηκαν

Οι αποφάσεις περάτωσης των υποθέσεων δημοσιεύονται κατά κανόνα στον δικτυακό τόπο του Διαμεσολαβητή (<http://www.ombudsman.europa.eu>) στην αγγλική γλώσσα και στη γλώσσα του ενδιαφερόμενου, εάν είναι διαφορετική. Επίσης στην αγγλική γλώσσα δημοσιεύεται περίληψη της κάθε απόφασης. Επιλεγμένες υποθέσεις παρουσιάζονται στον δικτυακό τόπο του Διαμεσολαβητή σε συνοπτική μορφή και στο σύνολο των επισήμων γλωσσών της ΕΕ (23 γλώσσες). Οι περιλήψεις αυτές αντικατοπτρίζουν το εύρος των θεμάτων και των οργάνων της ΕΕ που καλύπτονται από τις 318 αποφάσεις περάτωσης υποθέσεων που εξέδωσε ο Διαμεσολαβητής το 2011, καθώς και τους διάφορους λόγους για την περάτωση των υποθέσεων.

Η παρούσα ενότητα παρουσιάζει τα σημαντικότερα πορίσματα επί των νομικών και πραγματικών περιστατικών που περιέχονται στις αποφάσεις του Διαμεσολαβητή με τις οποίες περατώθηκαν οι έρευνες κατά το 2011. Στη θεματική ανάλυση παρατίθενται υποθέσεις που συνέβαλαν καθοριστικά στη βελτίωση της διαφάνειας και της χρηστής διοίκησης στους κόλπους των οργάνων της ΕΕ, υποθέσεις που είχαν ιδιαίτερα θετική έκβαση για τον ενδιαφερόμενο και υποθέσεις που έδωσαν την ευκαιρία στον Διαμεσολαβητή να αποσαφηνίσει σημαντικά νομικά ζητήματα ή να ασχοληθεί με τελείως καινούργια θέματα. Στο πλαίσιο των προσπαθειών του Διαμεσολαβητή να προωθήσει την εφαρμογή του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ, παρατίθενται επίσης σημαντικές υποθέσεις σχετικές με δικαιώματα που κατοχυρώνει ο Χάρτης.

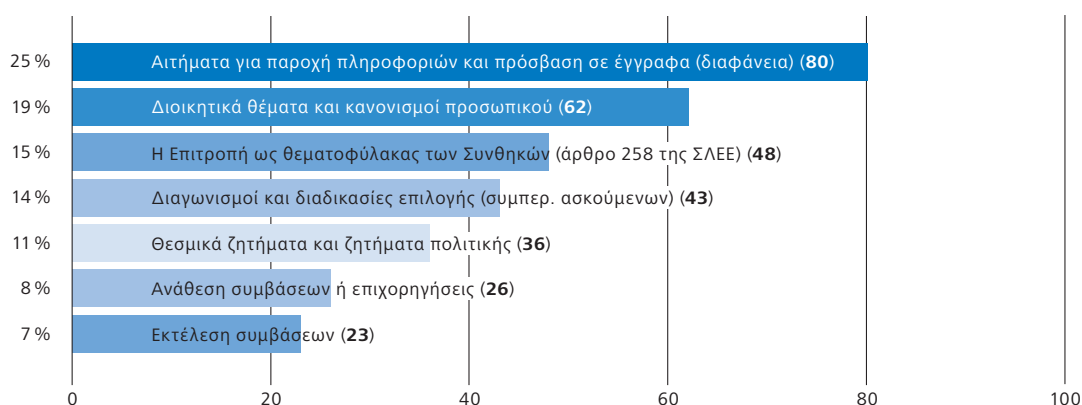
Αναφορές και έρευνες

Η παρούσα ενότητα κατατάσσει τις έρευνες στις εξής κύριες κατηγορίες με βάση το αντικείμενό τους:

- διαφάνεια, πρόσβαση του κοινού σε έγγραφα και προσωπικά δεδομένα
- η Επιτροπή ως θεματοφύλακας των Συνθηκών
- ανάθεση συμβάσεων και επιχορηγήσεις
- εκτέλεση συμβάσεων
- διοικητικά θέματα και κανονισμοί προσωπικού
- διαγωνισμοί και διαδικασίες επιλογής
- θεσμικά ζητήματα, ζητήματα πολιτικής και άλλα.

Επισημαίνεται ότι μεταξύ των παραπάνω κατηγοριών υπάρχουν σημαντικές αλληλεπικαλύψεις. Για παράδειγμα, ζητήματα διαφάνειας εγείρονται συχνά μέσω αναφορών που αφορούν προσλήψεις ή τον ρόλο της Επιτροπής ως θεματοφύλακα των Συνθηκών. Επισημαίνεται επίσης ότι οι κατηγορίες δεν παρουσιάζονται με τη σειρά κατάταξης που έχουν στο σχήμα 1.11¹⁹.

Σχήμα 1.11: Θεματική ανάλυση των ερευνών που περατώθηκαν



Διαφάνεια, πρόσβαση του κοινού σε έγγραφα και προσωπικά δεδομένα

Πρόσβαση του κοινού σε έγγραφα

Το άρθρο 10 παράγραφος 3 της ΣΕΕ αναφέρει ότι οι αποφάσεις στην Ένωση λαμβάνονται «όσο το δυνατόν πιο ανοιχτά και εγγύτερα στους πολίτες» ενώ το άρθρο 15 παράγραφος 1 της

ΣΛΕΕ ορίζει ότι τα θεσμικά και λοιπά όργανα και οι οργανισμοί της Ένωσης διεξάγουν τις εργασίες τους όσο το δυνατόν πιο ανοιχτά προκειμένου να προωθήσουν τη χρηστή διακυβέρνηση και να διασφαλίσουν τη συμμετοχή της κοινωνίας των πολιτών. Το άρθρο 15 παράγραφος 3 της ΣΛΕΕ προβλέπει επίσης δικαίωμα πρόσβασης σε έγγραφα των θεσμικών και λοιπών οργάνων και οργανισμών της Ένωσης. Το ίδιο

¹⁹. Το σχήμα 1.11 παρέχει πληροφορίες σχετικά με όλες τις έρευνες που ολοκληρώθηκαν το 2011. Το διάγραμμα αυτό αποσκοπεί στο να υποδηλώσει τη σημασία των θεμάτων που συζητούνται σε σχέση με τον συνολικό φόρτο εργασίας του Διαμεσολαβητή. Παρά τις αλληλεπικαλύψεις, οι υποθέσεις εμφανίζονται υπό έναν μόνο τίτλο στο διάγραμμα.



δικαίωμα προβλέπεται επίσης στο άρθρο 42 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων. Το θεμελιώδες αυτό δικαίωμα διέπεται από τον κανονισμό αριθ. 1049/2001²⁰.

Ο κανονισμός 1049/2001 δίνει στους ενδιαφερόμενους τη δυνατότητα επιλογής μεταξύ δύο μέσων κατά της ολικής ή μερικής άρνησης πρόσβασης. Μπορούν να προσφύγουν κατά της άρνησης πρόσβασης σε έγγραφα είτε δικαστικώς δυνάμει του άρθρου 263 της ΣΛΕΕ, είτε υποβάλλοντας αναφορά στον Διαμεσολαβητή. Το 2011 ο Διαμεσολαβητής εξέδωσε αποφάσεις επί 20 αναφορών σχετικά με την εφαρμογή του κανονισμού αριθ. 1049/2001, 14 εκ των οποίων ήταν εις βάρος της Επιτροπής. Οι σχετικές έρευνες αφορούσαν τόσο διαδικαστικά ζητήματα όσο και την εφαρμογή των εξαιρέσεων σχετικά με την πρόσβαση του κοινού, οι οποίες προβλέπονται στο άρθρο 4 του κανονισμού. Ως προς τα διαδικαστικά ζητήματα, η καθυστερημένη καταχώριση και οι καθυστερημένες απαντήσεις σε αιτήματα είναι σχετικά συχνό φαινόμενο²¹. Ως προς την εφαρμογή των εξαιρέσεων, οι ίδιες εξαιρέσεις ανακύπτουν ξανά και ξανά, όπως φαίνεται και από τις υποθέσεις που περιγράφονται στη συνέχεια²².

Εξαίρεση όσον αφορά τις διεθνείς σχέσεις

Στην υπόθεση 1051/2010/ΒΕΗ, η Επιτροπή²³ αρνήθηκε την πρόσβαση σε ενότητα που αφορούσε ζητήματα θεωρήσεων εισόδου, η οποία περιεχόταν σε έκθεση που αφορούσε συναντήσεις μεταξύ εκπροσώπων της ΕΕ και της Ρωσίας. Επικαλέστηκε το άρθρο 4 παράγραφος 1 στοιχείο α) τρίτη περίπτωση του κανονισμού 1049/2001, εξηγώντας ότι: (i) αν δινόταν πρόσβαση στην επίμαχη ενότητα του εγγράφου, θα έβγαναν στη δημοσιότητα αξιολογικές κρίσεις σχετικά με το ζήτημα των θεωρήσεων εισόδου, οι οποίες δεν είχαν κοινοποιηθεί στη ρωσική αντιπροσωπεία, (ii) επιπλέον, η γνωστοποίηση θα αποδυνάμωνε τη διαπραγματευτική θέση της ΕΕ. Ο Διαμεσολαβητής έλαβε υπόψη το γεγονός ότι, σύμφωνα με τη νομολογία των δικαστηρίων της ΕΕ, τα συμφέροντα που κατοχυρώνονται από το άρθρο 4 παράγραφος 1 στοιχείο α) είναι ιδιαίτερα ευαίσθητα. Ως εκ τούτου, τα θεσμικά όργανα χαίρουν ευρείας διακριτικής ευχέρειας όταν καλούνται να αποφασίσουν εάν η γνωστοποίηση θα υπονόμει το προστατευόμενο δημόσιο συμφέρον. Έκρινε ότι το επιχείρημα περί αποδυνάμωσης της διαπραγματευτικής θέσης της ΕΕ επιβεβαιωνόταν από τα αποτελέσματα της εξέτασης του εγγράφου. Επιπλέον, η σχετική ενότητα του εγγράφου αφορούσε διαπραγματεύσεις υπό εξέλιξη και επέτρεπε την εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με την αξιολόγηση, εκ μέρους της

²⁰. Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1049/2001 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 30ής Μαΐου 2001, για την πρόσβαση του κοινού στα έγγραφα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, του Συμβουλίου και της Επιτροπής, ΕΕ 2001 L 145, σ. 43. Στις 30 Απριλίου 2008 η Επιτροπή παρουσίασε πρόταση (COM(2008)229 τελικό) για την τροποποίηση και αντικατάσταση του κανονισμού 1049/2001 για την πρόσβαση του κοινού στα έγγραφα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, του Συμβουλίου και της Επιτροπής. Στις 15 Δεκεμβρίου 2011, το Κοινοβούλιο υπερψήφισε την *έκθεση Cashman* η οποία αφορά την πρόταση της Επιτροπής.

²¹. Ο Διαμεσολαβητής εξέφρασε επομένως την ικανοποίησή του για τη δήλωση της Επιτροπής σε συνέχεια της επικριτικής παρατήρησης που διατύπωσε το 2010, σύμφωνα με την οποία το υφιστάμενο σύστημα είναι επαρκώς οργανωμένο ώστε να χειρίζεται τα αιτήματα για πρόσβαση σε έγγραφα κατά κανόνα εντός των προθεσμιών που ορίζει ο κανονισμός 1049/2001. Ο Διαμεσολαβητής συμπεραίνει ότι η δήλωση αυτή συνεπάγεται ότι η Επιτροπή θεωρεί τις συγκεκριμένες προθεσμίες ρεαλιστικές και επιτεύξιμες.

²². Σε πολλές υποθέσεις γίνεται επίκληση περισσότερων της μίας εξαιρέσεων.

²³. Πριν από την εξέταση του συγκεκριμένου εγγράφου από τις υπηρεσίες του Διαμεσολαβητή, η Επιτροπή ενημέρωσε τον Διαμεσολαβητή ότι, μετά την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Υπηρεσίας Εξωτερικής Δράσης (EYED), αρμόδια για την υπόθεση είναι πλέον η συγκεκριμένη υπηρεσία.

Αναφορές και έρευνες

ΕΕ, της προσέγγισης που ακολουθούσε η Ρωσική Ομοσπονδία. Ως εκ τούτου, το επιχείρημα του θεσμικού οργάνου ότι με τη γνωστοποίηση θα διακυβεύονταν η αμοιβαία εμπιστοσύνη μεταξύ της Ρωσικής Ομοσπονδίας και της ΕΕ ήταν εύλογο.

Εξαίρεση όσον αφορά την παροχή νομικών συμβουλών

Στην υπόθεση 1170/2009/KM, ένας γερμανός πολίτης ζήτησε από το Συμβούλιο πρόσβαση σε γνωμοδότηση της νομικής υπηρεσίας του, η οποία αφορούσε τη νομική βάση για κανονισμό σχετικά με γενετικά τροποποιημένα τρόφιμα και ζωοτροφές. Το Συμβούλιο επέτρεψε την πρόσβαση μόνο στις εισαγωγικές παραγράφους της γνωμοδότησης, υποστηρίζοντας ότι το κυρίως σώμα του κειμένου ενέπιπτε στο πεδίο εφαρμογής της εξαίρεσης που προβλέπεται από τον κανονισμό 1049/2001 όσον αφορά την παροχή νομικών συμβουλών. Αφότου εξέτασε το έγγραφο, ο Διαμεσολαβητής κατέληξε στο προκαταρκτικό συμπέρασμα ότι, βάσει της ορθής ανάγνωσης της απόφασης στην υπόθεση *Turco*²⁴, το Συμβούλιο δεν είχε αποδείξει ότι έπρεπε να αρνηθεί την πρόσβαση προκειμένου να προασπίσει το συμφέρον να λαμβάνει χρήσιμες νομικές συμβουλές από τη νομική υπηρεσία του. Πρότεινε επομένως στο Συμβούλιο να επιτρέψει πλήρη πρόσβαση στο εν λόγω έγγραφο. Όσον αφορά δε τα διαδικαστικά ζητήματα που έθεσε ο ενδιαφερόμενος, ο Διαμεσολαβητής πρότεινε στο Συμβούλιο να ενημερώνει τους ενδιαφερόμενους σχετικά με την ημερομηνία κατά την οποία αναμένεται μια απόφαση δυνάμει του κανονισμού 1049/2001, καθώς και σχετικά με τα μέσα προσφυγής που έχουν στη διάθεσή τους πριν από την εν λόγω ημερομηνία. Το Συμβούλιο διαφώνησε με την ανάλυση του Διαμεσολαβητή αλλά, δεδομένου του χρόνου που έχει παρέλθει στο μεταξύ, αποφάσισε παρὰ

ταύτα να επιτρέψει την πρόσβαση στο έγγραφο. Συμφώνησε επίσης να ενημερώνει του ενδιαφερόμενους σχετικά με την ημερομηνία μέχρι την οποία οφείλει να αποφασίζει επί του αιτήματός τους. Ωστόσο, απέρριψε την πρόταση για εκ των προτέρων ενημέρωση των ενδιαφερομένων σχετικά με τα διαθέσιμα μέσα προσφυγής.

Εξαίρεση όσον αφορά επιθεωρήσεις, έρευνες και οικονομικούς ελέγχους

Οι ακόλουθες τρεις υποθέσεις αφορούσαν πρόσβαση σε έγγραφα που άπτονταν της νομοθεσίας περί ανταγωνισμού της ΕΕ. Η υπόθεση 297/2010/GG αφορούσε την άρνηση της Γενικής Διεύθυνσης Ανταγωνισμού της Επιτροπής (ΓΔ Ανταγωνισμού) να επιτρέψει πρόσβαση στο εγχειρίδιο διαδικασιών της (Antitrust ManProc) για τον χειρισμό υποθέσεων ανταγωνισμού δυνάμει των άρθρων 101 και 102 της ΣΛΕΕ. Η Επιτροπή υποστήριξε ότι μια τέτοια γνωστοποίηση θα έβλαπτε σημαντικά την εσωτερική διαδικασία λήψης αποφάσεων και θα υπονόμει επίσης τον σκοπό των επιθεωρήσεων και ερευνών στον εν λόγω τομέα. Ωστόσο, η Επιτροπή διευκρίνισε ότι σκόπευε να δημοσιεύσει στον δικτυακό τόπο της κείμενο βέλτιστων πρακτικών σχετικά με τις εσωτερικές διαδικασίες της σε υποθέσεις ανταγωνισμού και προς αυτό το σκοπό βρισκόταν υπό εξέλιξη διαδικασία επιλογής και προσαρμογής αποσπασμάτων σχετικών εγγράφων. Ο ενδιαφερόμενος δεν ικανοποιήθηκε από τη συγκεκριμένη προσέγγιση και απευθύνθηκε στον Διαμεσολαβητή. Ο Διαμεσολαβητής εξέτασε το εγχειρίδιο Antitrust ManProc και συμπέρανε ότι η Επιτροπή είχε όντως δικαίωμα να αρνηθεί τη γνωστοποίηση ορισμένων τμημάτων του, όχι όμως ολόκληρου του εγγράφου. Κάλεσε την Επιτροπή να επιτρέψει μερική πρόσβαση στις θεματικές ενότητες (το σημαντικότερο τμήμα του Antitrust ManProc) και να

24. Συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-39/05 P και C-52/05 P, *Σουηδία και Turco* κατά Συμβουλίου (Συλλογή 2008, σ. I-4723).



διαβουλευτεί άτυπα με τον ενδιαφερόμενο προκειμένου να βρεθεί μια δίκαιη λύση όσον αφορά την πρόσβαση στα υπόλοιπα έγγραφα που αποτελούσαν μέρος του Antitrust ManProc. Η Επιτροπή εξέφρασε την ικανοποίησή της για την πρόταση του Διαμεσολαβητή και προέβη σε ενέργειες προκειμένου να την εφαρμόσει.

Η υπόθεση **1403/2010/GG** αφορούσε ισχυρισμό περί μη έγκαιρου και κατάλληλου χειρισμού αιτήματος πρόσβασης σε έγγραφα σχετικά με έρευνα περί κρατικής ενίσχυσης. Η Επιτροπή απάντησε στον ενδιαφερόμενο ενόσω βρισκόταν σε εξέλιξη η έρευνα του Διαμεσολαβητή και ζήτησε συγγνώμη για την καθυστέρηση που προέκυψε. Ως προς την ουσία της υπόθεσης, η Επιτροπή αναφέρθηκε στην απόφαση του Δικαστηρίου στην υπόθεση *Technische Glaswerke*²⁵, σύμφωνα με την οποία αναγνωρίζεται η ύπαρξη «γενικού τεκμηρίου κατά το οποίο η γνωστοποίηση των εγγράφων του διοικητικού φακέλου θα έθιγε, κατ' αρχήν, την προστασία του σκοπού έρευνας». Ο Διαμεσολαβητής σημείωσε ότι η προσέγγιση που υιοθέτησε η Επιτροπή ήταν σύμφωνη με την νομοθεσία της ΕΕ, όπως την ερμηνεύει το Δικαστήριο. Θεώρησε επίσης ότι ο ενδιαφερόμενος δεν είχε αποδείξει ότι υπήρχαν έγγραφα στον φάκελο της Επιτροπής τα οποία δεν καλύπτονταν από το εν λόγω τεκμήριο και τα οποία δεν είχαν γνωστοποιηθεί ή ότι για τη γνωστοποίηση του εγγράφου υπήρχε υπερισχύον δημόσιο συμφέρον. Σημείωσε, ωστόσο, ότι θεωρεί απίθανο να μπορέσει ποτέ ένας ενδιαφερόμενος να αντικρούσει το προαναφερθέν τεκμήριο εκτός και αν γνωρίζει τι έγγραφα περιλαμβάνει ο φάκελος στον οποίο επιθυμεί να έχει πρόσβαση. Για τον λόγο αυτό, ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε με ικανοποίηση ότι η Επιτροπή είχε προσκομίσει στον ενδιαφερόμενο κατάλογο των εγγράφων του φακέλου

της για τη συγκεκριμένη υπόθεση. Διατύπωσε συμπληρωματική παρατήρηση με την οποία καλούσε την Επιτροπή να ενεργεί κατά τον ίδιο τρόπο σε όλες τις υποθέσεις στις οποίες προτίθεται να επικαλεστεί το εν λόγω τεκμήριο.

Υπό το φως της απόφασης του Δικαστηρίου στην υπόθεση *Technische Glaswerke*, ο Διαμεσολαβητής συμφώνησε επίσης με την άποψη της ΓΔ Ανταγωνισμού και στην υπόθεση **1735/2010/MHZ** που αφορούσε άρνηση πρόσβασης στο διοικητικό φάκελο της Επιτροπής σχετικά με έρευνα περί κρατικής ενίσχυσης. Δεν συμφώνησε ωστόσο με την επίκληση, εκ μέρους της Επιτροπής, της εξαίρεσης σχετικά με την προστασία της διαδικασίας λήψης αποφάσεων (άρθρο 4 παράγραφος 3 πρώτο εδάφιο του κανονισμού 1049/2001), καθώς θεωρεί δεδομένο ότι το έμπειρο προσωπικό της Επιτροπής που επιφορτίζεται με τη λήψη αποφάσεων δεν υποκείμεται σε εξωτερικές πιέσεις.

Στην υπόθεση **1581/2010/GG**, η Επιτροπή επικαλέστηκε και πάλι την εξαίρεση σχετικά με την προστασία του σκοπού επιθεώρησης, έρευνας και οικονομικού ελέγχου, όταν αρνήθηκε να παράσχει πρόσβαση στις απαντήσεις που της είχαν αποστείλει κράτη μέλη και επαγγελματικές οργανώσεις στο πλαίσιο έρευνάς της σχετικά με καταγγελία επί παραβάσει. Όταν εξέτασε τα έγγραφα, ο Διαμεσολαβητής δεν πείστηκε ότι η εξαίρεση που είχε επικαλεστεί η Επιτροπή της έδινε τη δυνατότητα να αρνηθεί την πρόσβαση σε εκείνα τα τμήματα των εγγράφων που περιείχαν αμιγώς πραγματολογικές πληροφορίες. Η Επιτροπή απάντησε ότι θα εξέταζε το αίτημα του ενδιαφερόμενου προκειμένου να του παράσχει μερική ή πλήρη πρόσβαση στα εν λόγω έγγραφα αφότου ζητούσε τη γνώμη των σχετικών κρατών μελών.

²⁵. Υπόθεση C-139/07 P, Επιτροπή κατά *Technische Glaswerke Ilmenau*, απόφαση της 29ης Ιουνίου 2010 (δεν έχει ακόμη δημοσιευθεί).

Αναφορές και έρευνες

Η υπόθεση **2073/2010/AN** αφορούσε επίσης πρόσβαση σε έγγραφα σχετικά με διαδικασία επί παραβάσει, αυτή τη φορά με θέμα περιβαλλοντικά ζητήματα στην Ισπανία. Αφότου ο Διαμεσολαβητής κίνησε την έρευνά του, η Επιτροπή παρέσχε στον ενδιαφερόμενο πρόσβαση σε ορισμένα από τα σχετικά έγγραφα ενώ την αρνήθηκε για άλλα. Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι, με δεδομένες τις εξαιρέσεις που επικαλέστηκαν οι ισπανικές αρχές, η άρνηση της Επιτροπής να παράσχει πρόσβαση σε ορισμένα έγγραφα που προέρχονταν από τις συγκεκριμένες αρχές ήταν δικαιολογημένη. Όσον αφορά τον χειρισμό του αιτήματος για πρόσβαση στα υπόλοιπα έγγραφα, ο Διαμεσολαβητής επέκρινε την Επιτροπή επειδή αρνήθηκε εσφαλμένα να γνωστοποιήσει ορισμένα από τα εσωτερικά έγγραφά της στον ενδιαφερόμενο, επειδή δεν εξέτασε το ενδεχόμενο να παράσχει μερική πρόσβαση και επειδή δεν έλαβε υπόψη την ύπαρξη τυχόν υπερισχύοντος δημόσιου συμφέροντος. Επίσης, επέκρινε την Επιτροπή για την καθυστέρηση που σημειώθηκε στην εξέταση της επιβεβαιωτικής αίτησης του ενδιαφερόμενου.

Εξαίρεση όσον αφορά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων του οργάνου της ΕΕ

Η υπόθεση **1294/2009/DK** αφορούσε άρνηση παροχής πλήρους πρόσβασης σε έκθεση σχετικά με την αξιολόγηση των επιπτώσεων πρότασης κανονισμού του Συμβουλίου. Κατά τη διάρκεια της έρευνας του Διαμεσολαβητή, η Επιτροπή υπέβαλε τη νομοθετική της πρόταση στο Συμβούλιο και στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, η οποία είχε διατυπωθεί, εν μέρει, βάσει του περιεχομένου της εν λόγω έκθεσης. Παρότι η Επιτροπή παραχώρησε τελικά πλήρη πρόσβαση στην έκθεση, ο Διαμεσολαβητής προέβη σε ανάλυση της αρχικής απόφασης της Επιτροπής να μην παραχωρήσει

πλήρη πρόσβαση. Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι, στην αρχική της απόφαση, η Επιτροπή δεν τεκμηρίωσε επαρκώς (i) τους λόγους για τους οποίους η πλήρης γνωστοποίηση τη χρονική στιγμή της αρχικής αίτησης θα έθιγε σοβαρά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων και (ii) ότι η γνωστοποίηση επιβαλλόταν από υπερισχύον δημόσιο συμφέρον.

Πρόσβαση του κοινού σε πληροφορίες

Το άρθρο 41 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων αναγνωρίζει το δικαίωμα κάθε προσώπου στην αμερόληπτη, δίκαιη και εντός ευλόγου προθεσμίας εξέταση των υποθέσεων του από τα θεσμικά και λοιπά όργανα και τους οργανισμούς της ΕΕ, καθώς και το δικαίωμά του να λαμβάνει απάντηση. Το 2011 ο Διαμεσολαβητής διεκπεραίωσε πολλές υποθέσεις στις οποίες οι πολίτες κατήγγειλαν ότι δεν έλαβαν προσήκουσα απάντηση ή ότι δεν έλαβαν καμία απάντηση από τις εκάστοτε διοικητικές υπηρεσίες. Οι υποθέσεις αυτές διεκπεραιώθηκαν μέσω απλοποιημένων διαδικασιών προκειμένου να διασφαλιστεί η παροχή έγκαιρης απάντησης. Η υπόθεση **1711/2010/BEH**, στην οποία ο ενδιαφερόμενος έκανε λόγο για μη παροχή πληροφοριών, αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα διεξαγωγής πλήρους έρευνας. Αφορούσε ειδικότερα την άρνηση της Επιτροπής να υποδείξει το ύψος των συνταξιοδοτικών δικαιωμάτων που είχε αποκτήσει πρώην έκτακτος υπάλληλος. Ενώ η Επιτροπή ανέφερε ότι εναπόκειτο στον ενδιαφερόμενο να κάνει τους σχετικούς υπολογισμούς, εξήγησε τον μαθηματικό τύπο που πρέπει να χρησιμοποιείται για τον συγκεκριμένο σκοπό, καθώς και το σύνολο των ποσών που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη από τον εν λόγω τύπο για τη συγκεκριμένη περίπτωση. Ο ενδιαφερόμενος



ευχαρίστησε τον Διαμεσολαβητή για τις επισταμένες προσπάθειές του προς διευθέτηση του ζητήματος.

Η υπόθεση **2470/2009/TN** αφορούσε επίσης τον χειρισμό αιτήματος για παροχή πληροφοριών, αυτή τη φορά από την Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού (EPSO). Αφότου διαπίστωσε ότι η EPSO δεν είχε παράσχει εγκαίρως στον ενδιαφερόμενο μια επαρκώς σαφή εξήγηση σχετικά με τους λόγους για τους οποίους δεν μπορούσαν να παρασχεθούν οι σχετικές πληροφορίες, όπως προβλέπει το άρθρο 18 του *Ευρωπαϊκού Κώδικα Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς*, ο Διαμεσολαβητής περάτωσε την υπόθεση διατυπώνοντας επικριτική παρατήρηση.

Προστασία δεδομένων

Τα άρθρα 7 και 8 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων κατοχυρώνουν, αντίστοιχα, τα θεμελιώδη δικαιώματα του σεβασμού της ιδιωτικής ζωής και της προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Μεταξύ των εξαιρέσεων που προβλέπονται στο άρθρο 4 του κανονισμού 1049/2001, το άρθρο 4 παράγραφος 1 στοιχείο β) αφορά στα συγκεκριμένα δικαιώματα. Η συγκεκριμένη εξαίρεση παρουσίαζε ενδιαφέρον για την υπόθεση **3106/2007/FOR**, στην οποία ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός Φαρμάκων αρνήθηκε να παράσχει πρόσβαση σε εκθέσεις σχετικά με πιθανολογούμενες σοβαρές παρενέργειες που αφορούσαν συγκεκριμένο φαρμακευτικό προϊόν. Ο Οργανισμός δέχτηκε εν τέλει να επιτρέψει την πρόσβαση του ενδιαφερόμενου στα σχετικά έγγραφα, αφού αφαιρέθηκαν από αυτά δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που αφορούσαν ασθενείς και τους ιατρούς που συνέταξαν τις εκθέσεις.

Η Επιτροπή ως θεματοφύλακας των Συνθηκών

Το κράτος δικαίου αποτελεί θεμελιώδη αρχή της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ένα από τα σημαντικότερα καθήκοντα της Επιτροπής είναι να λειτουργεί ως θεματοφύλακας των Συνθηκών²⁶. Το άρθρο 258 της ΣΛΕΕ θεσπίζει μια γενική διαδικασία στο πλαίσιο της οποίας η Επιτροπή μπορεί να ερευνά και να φέρει ενώπιον του Δικαστηρίου περιπτώσεις πιθανής παραβίασης της νομοθεσίας της ΕΕ από τα κράτη μέλη. Η Επιτροπή δύναται να κινεί διαδικασίες έρευνας ιδία πρωτοβουλία, βάσει καταγγελιών ή κατόπιν αιτημάτων του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου για την εξέταση αναφορών που υποβάλλονται στο τελευταίο δυνάμει του άρθρου 227 της ΣΛΕΕ. Για ειδικά θέματα, όπως οι παράνομες κρατικές ενισχύσεις, εφαρμόζονται άλλες διαδικασίες.

Στο σημείο αυτό αξίζει να αναφερθεί το έργο «EU Pilot»²⁷, μία μέθοδος εργασίας που ανέπτυξαν από κοινού το 2007 η Επιτροπή και τα κράτη μέλη με σκοπό την θεραπεία παραβάσεων του δικαίου της ΕΕ σε όσο το δυνατόν πιο πρώιμο στάδιο, χωρίς να απαιτείται προσφυγή σε διαδικασίες επί παραβάσει. Στόχος του εν λόγω έργου είναι να διασφαλίσει την αποτελεσματικότερη εφαρμογή της νομοθεσίας της ΕΕ από τα κράτη μέλη και την ταχύτερη επίλυση των καταγγελιών που υποβάλλουν πολίτες και επιχειρήσεις.

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής λαμβάνει και εξετάζει αναφορές κατά της Επιτροπής ως θεματοφύλακα των Συνθηκών. Όταν ο Διαμεσολαβητής κινεί διαδικασία έρευνας σχετικά με τέτοια αναφορά, μεριμνά πάντοτε ώστε να καθιστά σαφές ότι δεν πρόκειται να εξετάσει εάν υφίσταται παράβαση. Αυτό συμβαίνει διότι ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής δεν έχει αρμοδιότητα να ερευνά τις

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής λαμβάνει και εξετάζει αναφορές κατά της Επιτροπής ως θεματοφύλακα των Συνθηκών.

²⁶. Το άρθρο 17 της ΣΕΕ ορίζει ότι η Επιτροπή «μεριμνά για την εφαρμογή των Συνθηκών καθώς και των μέτρων που θεσπίζονται βάσει αυτών από τα θεσμικά όργανα».

²⁷. Βλ. ανακοίνωση της Επιτροπής: Μια Ευρώπη αποτελεσμάτων – Εφαρμογή του κοινοτικού δικαίου, COM(2007)502.

Αναφορές και έρευνες

ενέργειες των αρχών των κρατών μελών. Η έρευνα του Διαμεσολαβητή αφορά μόνο τη συμπεριφορά της Επιτροπής κατά την ανάλυση και τον χειρισμό της καταγγελίας επί παραβάσει που υποβάλλεται σε αυτήν. Ο Διαμεσολαβητής μπορεί να εξετάζει τόσο τις διαδικαστικές όσο και τις ουσιαστικές πτυχές της συμπεριφοράς της Επιτροπής.

Διαδικαστικές υποχρεώσεις

Όσον αφορά τις διαδικαστικές υποχρεώσεις της Επιτροπής έναντι των ενδιαφερόμενων, το κύριο σημείο αναφοράς του Διαμεσολαβητή αποτελεί η σχετική ανακοίνωση που εξέδωσε η Επιτροπή το 2002²⁸. Η ανακοίνωση αυτή θεσπίζει υποχρέωση καταχώρισης των καταγγελιών, ορισμένες εξαιρέσεις από τη συγκεκριμένη υποχρέωση, καθώς και προθεσμίες για τη διεκπεραίωση των καταγγελιών και την ενημέρωση των καταγγελλόντων. Η Επιτροπή εξέδωσε την ανακοίνωση ως απάντηση σε προηγούμενες έρευνες και επικρίσεις που είχε εκφράσει ο Διαμεσολαβητής σχετικά με τα εν λόγω ζητήματα. Ο Διαμεσολαβητής θεωρεί τη συγκεκριμένη ανακοίνωση ως σημαντικό βήμα για την ενδυνάμωση της εμπιστοσύνης των πολιτών προς την Επιτροπή ως θεματοφύλακα των Συνθηκών.

Όπως προκύπτει από το ακόλουθο παράδειγμα, οι έρευνες του Διαμεσολαβητή το 2011 αποκάλυψαν αρκετές διαδικαστικές παρατυπίες.

Μη καταχώριση καταγγελιών και μη ακρόαση του καταγγέλλοντος

Η υπόθεση 2403/2008/OV συνιστά μία τέτοια περίπτωση στην οποία η Επιτροπή δεν συμμορφώθηκε προς τις διατάξεις της ανακοίνωσης του 2002. Η Επιτροπή αναγνώρισε ότι αθέτησε ορισμένα σημεία, περιλαμβανομένου του σημείου 3 που αφορά την καταχώριση, και ζήτησε συγγνώμη γι' αυτό. Ωστόσο, δεν αναγνώρισε ρητά ότι παρέβη το σημείο 10 της ανακοίνωσης, το οποίο προβλέπει ότι πριν από την απόρριψη μιας καταγγελίας πρέπει να έχει δοθεί στον καταγγέλλοντα η δυνατότητα ακρόασης. Ο Διαμεσολαβητής περάτωσε την έρευνα, επισημαίνοντας ότι είχε στο μεταξύ κινήσει άλλη, αυτεπάγγελτη έρευνα, η οποία αφορούσε τη σχέση μεταξύ του νέου «EU Pilot» και των διαδικαστικών εγγυήσεων που προβλέπονται από την ανακοίνωση²⁹.

Ο ενδιαφερόμενος στην υπόθεση 2587/2009/JF υποστήριξε ότι η Επιτροπή δεν είχε αντιμετωπίσει με τον αρμόζοντα τρόπο τις ανησυχίες του σχετικά με την περιβαλλοντική και ενεργειακή νομοθεσία της ΕΕ στην Ιρλανδία. Κατά τη διάρκεια της έρευνας του Διαμεσολαβητή, η Επιτροπή εξήγησε ότι είχε, εν τω μεταξύ, καταχωρήσει μέρος της επακόλουθης αλληλογραφίας του ενδιαφερόμενου ως καταγγελία, την οποία και ερευνούσε. Η Επιτροπή οργάνωσε επίσης συνάντηση μέσω της οποίας δόθηκε στον ενδιαφερόμενο η ευκαιρία να εξηγήσει προσωπικά τις ανησυχίες του. Η Επιτροπή επέμεινε ότι παρέμενε προσηλωμένη στο καθήκον της να παρακολουθεί την εφαρμογή της νομοθεσίας της ΕΕ, καθώς και ότι θα εξέταζε κάθε τεκμηριωμένη παραβίαση της σχετικής νομοθεσίας.

²⁸. Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή όσον αφορά τις σχέσεις με τον καταγγέλλοντα στον τομέα των παραβάσεων του κοινοτικού δικαίου, ΕΕ 2002, C 244, σ. 5.

²⁹. Δεδομένης της συνέχειας που δόθηκε από την Επιτροπή σε επικριτική παρατήρηση που διατυπώθηκε το 2010, ο Διαμεσολαβητής κίνησε αυτεπάγγελτη έρευνα (01/2/2011/OV) που αφορά τη σχέση μεταξύ της μεθόδου «EU Pilot» για την εξέταση των καταγγελιών επί παραβάσει και της ανακοίνωσης της Επιτροπής του 2002. Συγκεκριμένα, ο Διαμεσολαβητής ρώτησε την Επιτροπή πότε σκοπεύει (i) να προβεί σε αναθεώρηση της ανακοίνωσης και (ii) εάν το πράξει, να ζητήσει την άποψη του Διαμεσολαβητή στο συγκεκριμένο πλαίσιο. Η έρευνα αυτή βρίσκεται σε εξέλιξη.



Καθυστερήση

Η υπόθεση **489/2011/MHZ** αφορούσε επτάμηνη αδικαιολόγητη καθυστέρηση της Επιτροπής να απαντήσει στις παρατηρήσεις του καταγγέλλοντος σε υπόθεση παράβασης. Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε, ωστόσο, ότι σε επιστολές που είχαν σταλεί απευθείας στον καταγγέλλοντα, η Επιτροπή εξηγούσε με υποδειγματικό τρόπο τους λόγους για τους οποίους είχε αποφασίσει να περατώσει την υπόθεση. Ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε συμπληρωματική παρατήρηση στην οποία ανέφερε ότι η Επιτροπή θα συμμορφωνόταν προς τις αρχές της χρηστής διοίκησης εάν, αφότου οι καταγγέλλοντες υποβάλλουν σχόλια σχετικά με τη γνωστοποίηση της πρόθεσής της να περατώσει έρευνα που αφορά παράβαση, ελάμβανε την τελική απόφασή της εντός εύλογου χρονικού διαστήματος. Εφόσον προκύπτουν καθυστερήσεις, η Επιτροπή θα πρέπει να εξηγεί τους λόγους και, εάν συντρέχει περίπτωση, να ζητά συγγνώμη.

Δικαιώματα υπεράσπισης

Η υπόθεση **705/2010/ANA** αφορούσε τα δικαιώματα τρίτου μέρους, το οποίο παρενέβη υπέρ της Ελλάδος σε καταγγελία επί παραβάσει για τη συγκεκριμένη χώρα. Η Επιτροπή ισχυρίστηκε ότι σεβάστηκε τα δικαιώματα υπεράσπισης του ενδιαφερόμενου, δίνοντάς του την ευκαιρία να διατυπώσει τις απόψεις του κατά τη διάρκεια της διαδικασίας ενώ εξέτασε και αξιολόγησε όλα τα στοιχεία που της υποβλήθηκαν. Πρόσθεσε ότι, σε όλη τη διάρκεια της διαδικασίας, φρόντισε να είναι αντικειμενική στον τρόπο εκτίμησης της καταγγελίας, διεξάγοντας ισορροπημένη και εκτενή έρευνα. Η Επιτροπή αποφάσισε εν τέλει να περατώσει την υπόθεση. Στην απόφασή του, ο Διαμεσολαβητής απεφάνθη ότι η Επιτροπή είχε προβεί σε ενέργειες για τη διευθέτηση της υπόθεσης με τρόπο ικανοποιητικό για τον ενδιαφερόμενο.

Ζητήματα ουσίας

Κατά τη διερεύνηση καταγγελιών επί παραβάσει, ο Διαμεσολαβητής μπορεί επίσης να εξετάζει την ουσία των αναλύσεων και των συμπερασμάτων της Επιτροπής. Μπορεί π.χ. να διαπιστώνει εάν οι εν λόγω αναλύσεις και συμπεράσματα είναι εύλογα, εάν βασίζονται σε ορθή επιχειρηματολογία και εξηγούνται λεπτομερώς στους καταγγέλλοντες. Οι έρευνες και τα συμπεράσματα του Διαμεσολαβητή σέβονται πλήρως τις διακριτικές εξουσίες της Επιτροπής, όπως αναγνωρίζονται από τις Συνθήκες και από τη νομολογία του Δικαστηρίου, όταν η Επιτροπή αποφασίζει εάν θα προσφύγει στο Δικαστήριο.³⁰ Σε περίπτωση που ο Διαμεσολαβητής διαφωνούσε ριζικά με την αξιολόγηση της Επιτροπής, θα το δήλωνε, υπογραμμίζοντας όμως ταυτόχρονα ότι η ανώτατη αρχή για την ερμηνεία του δικαίου της ΕΕ είναι το Δικαστήριο. Ωστόσο, διαφωνίες τέτοιου είδους ανακύπτουν μόνο κατ' εξαίρεση.

Οι έρευνες και τα συμπεράσματα του Διαμεσολαβητή σέβονται πλήρως τις διακριτικές εξουσίες της Επιτροπής, όπως αναγνωρίζονται από τις Συνθήκες και από τη νομολογία του Δικαστηρίου, όταν η Επιτροπή αποφασίζει εάν θα προσφύγει στο Δικαστήριο.

Διαφορά σχετικά με την άσκηση των διακριτικών εξουσιών της Επιτροπής

Η υπόθεση **1561/2010/FOR** αφορούσε τον ισχυρισμό περί παράλειψης της Επιτροπής να διερευνήσει δεόντως το κατά πόσον η Ισπανία τήρησε τους περιβαλλοντικούς κανόνες της ΕΕ. Ένας ισπανός πολίτης ισχυρίστηκε ότι ο φυσικός οικοτόπος του *Picris Willkommii*, ενός σπάνιου φυτού που ενδημεί μόνο κοντά στις εκβολές του ποταμού Guadiana στην Ισπανία, καταστράφηκε από ένα οικοδομικό έργο μεγάλης κλίμακας. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε επαρκή την αιτιολόγηση της απόφασης της Επιτροπής να περατώσει την υπόθεση κατά τη διακριτική της ευχέρεια. Ουσιαστικά, η Επιτροπή εξήγησε ότι η συνέχιση της διαδικασίας επί παραβάσει δεν θα εξασφάλιζε καλύτερα μέτρα προστασίας για το *Picris Willkommii* από τα μέτρα που

³⁰. Ο Διαμεσολαβητής επισημαίνει, ως προς αυτό, ότι το γεγονός ότι υφίσταται παράβαση της νομοθεσίας της ΕΕ δεν συνεπάγεται αυτόματη εκκίνηση διαδικασίας επί παραβάσει εκ μέρους της Επιτροπής. Η Επιτροπή πρέπει, ωστόσο, να δικαιολογεί τον τρόπο με τον οποίο ασκεί την ευρεία διακριτική ευχέρεια που διαθέτει.

Αναφορές και έρευνες

είχαν ήδη ληφθεί ή προγραμματιστεί από τις ισπανικές αρχές, οι οποίες είχαν συμφωνήσει να λάβουν διάφορα μέτρα διατήρησης. Ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε ωστόσο συμπληρωματική παρατήρηση, καλώντας την Επιτροπή, σε ανάλογες περιπτώσεις στο μέλλον, να γνωστοποιεί στους ενδιαφερομένους όλα τα διαθέσιμα εθνικά ένδικα μέσα.

Διαφωνία με την αξιολόγηση της Επιτροπής

Δύο υποθέσεις αφορούσαν το κεκτημένο Σένγκεν³¹. Η υπόθεση **2267/2009/KM** αφορούσε εικαζόμενη παράλειψη της Επιτροπής για κίνηση διαδικασίας επί παραβάσει σε σχέση με τους κανόνες για τη θεώρηση Σένγκεν. Ειδικότερα, ο καταγγέλλων ισχυρίστηκε ότι η Γερμανία εφήρμοζε υπερβολικά αυστηρά κριτήρια για τις εγγυήσεις που παρέχουν οι φιλοξενούμενοι ως προς την ικανότητα των φιλοξενούμενων αιτούντων θεώρηση να καλύψουν το κόστος παραμονής τους στη χώρα. Ο Διαμεσολαβητής συμφώνησε με την αξιολόγηση της Επιτροπής ως προς το ότι οι κανόνες πιστοποίησης της φερεγγυότητας των εγγυητών εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του εθνικού δικαίου. Έκρινε επίσης λογικές τις διευκρινίσεις της Επιτροπής ως προς το ότι (i) οι κανόνες αυτοί δεν πρέπει να εφαρμόζονται αυθαίρετα, και ότι (ii) η

Ανάθεση συμβάσεων και επιχορηγήσεις

Ο Διαμεσολαβητής εξετάζει αναφορές σχετικά με την ανάθεση, ή τη μη ανάθεση, συμβάσεων και επιχορηγήσεων. Ωστόσο, θεωρεί ότι τα θεσμικά όργανα, και ειδικότερα οι επιτροπές αξιολόγησης και οι αναθέτουσες αρχές, διαθέτουν ευρεία διακριτική ευχέρεια και ότι, κατά την εξέταση τέτοιων υποθέσεων, πρέπει να περιορίζεται στο να ελέγχει ότι εφαρμόζονται οι κανόνες που διέπουν τις σχετικές διαδικασίες, ότι τα στοιχεία είναι ορθά και ότι δεν υπάρχει πρόδηλη πλάνη κατά την εκτίμηση ή κατάχρηση εξουσιών. Επιπλέον, μπορεί να εξετάζει εάν τα θεσμικά όργανα έχουν ανταποκριθεί στην υποχρέωση αιτιολόγησης των επιλογών τους και εάν η αιτιολόγηση αυτή είναι συνεκτική και λογική.

Μεταξύ των ζητημάτων που εξέτασε ο Διαμεσολαβητής το 2011 στον τομέα της ανάθεσης συμβάσεων και επιχορηγήσεων συγκαταλέγονταν αναφορές για άδικη μεταχείριση και εσφαλμένη εφαρμογή των σχετικών κανόνων. Όσον αφορά το πρώτο ζήτημα, επισημαίνεται ότι η ακριβοδίκαιη μεταχείριση του πολίτη αναφέρεται στο άρθρο 41 παράγραφος 1 του Χάρτη το οποίο αφορά το θεμελιώδες δικαίωμα στη χρηστή διοίκηση.

Ο Διαμεσολαβητής έχει την πάγια άποψη ότι η ακριβοδίκαιη μεταχείριση του πολίτη αποτελεί βασική αρχή της χρηστής διοίκησης.

γερμανική πρακτική δεν ήταν αυθαίρετη. Έκρινε ακόμη εύλογη την απόφαση της Επιτροπής να εξετάσει τις πρακτικές όλων των κρατών μελών. Λαμβάνοντας δε υπόψη το γεγονός ότι η Επιτροπή απολογήθηκε για την αργοπορημένη απάντησή της, ο Διαμεσολαβητής περάτωσε την υπόθεση.

Ο Διαμεσολαβητής έχει την πάγια άποψη ότι η ακριβοδίκαιη μεταχείριση του πολίτη αποτελεί βασική αρχή της χρηστής διοίκησης. Επιδιώκει, επομένως, να εξασφαλίζει εύλογη και δίκαιη ισορροπία μεταξύ συγκρουόμενων δικαιωμάτων και συμφερόντων και, όπως φαίνεται από τις υποθέσεις

³¹. Η υπόθεση **2062/2010/JF**, η οποία αφορούσε διατάξεις του *κεκτημένου Σένγκεν* που δεν είναι ακόμη δεσμευτικές για την Ιρλανδία, περιλαμβάνεται στην ενότητα 1.4 ανωτέρω. Και σε αυτή την περίπτωση επίσης, ο Διαμεσολαβητής συμφώνησε με την αξιολόγηση της Επιτροπής όσον αφορά την καταγγελία επί παραβάσει.



που παρατίθενται ενδεικτικά στην ακόλουθη παράγραφο με τίτλο «Αδίκη μεταχείριση», να βοηθάει τρίτους να πράττουν το ίδιο.

Αδίκη μεταχείριση

Η υπόθεση **2605/2009/MF** αφορούσε προσπάθεια της Επιτροπής να ανακτήσει επιχορήγηση από μη κερδοσκοπική οργάνωση κατόπιν οικονομικού ελέγχου. Ο Διαμεσολαβητής ζήτησε από την Επιτροπή να εξηγήσει τους λόγους για τους οποίους αδυνατούσε να αναθεωρήσει τα συμπεράσματα που είχε συνάξει από την έκθεση ελέγχου, και να λάβει υπόψη τα έγγραφα που προσκόμισε η ενδιαφερόμενη, παρά την καθυστερημένη υποβολή τους. Η Επιτροπή απάντησε ότι ήταν έτοιμη να διεξάγει πλήρη ανάλυση των εν λόγω εγγράφων και να επανεξετάσει το ποσό που είχε αρχικά ζητήσει.

Η υπόθεση **1992/2010/RT** αφορούσε επίσης ισχυρισμό περί μη δίκαιου αιτήματος επιστροφής δαπανών, αυτή τη φορά από τον Εκτελεστικό Οργανισμό Εκπαίδευσης, Οπτικοακουστικών Θεμάτων και Πολιτισμού (EACEA). Η ενδιαφερόμενη υποστήριξε ότι ο EACEA έπρεπε να αναστείλει το ένταλμα είσπραξης και να προβεί σε λογιστικό έλεγχο του έργου. Ο Οργανισμός διευκρίνισε ότι δύο ανεξάρτητοι εμπειρογνώμονες εντόπισαν αδυναμίες στην υλοποίηση του έργου και επεσήμανε ότι το έργο δεν πέτυχε τους βασικούς του στόχους. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε τις παρατηρήσεις των εμπειρογνομένων εύλογες και αναλυτικές. Έκρινε ακόμη ότι τα επιχειρήματα της ενδιαφερόμενης περί του αντιθέτου δεν αποδείκνυαν με επαρκή τρόπο ότι οι δύο ανεξάρτητοι εμπειρογνώμονες υπέπεσαν σε πρόδηλη πλάνη εκτίμησης κατά την αξιολόγηση της εφαρμογής της συμφωνίας επιχορήγησης.

Στην υπόθεση **258/2009/GG**, η οποία αφορούσε επίσης τον EACEA, ο Διαμεσολαβητής κάλεσε τον Οργανισμό να προβεί σε χαριστική πληρωμή προς τον ενδιαφερόμενο σε μια προσπάθεια να αντισταθμίσει τις αρνητικές συνέπειες που προέκυψαν από τον τρόπο με τον οποίο ο Οργανισμός χειρίστηκε την αίτηση του ενδιαφερόμενου για επιχορήγηση σχεδίου αδελφοποίησης πόλεων ύψους 10 500 ευρώ. Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι ο EACEA δεν τήρησε τις προθεσμίες που είχε ο ίδιος ορίσει και ότι δεν κατέβαλε κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου να αποφύγει την καθυστέρηση που επήλθε στην προκειμένη περίπτωση. Σε απάντηση προς το σχέδιο σύστασης του Διαμεσολαβητή, ο EACEA εξήγησε ότι ήταν έτοιμος να προβεί στην καταβολή του ποσού των 3 150 ευρώ στον ενδιαφερόμενο. Ο ενδιαφερόμενος διευκρίνισε ότι ήλπιζε σε μεγαλύτερο ποσό, αλλά εξέφρασε παρά ταύτα την ικανοποίησή του, προσθέτοντας ότι ο τρόπος με τον οποίο ενήργησε ο Διαμεσολαβητής αποκατέστησε την πίστη του στη διοικητική δράση της ΕΕ.

Στην υπόθεση **413/2010/BEH**, ο Εκτελεστικός Οργανισμός για την Υγεία και τους Καταναλωτές (EAHC) απέρριψε την πρόταση του ενδιαφερόμενου για οικονομική υποστήριξη ενός συνεδρίου με την αιτιολογία ότι η διεξαγωγή του προτεινόμενου συνεδρίου δεν είχε προγραμματιστεί εντός του συγκεκριμένου χρονικού πλαισίου που οριζόταν στην πρόσκληση υποβολής προτάσεων. Σε τμήμα της πρότασής του, ο ενδιαφερόμενος είχε αναφέρει εκ παραδρομής ότι το συνέδριο θα διεξαγόταν τον Σεπτέμβριο του 2009 ενώ αυτό επρόκειτο στην πραγματικότητα να διεξαχθεί τον Σεπτέμβριο του 2010. Σε άλλα σημεία της πρότασης

Αναφορές και έρευνες

αναφερόταν όντως η ορθή ημερομηνία. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι δεν ήταν προφανές για ποιο λόγο ένας υποψήφιος θα επένδυε πολύτιμο χρόνο και πόρους για την σύνταξη πρότασης συνεδρίου το οποίο θα πραγματοποιούνταν εκτός του σχετικού χρονικού πλαισίου. Συνεπώς, ο ΕΑΗC, αφενός, όφειλε να έχει αμφιβολίες ως προς την ορθότητα των πληροφοριών που παρέσχε ο ενδιαφερόμενος στο αντίστοιχο πεδίο και, αφετέρου, μπορούσε εύκολα να επαληθεύσει τις εν λόγω πληροφορίες. Ταυτόχρονα, ο Διαμεσολαβητής επικρότησε το γεγονός ότι ο ΕΑΗC έλαβε μέτρα προκειμένου να αποφευχθούν παρόμοια προβλήματα σε μελλοντικούς διαγωνισμούς.

Τέλος, στην υπόθεση **3018/2009/TN**, ο Διαμεσολαβητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η υπό εξέταση διαδικασία για τη σύναψη σύμβασης ήταν σύμφωνη προς τις αρχές της χρηστής δημοσιονομικής διαχείρισης, της ίσης μεταχείρισης και της δικαιοσύνης. Με στόχο την περαιτέρω βελτίωση των διαδικασιών σύναψης συμβάσεων που οργανώνει το Δικαστήριο, ο Διαμεσολαβητής προέβη σε μια ακόμη παρατήρηση προτείνοντας στο Δικαστήριο να παρέχει περισσότερες πληροφορίες στους συμμετέχοντες σχετικά με το είδος της διαδικασίας που επέλεξε να ακολουθήσει.

Παραβίαση του τεκμηρίου της αθωότητας

Στην υπόθεση **1348/2009/RT** ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι η Επιτροπή παραβίασε το τεκμήριο αθωότητας, επειδή δεν παρείχε αποδεικτικά στοιχεία προς υποστήριξη των δηλώσεών της περί παραβίασης της εμπιστευτικότητας της διαδικασίας εκ μέρους του ενδιαφερόμενου. Όσον αφορά τους υπόλοιπους ισχυρισμούς του ενδιαφερόμενου, ο Διαμεσολαβητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι, βάσει

των στοιχείων που προέκυψαν από την διενεργηθείσα εξέταση εγγράφων, δεν υπήρχε λόγος αμφιβολίας ως προς το ότι ο πρόεδρος της επιτροπής επιλογής ενήργησε ανεξάρτητα και αμερόληπτα. Επιπλέον, η εξήγηση της Επιτροπής όσον αφορά τους λόγους για τους οποίους απέρριψε την προσφορά του ενδιαφερόμενου κρίθηκε βάσιμη.

Ανακόλουθες, ανακριβείς ή παραπλανητικές πληροφορίες

Αφού διενήργησε έρευνα για την υπόθεση **920/2010/VIK**, ο Διαμεσολαβητής κάλεσε την Επιτροπή να αναθεωρήσει τα έγγραφα που παρέχει στο πλαίσιο των οικείων διαδικασιών σύναψης συμβάσεων, ώστε να εξαλειφθούν τυχόν ανακρίβειες και ανακολουθίες στη χρησιμοποιούμενη ορολογία και να διασφαλιστεί η σαφής, άνευ αμφισημιών, ενημέρωση των προσφερόντων σχετικά με τα κριτήρια επιλεξιμότητας. Ο Διαμεσολαβητής επεσήμανε ότι θα ήταν εξίσου σκόπιμο η Επιτροπή να μεριμνήσει, στο πλαίσιο της εν λόγω αναθεώρησης, για τον σαφή ορισμό της βασικής ορολογίας των διαδικασιών σύναψης συμβάσεων, είτε στην προκήρυξη της σύμβασης είτε σε έγγραφο προσιτό στο κοινό στο οποίο γίνεται σαφής αναφορά στην ορολογία αυτή.

Ο Διαμεσολαβητής εξέφρασε την ικανοποίησή του για την απόφαση της Επιτροπής, στην υπόθεση **1574/2010/MMN**, να αναθεωρήσει τις οδηγίες της προκειμένου να αποφύγει τον κίνδυνο παραπλάνησης υποψηφίων σε πρόγραμμα υποτροφιών. Η Επιτροπή είχε υποστηρίξει ότι το έντυπο της αίτησης και οι οδηγίες που παρείχε στους υποψηφίους αντικατόπτριζαν επακριβώς την απόφασή της να περιορίσει τον αριθμό των υποψηφίων για την υποτροφία της ΕΕ σε όσους δεν ελάμβαναν υποτροφίες από άλλες πηγές. Ενώ ο Διαμεσολαβητής συμφώνησε ότι το έντυπο της αίτησης δεν περιείχε



παραπλανητικές πληροφορίες, το ερώτημα εάν ένας υποψήφιος είχε επίσης «υποβάλει αίτηση» και για άλλη υποτροφία εμφανιζόταν ως μέρος των κριτηρίων επιλεξιμότητας σε ένα παράρτημα των οδηγιών. Σύμφωνα με τον Διαμεσολαβητή, η διατύπωση που χρησιμοποιούνταν στο συγκεκριμένο παράρτημα ήταν παραπλανητική.

Καθυστερήση

Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε δύο κρούσματα κακοδιοίκησης στην υπόθεση **703/2010/MHZ**, στην οποία ο ενδιαφερόμενος ισχυρίστηκε ότι η Επιτροπή υπέπεσε σε διάφορες διοικητικές παρατυπίες όσον αφορά τον χειρισμό της επιχορήγησής του. Η μία αφορούσε τις καθυστερήσεις εκ μέρους της Επιτροπής και, ειδικότερα, την παροχή προχρηματοδότησης σε μια χρονική στιγμή κατά την οποία τα καταβαλλόμενα ποσά δεν μπορούσαν πλέον να χρησιμοποιηθούν για το έργο. Η άλλη αφορούσε την παράλειψη ενημέρωσης του ενδιαφερόμενου, ως συντονιστή του έργου, σχετικά με την απευθείας αλληλογραφία της Επιτροπής με τον πρύτανη του πανεπιστημίου στο οποίο είχε δοθεί η επιχορήγηση. Η Επιτροπή αποδέχτηκε την ουσία του σχεδίου σύστασης του Διαμεσολαβητή, ενώ αναγνώρισε επίσης ότι ο ενδιαφερόμενος και το πανεπιστήμιο είχαν κατορθώσει να ολοκληρώσουν το έργο με πολύ καλά αποτελέσματα και με μικρότερη χρηματοδότηση εκ μέρους της ΕΕ σε σχέση με εκείνη που είχε αρχικά προβλεφθεί.

Εκτέλεση συμβάσεων

Ο Διαμεσολαβητής θεωρεί ότι κακοδιοίκηση σημειώνεται όταν ένα δημόσιο όργανο παραλείπει να ενεργήσει σύμφωνα με τον κανόνα ή την αρχή που το δεσμεύει. Η κακοδιοίκηση μπορεί επομένως να αφορά και την τήρηση

των υποχρεώσεων που προκύπτουν από συμβάσεις που συνάπτονται από θεσμικά όργανα της ΕΕ ή οργανισμούς.

Ωστόσο, το πεδίο της έρευνας που μπορεί να διενεργήσει ο Διαμεσολαβητής σε τέτοιες υποθέσεις είναι αναγκαστικά περιορισμένο. Ο Διαμεσολαβητής είναι της άποψης ότι σε περίπτωση διένεξης, δεν οφείλει να εξετάσει εάν κάποιος από τους συμβαλλόμενους αθέτησε τη σύμβαση. Το ζήτημα αυτό μπορεί να εξεταστεί αποτελεσματικά μόνο από το αρμόδιο δικαστικό όργανο, το οποίο έχει τη δυνατότητα να ακούσει τα επιχειρήματα των αντιδίκων με βάση το εκάστοτε εθνικό δίκαιο και να αξιολογήσει τα αντικρουόμενα αποδεικτικά στοιχεία επί των επίδικων πραγματικών περιστατικών.

Ως εκ τούτου, σε υποθέσεις που αφορούν συμβατικές διαφορές, ο Διαμεσολαβητής κρίνει σκόπιμο να περιορίζει την έρευνά του γύρω από το εάν το θεσμικό όργανο παρουσίασε με συνοχή και εύλογο τρόπο τη νομική βάση για τις ενέργειές του καθώς και τους λόγους για τους οποίους θεωρεί την άποψή του στη συμβατική αντιπαράθεση βάσιμη. Εάν συμβαίνει αυτό, ο Διαμεσολαβητής καταλήγει στο συμπέρασμα ότι από την έρευνά του δεν στοιχειοθετείται κρούσμα κακοδιοίκησης. Το συμπέρασμα αυτό δεν επηρεάζει το δικαίωμα των συμβαλλομένων να υποβάλλουν τη διαφορά τους στο αρμόδιο δικαστικό όργανο για οριστική επίλυση.

Κατά τη διάρκεια του 2011

ο Διαμεσολαβητής είχε μία ακόμη ευκαιρία να ασχοληθεί με το ζήτημα της τήρησης των προθεσμιών καταβολής των πληρωμών από την Επιτροπή. Όπως πάντα, ασχολήθηκε επίσης με συμβατικές διαφορές σχετικά με επιλέξιμες δαπάνες και λογιστικούς ελέγχους. Τέλος, ο τομέας των συμβάσεων παρέχει στον Διαμεσολαβητή πρόσφορο έδαφος προκειμένου να

Αναφορές και έρευνες

εξετάζει τον τρόπο με τον οποίο τα θεσμικά όργανα λαμβάνουν υπόψη τους την αρχή της ακριβοδίκαιης μεταχείρισης στις συμβατικές τους σχέσεις.

Καθυστερημένες πληρωμές

Το 2009, και μετά από δύο προηγούμενες έρευνες (ΟΙ/5/99/GG και ΟΙ/5/2007/GG), ο Διαμεσολαβητής κίνησε μία ακόμη αυτεπάγγελη έρευνα (ΟΙ/1/2009/GG) σχετικά με το ζήτημα του έγκαιρου των πληρωμών που καταβάλλονται από την Επιτροπή. Κατέληξε στο συμπέρασμα ότι οι απαντήσεις της Επιτροπής στα ζητήματα που τέθηκαν κατά τη διάρκεια της δημόσιας διαβούλευσης που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της εν λόγω έρευνας ήταν σε μεγάλο βαθμό πειστικές. Ο αριθμός των καθυστερημένων πληρωμών μειώθηκε σημαντικά από το 2008, οπότε και ανέρχονταν στο 22,67 % του συνόλου των πληρωμών, μέχρι το 2009, οπότε το αντίστοιχο ποσοστό περιορίστηκε στο 14,42 %. Τα συνολικά χρηματικά ποσά που επηρεάστηκαν από καθυστερήσεις, σε ποσοστά, μειώθηκαν πάνω από 50 % μεταξύ του 2008 (13,95 %) και του 2009 (6,63 %). Η μέση διάρκεια της καθυστέρησης μειώθηκε επίσης σημαντικά από τις 47,45 στις 40,43 ημέρες. Ο Διαμεσολαβητής επισήμανε, ωστόσο, ότι εξακολουθούσαν να υφίστανται προβλήματα και ανακοίνωσε ότι θα συνέχιζε να παρακολουθεί το θέμα.

Διαφορές σχετικά με επιλέξιμες δαπάνες ή λογιστικούς ελέγχους

Πολλές υποθέσεις στον συγκεκριμένο τομέα αφορούν διαφορές σχετικά με επιλέξιμες δαπάνες, οι οποίες συχνά ανακύπτουν στο πλαίσιο λογιστικών ελέγχων. Τέτοια περίπτωση αποτελεί και η υπόθεση **1512/2010/KM**, στην οποία ο ενδιαφερόμενος ισχυρίστηκε ότι η Επιτροπή αφαίρεσε εσφαλμένα δαπάνες από συνεισφορά της ΕΕ κατόπιν λογιστικού ελέγχου. Η Επιτροπή αποδέχθηκε το επιχείρημα ότι οι

δαπάνες που κρίνονται μη επιλέξιμες κατά τη διάρκεια λογιστικού ελέγχου πρέπει να αφαιρούνται από το σύνολο των επιλέξιμων δαπανών που έχει δηλώσει ο εργολάβος και όχι από τη συνεισφορά της ΕΕ. Μετά από δεύτερο λογιστικό έλεγχο ο οποίος αφορούσε την αντιστοίχιση δαπανών και αποδείξεων του μέλους της εν λόγω κοινοπραξίας, η Επιτροπή αποφάσισε ότι δεν συντρέχει λόγος ανάκτησης χρημάτων. Είχε δε ήδη αποδεχθεί το άλλο επιχείρημα που είχε προβάλει ο ενδιαφερόμενος, και συγκεκριμένα ότι οι ελεγκτές είχαν ανακατανείμει λανθασμένα ορισμένες δαπάνες.

Η υπόθεση **1663/2009/DK** προέκυψε επίσης ως αποτέλεσμα έκθεσης ελέγχου, η οποία προσδιόριζε ορισμένες δαπάνες ως μη επιλέξιμες. Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι η Επιτροπή παρέθεσε λεπτομερώς τους λόγους που την ώθησαν να χαρακτηρίσει συγκεκριμένες δαπάνες ως μη επιλέξιμες, καθώς και ότι οι λόγοι τους οποίους επικαλέστηκε ερείδονταν στους συναφείς κανόνες των εφαρμοστέων κοινών διατάξεων. Διαπίστωσε επίσης ότι η Επιτροπή τήρησε τις αρχές της ορθής διοικητικής συμπεριφοράς κατά τη διεκπεραίωση της αλληλογραφίας της με τον ενδιαφερόμενο. Σε ό,τι αφορά στον ισχυρισμό του ενδιαφερόμενου ότι η Επιτροπή διατύπωσε απειλές περί είσπραξης της τραπεζικής εγγύησης που είχε καταθέσει ο ενδιαφερόμενος, ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι η Επιτροπή είχε νόμιμο δικαίωμα να λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την ανάκτηση των οφειλόμενων ποσών, καθώς και ότι η Επιτροπή δεν διατύπωσε απειλές κατά του ενδιαφερόμενου, αλλά απλώς τον πληροφόρησε για την πρόθεσή της να κινηθεί την προβλεπόμενη διαδικασία για την είσπραξη των οφειλόμενων προς αυτήν ποσών.



Η υπόθεση **651/2010/ΚΜ** κατά του Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης, Οπτικοακουστικών Θεμάτων και Πολιτισμού (EACEA) αφορούσε ισχυρισμό περί μη αναγνώρισης ορισμένων δαπανών που βαρύνουν εταιρικούς έργου. Στη γνώμη του, ο EACEA εξήγησε ότι είχε αναθεωρήσει την απόφασή του και ότι συμφώνησε να θεωρήσει τις δαπάνες των νέων εταιρών επιλέξιμες από την ημερομηνία που κοινοποιήθηκαν για πρώτη φορά οι αλλαγές που επήλθαν στην εταιρική σχέση. Αρχικά είχε δηλώσει ότι οι δαπάνες των νέων εταιρών του έργου είναι επιλέξιμες μόνο από την ημερομηνία υπογραφής της τροποποίησης της συμφωνίας.

Αδίκη μεταχείριση

Ο ενδιαφερόμενος στην υπόθεση **1733/2009/JF** έκρινε άδικες τις αξιώσεις της Επιτροπής για επιστροφή πληρωμών και προσέφυγε στον Διαμεσολαβητή. Η Επιτροπή εξήγησε ότι ο ενδιαφερόμενος παρέλειψε να υποβάλει εμπρόθεσμα τις απαραίτητες εκθέσεις και τα παραδοτέα τμήματα του έργου όπως προέβλεπε η σύμβαση. Αναφέρθηκε επίσης στην πρόταση που είχε υποβάλει στον συντονιστή, η οποία προέβλεπε την παροχή των σχετικών εγγράφων εκ μέρους του ενδιαφερόμενου ακόμη και μετά τη συμβατική προθεσμία. Καθότι ο ενδιαφερόμενος υπέδειξε ότι δεν ήταν ενήμερος σχετικά με την ως άνω πρόταση, ο Διαμεσολαβητής ζήτησε από την Επιτροπή να εξετάσει το ενδεχόμενο αποδοχής της εκπρόθεσμης έκθεσης του ενδιαφερόμενου. Η Επιτροπή συμφώνησε και δήλωσε ότι, στον βαθμό που κάτι τέτοιο αιτιολογείται, θα μπορούσε επίσης να μειώσει τα ποσά που αξίωνε από τον ενδιαφερόμενο.

Η υπόθεση **784/2009/IP** αφορούσε μη καταβολή αμοιβής σε ανεξάρτητο συνεργάτη-σύμβουλο για παροχή υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Αστυνομική Ακαδημία (CEPOL). Εξαιτίας διαφόρων διοικητικών προβλημάτων, η ενδιαφερόμενη παρέσχε τις υπηρεσίες της χωρίς να έχει προηγουμένως υπογράψει σύμβαση με την CEPOL. Στη συνέχεια η CEPOL ζήτησε από την ενδιαφερόμενη να διακόψει την εργασία της διότι, αντίθετα με ό,τι πίστευε, οι σχετικοί κανόνες δεν προέβλεπαν τη δυνατότητα σύναψης σύμβασης μαζί της. Ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε πρόταση για φιλικό διακανονισμό, ενθαρρύνοντας τη CEPOL να καταβάλει στην ενδιαφερόμενη, πέραν του ποσού των 1 000 ευρώ που της είχε ήδη προσφέρει, το επιπλέον ποσό των 600 ευρώ που αντιστοιχούσε στις εργασίες προπαρασκευής και παρακολούθησης κατά τη συμμετοχή της σε δύο συνεδριάσεις κατόπιν ρητής εξουσιοδότησής της από τη CEPOL. Η CEPOL αποδέχτηκε την πρόταση.

Η ενδιαφερόμενη στην υπόθεση **2610/2009/MF** –υπεργολάβος σε έργα εξωτερικής βοήθειας– ισχυρίστηκε ότι, λόγω των προβλημάτων που αντιμετώπισε με την Επιτροπή στο πλαίσιο δύο έργων στο Σουδάν και στο Τσαντ, δεν ήταν πλέον σε θέση να βρει απασχόληση σε έργα χρηματοδοτούμενα από την ΕΕ. Ως εκ τούτου, θεώρησε ότι έπεσε θύμα στιγματισμού και διάκρισης. Ο Διαμεσολαβητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η Επιτροπή δεν ενήργησε με δίκαιο τρόπο (i) επειδή παρέλειψε να ενημερώσει γραπτώς την ενδιαφερόμενη σχετικά με τους λόγους της απόλυσής της από το έργο της ΕΕ στο Σουδάν και (ii) επειδή δεν εξέτασε εάν η ενδιαφερόμενη είχε τη δυνατότητα να εκθέσει τις απόψεις της σχετικά με το αίτημα απόλυσής της που υπέβαλε η Επιτροπή στον εργοδότη της³².

³². Στη μελέτη παρακολούθησης του 2010 σχετικά με τις επικριτικές και συμπληρωματικές παρατηρήσεις του, ο Διαμεσολαβητής ανέφερε ότι θα συνέχιζε να παρακολουθεί τις πρακτικές υπεργολαβίας της Επιτροπής προκειμένου να διασφαλίζεται ότι οι πρακτικές αυτές δεν αποδυναμώνουν το θεμελιώδες δικαίωμα των πολιτών στη χρηστή διοίκηση.

Αναφορές και έρευνες

Τέλος, η υπόθεση **2170/2010/RT** περατώθηκε αφότου η Επιτροπή συμφώνησε να προβεί στην καταβολή εκκρεμούσας πληρωμής πλέον των τόκων υπερημερίας (συνολικά 15 727,68 ευρώ) σε εταιρία που έχει προμηθεύσει με τάπητες ένα από τα κτίρια της Επιτροπής. Ο ενδιαφερόμενος υποστήριξε ότι η Επιτροπή ενήργησε κατά τρόπο άδικο αρνούμενη την καταβολή του συγκεκριμένου ποσού.

Υποχρέωση επιμέλειας

Η υπόθεση **1181/2008/KM** αφορούσε την εκτέλεση αξίωσης ύψους άνω των 40 000 ευρώ από συμφωνία την οποία η Επιτροπή εσφαλμένα θεώρησε ότι είχε συνάψει με γερμανικό πανεπιστήμιο. Ένας καθηγητής του εν λόγω πανεπιστημίου υπέβαλε αίτηση επιχορήγησης εξ ονόματος του ενδιαφερόμενου πανεπιστημίου, χρησιμοποιώντας επιστολόχαρτο με το έμβλημα του τελευταίου. Κατόπιν λογιστικού ελέγχου των δαπανών του έργου που έγινε αργότερα διαπιστώθηκε ότι έπρεπε να επιστραφεί στην Επιτροπή το ποσό των 39 989,94 ευρώ. Η Επιτροπή απέστειλε στο πανεπιστήμιο το αντίστοιχο χρεωστικό σημείωμα, σε συνέχεια του οποίου αυτό απάντησε ότι δεν είχε καμία ενημέρωση σχετικά με το έργο. Η Επιτροπή απέστειλε εν συνεχεία επιστολή υπενθύμισης αιτούμενη την πληρωμή. Το ενδιαφερόμενο πανεπιστήμιο υπογράμμισε ότι ο συγκεκριμένος καθηγητής δεν είχε εξουσιοδότηση να συνάπτει συμβάσεις εξ ονόματός του. Η Επιτροπή ενημέρωσε τότε το πανεπιστήμιο ότι επρόκειτο να συμψηφίσει το ποσό της έντοκης αξίωσής της με ένα ποσό που όφειλε στο πανεπιστήμιο. Κατά τη διάρκεια της έρευνάς του, ο Διαμεσολαβητής επεσήμανε ότι η Επιτροπή δεν είχε καθορίσει το ουσιαστικό δίκαιο που διέπει τη συμφωνία και, άρα, δεν εξήγησε πειστικά τους λόγους για τους

οποίους θεωρούσε ότι το πανεπιστήμιο δεσμεύεται από τη συμφωνία.

Η Επιτροπή αποδέχθηκε τελικά ότι δεν υπήρχαν αποδείξεις που να θεμελιώνουν τον ισχυρισμό ότι το πανεπιστήμιο δεσμεύεται από τη συμφωνία και προέβη στην επιστροφή του ποσού που είχε προηγουμένως συμψηφίσει.

Διοικητικά θέματα και κανονισμοί προσωπικού

Κάθε χρόνο ο Διαμεσολαβητής λαμβάνει αναφορές σχετικά με τις διοικητικές δραστηριότητες των θεσμικών οργάνων (62 έρευνες ή 19 % του συνόλου των ερευνών που περατώθηκαν το 2011). Οι δραστηριότητες αυτές αφορούν την εφαρμογή του Κανονισμού Υπηρεσιακής Κατάστασης των υπαλλήλων και άλλα σχετικά κείμενα. Ενίοτε, οι αναφορές αυτές εγείρουν ζητήματα που αφορούν θεμελιώδη δικαιώματα, δίνοντας με τον τρόπο αυτό στον Διαμεσολαβητή την ευκαιρία να προαγάγει την ορθή εφαρμογή του Χάρτη. Σε άλλες περιπτώσεις, εγείρονται ζητήματα σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο τα θεσμικά όργανα επιλέγουν να ερμηνεύσουν τον Κανονισμό Υπηρεσιακής Κατάστασης. Στις περιπτώσεις αυτές, ο Διαμεσολαβητής προσπαθεί τουλάχιστον να διασφαλίσει ότι τα θεσμικά όργανα λαμβάνουν υπόψη και εφαρμόζουν ορθά τη νομολογία του Δικαστηρίου.

Θεμελιώδες δικαίωμα σε ακρόαση

Στο πλαίσιο της εξέτασης μιας αναφοράς, ο Διαμεσολαβητής εντόπισε πιθανές ελλείψεις στις πρακτικές που ακολουθεί η Επιτροπή κατά την εφαρμογή μέτρων ανάκτησης δύναμει του άρθρου 85 του κανονισμού υπηρεσιακής κατάστασης. Κίνησε αυτεπάγγελτη έρευνα, **OI/4/2009/PB**, η οποία αφορά το θεμελιώδες δικαίωμα



των υπαλλήλων σε προηγούμενη ακρόαση, όταν η Επιτροπή αποφασίζει να ανακτήσει ποσά που έχουν καταβληθεί αχρεωστήτως. Η Επιτροπή συμφώνησε απολύτως με το συμπέρασμα του Διαμεσολαβητή περί τήρησης του δικαιώματος σε προηγούμενη ακρόαση στο συγκεκριμένο πλαίσιο και αναφέρθηκε σε μέτρα τα οποία είχε αρχίσει να λαμβάνει προς την κατεύθυνση αυτή. Ο Διαμεσολαβητής σημείωσε ότι οι διαδικαστικές αλλαγές που εφήρμοσε η Επιτροπή συνεπάγονταν έναν μικρό συμβιβασμό, τον οποίο έκρινε, παρά ταύτα, αποδεκτό στο συγκεκριμένο πλαίσιο τηρουμένων των συναφών διαδικαστικών εγγυήσεων.

Η αναφορά **3800/2006/JF** αφορούσε απόφαση της Επιτροπής να μην εφαρμόσει τον συντελεστή στάθμισης που ίσχυε για τη σύνταξη του ενδιαφερομένου στο Ηνωμένο Βασίλειο και να ζητήσει από την OLAF (Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Καταπολέμησης της Απάτης) να διενεργήσει έρευνα. Αυτό συνέβη αφότου η Επιτροπή έλαβε ανώνυμη επιστολή, από την οποία προέκυπταν αμφιβολίες για το κατά πόσον η πραγματική κατοικία του ενδιαφερομένου βρισκόταν στις Βρυξέλλες ή στο Ηνωμένο Βασίλειο. Ο ενδιαφερόμενος ισχυρίστηκε ότι η Επιτροπή δεν του έδωσε την ευκαιρία να υπερασπιστεί τον εαυτό του πριν από την έκδοση της ως άνω απόφασης, η οποία, άλλωστε, ήταν αδικαιολόγητη. Παρά τις αρχικές επιφυλάξεις της, η Επιτροπή προσέφερε στον ενδιαφερόμενο 1 000 ευρώ ως αποζημίωση για ηθική βλάβη, καθώς και μια επιστολή συγγνώμης υπογεγραμμένη από τον Επίτροπο για τις διοργανικές σχέσεις και τη διοίκηση. Ο Διαμεσολαβητής τόνισε ότι οι αρχικές ενέργειες της Επιτροπής προσέβαλαν την τιμή και την υπόληψη

του ενδιαφερόμενου. Παρά το γεγονός αυτό, χαιρέτισε θερμά την προθυμία της Επιτροπής, ιδίως δε του αρμόδιου Επιτρόπου, να διευθετήσει την υπόθεση. Ομοίως, εκτίμησε την καλή θέληση του ενδιαφερόμενου να αποδεχθεί την πρόταση της Επιτροπής.

Υποχρέωση επιμέλειας

Η υπόθεση **OI/4/2010/ELB** αποδεικνύει ότι η συμμόρφωση με την αρχή της χρηστής διοίκησης απαιτεί πολύ περισσότερα από απλό σεβασμό της νομιμότητας. Επρόκειτο για αυτεπάγγελτη έρευνα η οποία αφορούσε τον τρόπο με τον οποίο τα θεσμικά όργανα της ΕΕ, και συγκεκριμένα το Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο και η Επιτροπή, εξετάζουν αιτήματα που υποβάλλονται στο πλαίσιο του Κανονισμού Υπηρεσιακής Κατάστασης για επανεξέταση αποφάσεων υπό το φως της εξελισσόμενης νομολογίας. Τα θεσμικά όργανα εξέφρασαν την άποψη ότι δεν είχαν καμία υποχρέωση να επανεξετάζουν τέτοιου είδους αποφάσεις. Υπέδειξαν συγκεκριμένα ότι, εάν μία απόφαση δεν έχει προσβληθεί εντός της νόμιμης προθεσμίας, τότε καθίσταται οριστική. Υπενθύμισαν επίσης ότι τα αποτελέσματα μιας δικαστικής απόφασης περιορίζονται στους διάδικους της υπόθεσης και ανέφεραν ότι εφαρμόζουν τυχόν δικαστική απόφαση σε τρίτα μέρη μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις. Στο συμπέρασμά του, ο Διαμεσολαβητής τόνισε ότι τίποτα δεν εμποδίζει τα όργανα της ΕΕ να εξετάσουν το αίτημα που υποβάλει ένας υπάλληλος για αντικατάσταση μιας οριστικής απόφασης με νέα απόφαση που να λαμβάνει υπόψη την εξελισσόμενη νομολογία. Εξέφρασε επίσης την άποψη ότι, κάνοντας χρήση της διακριτικής τους ευχέρειας, τα θεσμικά όργανα μπορούν να λαμβάνουν νέες αποφάσεις καθώς και ότι, σύμφωνα με τις αρχές της χρηστής διοίκησης, ένα θεσμικό όργανο πρέπει να

Αναφορές και έρευνες

εξάγει κάθε είδους εύλογο συμπέρασμα από τις αποφάσεις των Δικαστηρίων της Ένωσης.

Αδίκη μεταχείριση

Τρεις υποθέσεις αφορούσαν την ερμηνεία, εκ μέρους του Κοινοβουλίου, ειδικών διατάξεων του Κανονισμού Υπηρεσιακής Κατάστασης. Οι ενδιαφερόμενοι στις υποθέσεις **2986/2008/MF** και **2987/2008/MF** ισχυρίστηκαν ότι η πρακτική του Κοινοβουλίου, σύμφωνα με την οποία ο «συντελεστής πολλαπλασιασμού»³³ για τους υπαλλήλους του θα αυξανόταν αυτομάτως σε 1, δύο χρόνια μετά την πρώτη προαγωγή τους δυνάμει του νέου συστήματος που εγκαινιάστηκε με τη μεταρρύθμιση του Κανονισμού Υπηρεσιακής Κατάστασης το 2004, ήταν ασυμβίβαστη με τον εν λόγω Κανονισμό διότι ήταν αυτόματα και, επομένως, αυθαίρετη. Ο Διαμεσολαβητής συμφώνησε και κάλεσε το Κοινοβούλιο να τροποποιήσει την πρακτική του. Το Κοινοβούλιο αρνήθηκε, υποστηρίζοντας ότι η ερμηνεία του δεν είχε αμφισβητηθεί από καμία δικαστική απόφαση. Επέμεινε στη θέση του παρά την υπόδειξη του Διαμεσολαβητή σχετικά με την ερμηνεία που έδωσε το Γενικό Δικαστήριο στη σχετική διάταξη, στην απόφαση που εξέδωσε στις 2 Ιουλίου 2010 (Υπόθεση *Lafili*). Ο Διαμεσολαβητής επέκρινε το Κοινοβούλιο για το σοβαρό αυτό κρούσμα κακοδιοίκησης. Τόνισε δε ότι η πρακτική του Κοινοβουλίου διαφέρει από εκείνη των υπολοίπων θεσμικών οργάνων και, σε ορισμένες περιπτώσεις, οδηγεί σε σημαντικό οικονομικό πλεονέκτημα των υπαλλήλων του σε σχέση με τους υπαλλήλους άλλων θεσμικών οργάνων.

Η υπόθεση **1329/2010/MF** αφορούσε επίσης, μεταξύ άλλων, τη μέθοδο του Κοινοβουλίου για τον υπολογισμό του

συντελεστή πολλαπλασιασμού που εφαρμόζεται για τους υπαλλήλους που προσλήφθηκαν πριν από την 1η Μαΐου 2004 και έχουν λάβει μεταγενέστερα προαγωγή. Ο ενδιαφερόμενος ισχυρίστηκε ότι το Κοινοβούλιο εφάρμοσε μέθοδο υπολογισμού του μισθού του η οποία διέφερε από τη μέθοδο που εφαρμόζεται από όλα τα υπόλοιπα θεσμικά όργανα της ΕΕ. Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι η μέθοδος υπολογισμού του Κοινοβουλίου δεν βασιζόταν σε σαφώς εσφαλμένη ερμηνεία της οικείας διάταξης. Επεσήμανε, ωστόσο, ότι για λόγους ομοιομορφίας της Ευρωπαϊκής Δημόσιας Διοίκησης όλα τα θεσμικά όργανα οφείλουν να ερμηνεύουν και να εφαρμόζουν τον Κανονισμό Υπηρεσιακής Κατάστασης με συνοχή. Διαπίστωσε επίσης ότι οι διαφορετικές μέθοδοι υπολογισμού συνεπάγονται διαφορές στους μισθούς οι οποίες είναι απαράδεκτες και, αντίθετα με την άποψη του Κοινοβουλίου, δεν μπορούν να χαρακτηριστούν ως ελάχιστες. Ο Διαμεσολαβητής περάτωσε την υπόθεση με την πρόταση ότι τα θεσμικά όργανα της ΕΕ οφείλουν να συμφωνήσουν σε κοινή μεθοδολογία υπολογισμού των νέων βασικών μισθών των υπαλλήλων μετά από προαγωγή. Ο Διαμεσολαβητής πρότεινε επίσης, πριν από την επόμενη αναθεώρηση του Κανονισμού Υπηρεσιακής Κατάστασης, τα θεσμικά όργανα της ΕΕ (i) να δημιουργήσουν μηχανισμό εντοπισμού των δυσκολιών ερμηνείας των αναθεωρημένων διατάξεων και (ii) να καταλήξουν σε κοινή θέση αρκετά έγκαιρα ώστε να αποφευχθούν οι αποκλίσεις που παρατηρούνται στην πράξη.

Η υπόθεση **1944/2009/MHZ** αφορούσε λανθασμένη πληροφόρηση σχετικά με τους όρους απασχόλησης σε αντιπροσωπεία της ΕΕ. Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι, μολονότι η ενδιαφερόμενη δεν

³³. Την 1η Μαΐου 2004, ο Κανονισμός Υπηρεσιακής Κατάστασης του προσωπικού της ΕΕ αναδιάρθρωσε τα στάδια υπηρεσιακής εξέλιξης των υπαλλήλων και εισήγαγε νέες μισθολογικές κλίμακες. Στις μεταβατικές διατάξεις περιλαμβάνονταν ένας «συντελεστής πολλαπλασιασμού» που καθόριζε την αναλογία της νέας μισθολογικής κλίμακας που έπρεπε να καταβληθεί σε κάθε υπάλληλο που είχε προσληφθεί πριν από την 1η Μαΐου 2004.



μπορούσε να επικαλεστεί την αρχή της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης όσον αφορά τις εν λόγω πληροφορίες που της παρασχέθηκαν, θα ήταν άδικο εκ μέρους της Επιτροπής να αποποιηθεί κάθε ευθύνη για τις σοβαρές συνέπειες που προκλήθηκαν από σφάλμα της διοίκησης. Εκτός από τις οικονομικές επιπτώσεις, η ενδιαφερόμενη τόνισε ότι η τοποθεσία της νέας θέσης εργασίας της επηρέαζε αρνητικά και την υγεία του συζύγου της. Ο Διαμεσολαβητής πρότεινε τη μετάθεση της ενδιαφερόμενης σε άλλη χώρα. Παράλληλα, η ενδιαφερόμενη ήρθε σε επαφή με τις υπηρεσίες της Επιτροπής με αποτέλεσμα να μετατεθεί τελικά στις Βρυξέλλες.

Μη τήρηση των κανόνων σχετικά με τους ειδικούς συμβούλους

Η υπόθεση 476/2010/ANA αφορούσε τον χειρισμό εκ μέρους της Επιτροπής ζητημάτων σύγκρουσης συμφερόντων σε σχέση με τον διορισμό άμισθου ειδικού συμβούλου ενός Επιτρόπου. Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε σειρά κρουσμάτων κακοδιοίκησης και διατύπωσε τις αντίστοιχες επικριτικές παρατηρήσεις, καθώς και δύο συμπληρωματικές παρατηρήσεις. Ειδικότερα συνέστησε στην Επιτροπή να μελετήσει το ενδεχόμενο τροποποίησης της δήλωσης δραστηριοτήτων του υποψήφιου ειδικού συμβούλου ούτως ώστε να εξασφαλίζει επαρκείς πληροφορίες σχετικά με τις εξωτερικές δραστηριότητες του ειδικού συμβούλου. Οι πληροφορίες αυτές θα της επιτρέπουν να εξετάζει κάθε ενδεχόμενη σύγκρουση συμφερόντων μεταξύ των καθηκόντων του υποψήφιου ειδικού συμβούλου και των εν λόγω εξωτερικών δραστηριοτήτων. Επιπλέον, η Επιτροπή θα μπορούσε να απαιτεί από τον υποψήφιο ειδικό σύμβουλο να πιστοποιεί ότι η δήλωση είναι πλήρης και ότι, καθόσον γνωρίζει, δεν υφίσταται σύγκρουση συμφερόντων με τις μελλοντικές του αρμοδιότητες ως ειδικού συμβούλου.

Διαγωνισμοί και διαδικασίες επιλογής

EPSO

Το μεγαλύτερο μέρος των ερευνών του Διαμεσολαβητή που αφορούν ανοιχτούς διαγωνισμούς και άλλες διαδικασίες επιλογής στρέφονται κατά της Ευρωπαϊκής Υπηρεσίας Επιλογής Προσωπικού (EPSO). Πολλά από τα προβλήματα που εντοπίστηκαν σε διαγωνισμούς που διοργανώνονται από την EPSO επιλύθηκαν μέσω ταχέων διαδικασιών, γεγονός που καταδεικνύει την προθυμία της EPSO να βρίσκει γρήγορες και δίκαιες λύσεις στα προβλήματα. Όπως δείχνουν ορισμένες από τις ακόλουθες υποθέσεις, το ζήτημα της ίσης μεταχείρισης εμφανίζεται ξανά και ξανά. Το 2011 ο Διαμεσολαβητής είχε επίσης την ευκαιρία να εξαγάγει συμπεράσματα σε ό,τι αφορά τη νέα πολιτική της EPSO για τους ανοιχτούς διαγωνισμούς.

Προβλήματα σχετικά με τη νέα πολιτική της EPSO για τους ανοιχτούς διαγωνισμούς

Ο Διαμεσολαβητής κίνησε νέα αυτεπάγγελτη έρευνα (ΟΙ/9/2010/RT) με αντικείμενο τη νέα πολιτική της EPSO όσον αφορά στην υποβολή δηλώσεων συμμετοχής σε δοκιμασίες εισαγωγής, την επικοινωνία με τους υποψηφίους και τις συνθήκες που επικρατούν στα εξεταστικά κέντρα. Σε απάντηση σειράς ερωτημάτων εκ μέρους του Διαμεσολαβητή, η EPSO εξήγησε ότι (i) το μέτρο της σημαντικής συντόμευσης της προθεσμίας υποβολής δηλώσεων συμμετοχής σε δοκιμασίες εισαγωγής μέσω υπολογιστή ήταν αναλογικό και αναγκαίο για την επίτευξη του γενικού στόχου της συντόμευσης της συνολικής διαδικασίας επιλογής, (ii) στο πλαίσιο διεξαγωγής του διαγωνισμού του 2011 για την πρόσληψη διοικητικών υπαλλήλων εξετάζει ήδη

Αναφορές και έρευνες

το ενδεχόμενο επαναφοράς της μέχρι πρότινος πρακτικής να αποστέλλει ειδοποιήσεις μέσω μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, (iii) όλα τα εξεταστικά κέντρα πληρούν τις απαιτούμενες ελάχιστες προδιαγραφές, και (iv) συμφώνησε να δημοσιοποιεί, σε ετήσια βάση, τα συνολικά αποτελέσματα των διάφορων ερευνών που υποδεικνύουν τον βαθμό ικανοποίησης των υποψηφίων. Ο Διαμεσολαβητής εξέφρασε την ικανοποίησή του για τις εν λόγω πληροφορίες και διατύπωσε δύο συμπληρωματικές παρατηρήσεις όσον αφορά, πρώτον, τις ειδοποιήσεις μέσω μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και, δεύτερον, περιπτώσεις όπου οι υποψήφιοι αδυνατούν να έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο κατά τη διάρκεια της σύντομης προθεσμίας υποβολής δηλώσεων συμμετοχής.

Εικαζόμενη άνιση μεταχείριση

Στην υπόθεση **1933/2010/BEH**, η ενδιαφερόμενη ισχυρίστηκε ότι η EPSO, παραλείποντας να ορίσει νέα ημερομηνία για την εξέτασή της σε κέντρο αξιολόγησης, δεν έλαβε υπόψη την ιδιαίτερη κατάστασή της –και συγκεκριμένα την εγκυμοσύνη της– και δεν τήρησε την αρχή της ίσης μεταχείρισης. Δεδομένης της εξαιρετικής φύσης της υπόθεσης, ο Διαμεσολαβητής ζήτησε από την EPSO να διαβιβάσει επείγοντως τη γνώμη της. Η EPSO ανταποκρίθηκε στο συγκεκριμένο αίτημα. Παρότι στη γνώμη της η EPSO εξέφρασε την πρόθεσή της να λάβει μια σειρά μέτρων προκειμένου να ανταποκριθεί στις ιδιαίτερες ανάγκες της ενδιαφερόμενης, δεν φάνηκε εφικτό να βρεθεί λύση. Δεδομένης της εποικοδομητικής στάσης της EPSO στην υπόθεση, ο Διαμεσολαβητής δεν εντόπισε λόγους που να δικαιολογούν τη συνέχιση της έρευνας. Κάλεσε ωστόσο την EPSO να εξετάσει περαιτέρω τα μέτρα που πρότεινε στη γνώμη της με σκοπό την εξεύρεση

πιθανών τρόπων για την κάλυψη των αναγκών των μελλουσών νέων μητέρων που βρίσκονται σε παρόμοια κατάσταση με αυτήν της ενδιαφερόμενης.

Στην υπόθεση **1299/2010/MHZ**, ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι η EPSO δεν εξασφάλισε κατάλληλες συνθήκες συμμετοχής του ενδιαφερόμενου στις δοκιμασίες με χρήση υπολογιστή και ότι, επομένως, θα ήταν δίκαιο να του επιτρέψει να ξαναδώσει εξετάσεις. Ωστόσο, η EPSO δεν αντέδρασε στην αναφορά με τη δέουσα ταχύτητα, ενόσω δεν υπήρχαν ακόμη τεχνικοί ή οργανωτικοί περιορισμοί, ώστε να διευθετηθεί η αδικία. Επιπλέον, η EPSO δεν αναγνώρισε το σφάλμα της και δεν ζήτησε συγνώμη από τον ενδιαφερόμενο ούτε στη γνωμοδότησή της σχετικά με την αναφορά ούτε στην απάντησή της στο σχέδιο σύστασης. Ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε επικριτική παρατήρηση.

Τέλος, η υπόθεση **1220/2010/BEH** αφορούσε ισχυρισμό περί εσφαλμένων πληροφοριών σε ηλεκτρονικό έντυπο αίτησης, σύμφωνα με το οποίο οι υποψήφιοι μπορούσαν να χρησιμοποιήσουν έως και 4 000 χαρακτήρες στη συμπλήρωση κάθε μίας από τις υποενότητες όπου καλούνταν να εκθέσουν τους λόγους για τους οποίους υπέβαλαν την αίτηση. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι οι πληροφορίες που παρέχονταν στη γερμανική έκδοση του εντύπου αίτησης ήταν πράγματι ανακριβείς και, ενδεχομένως, παραπλανητικές για τους υποψηφίους. Παράλληλα, κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η EPSO έλαβε επαρκή μέτρα για τη διόρθωση του σφάλματος, καθώς παρέσχε στους υποψηφίους τη δυνατότητα να αναφέρουν τα προβλήματα που αντιμετώπισαν και δημοσίευσε στον δικτυακό τόπο επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με τον μέγιστο αριθμό χαρακτήρων.



Ανεπαρκής αιτιολόγηση

Η υπόθεση **14/2010/ANA** έδωσε στον Διαμεσολαβητή την ευκαιρία να εξετάσει τις εμφανώς αντικρουόμενες υποχρεώσεις της EPSO, και συγκεκριμένα την υποχρέωσή της να παρέχει αφενός αιτιολόγηση των αποφάσεών της και να διασφαλίζει, αφετέρου, την εμπιστευτικότητα των διαδικασιών της εξεταστικής επιτροπής. Ο Διαμεσολαβητής υπενθύμισε ότι οι υποχρεώσεις αυτές εξισορροπούνται τρόπον τινά μέσω της απόφασης της EPSO, η οποία ελήφθη μετά την αυτεπάγγελτη έρευνά του σχετικά με τη διαφάνεια στις διαδικασίες πρόσληψης της ΕΕ, να παρέχει στο φύλλο αξιολόγησης αναλυτική βαθμολογία ανά κριτήριο και επιμέρους κριτήριο που εφαρμόζεται από την εξεταστική επιτροπή. Ο Διαμεσολαβητής εξέφρασε τη λύπη του για το γεγονός ότι η εξεταστική επιτροπή δεν παρέσχε παρόμοια αναλυτική βαθμολογία στην εν λόγω υπόθεση.

Άλλα θεσμικά ή λοιπά όργανα ή οργανισμοί

Παρότι η πλειονότητα των αναφορών σχετικά με τις προσλήψεις στρέφονται κατά της EPSO, ο Διαμεσολαβητής λαμβάνει κατά καιρούς αναφορές και για άλλα θεσμικά όργανα.

Η υπόθεση **696/2008/OV** αφορούσε εικαζόμενα σφάλματα κατά τη διαδικασία επιλογής του εκτελεστικού διευθυντή του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Χημικών Προϊόντων (ECHA). Ο Διαμεσολαβητής επέκρινε την Επιτροπή διότι παρέλειψε να τεκμηριώσει το σκεπτικό της κατάρτισης καταλόγου τελικής επιλογής με δύο υποψηφίους. Αυτό καθιστούσε αδύνατο οποιονδήποτε έλεγχο προκειμένου να διαπιστωθεί ότι η Επιτροπή δεν είχε αδικαιολόγητα και αυθαίρετα περιορίσει το πεδίο

των υποψηφίων. Σε συμπληρωματική παρατήρησή του, ο Διαμεσολαβητής ανέφερε ότι η Επιτροπή όφειλε, σύμφωνα με τον κανονισμό 1049/2001 για την πρόσβαση του κοινού στα έγγραφα, να γνωστοποιεί κατόπιν αίτησης τους καταλόγους τελικής επιλογής για την κάλυψη υψηλών θέσεων στην Επιτροπή και στους οργανισμούς της ΕΕ.

Στην υπόθεση **2755/2009/JF**, η οποία αφορούσε την πρόσληψη μελών των οικογενειών υπαλλήλων, ο Διαμεσολαβητής συνέστησε στο Κοινό Κέντρο Ερευνών (JRC) να ζητήσει συγνώμη από τον ενδιαφερόμενο και να μεριμνήσει ώστε η επιλογή υποψηφίων για θέσεις εργασίας στο JRC να μην επηρεάζεται, θετικά ή αρνητικά, από οικογενειακούς δεσμούς ή σχέσεις. Ο ενδιαφερόμενος είχε υποβάλει υποψηφιότητα για πλήρωση κενής θέσης σε μονάδα του JRC στην οποία εργαζόταν ήδη η σύζυγός του. Ο Διαμεσολαβητής πρόσθεσε μάλιστα ότι το JRC οφείλει να μεριμνήσει ώστε οι συνθήκες εργασίας των υπαλλήλων του να ευνοούν τον συνδυασμό επαγγελματικής και οικογενειακής ζωής, και να δημοσιοποιήσει τους εσωτερικούς κανόνες του περί πρόσληψης μελών των οικογενειών των υπαλλήλων του. Η Επιτροπή αποδέχθηκε το σχέδιο σύστασης του Διαμεσολαβητή άνευ επιφυλάξεων.

Θεσμικά ζητήματα, ζητήματα πολιτικής και άλλες δραστηριότητες

Η τελευταία αυτή κατηγορία καλύπτει φάσμα αναφορών που υποβλήθηκαν κατά των θεσμικών οργάνων σχετικά με τις δραστηριότητές τους που αφορούν τη διαμόρφωση πολιτικών ή τη γενική λειτουργία τους³⁴. Μεταξύ των θεμάτων που εξετάστηκαν συγκαταλέγονται

³⁴. Βλ. επίσης υπόθεση **1301/2010/GG** που αφορά τη δημοσίευση ανακριβών και παραπλανητικών πληροφοριών σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και την εικαζόμενη παράλειψη ταχείας διόρθωσης αυτών των πληροφοριών από την Επιτροπή, η οποία περιγράφεται στην ενότητα 1.4 ανωτέρω.

Αναφορές και έρευνες

η κατάχρηση εξουσίας, οι παραπλανητικές ή ανάρμοστες δηλώσεις και η μη τήρηση υποχρεώσεων.

Κατάχρηση εξουσίας

Στην υπόθεση **856/2008/ΒΕΗ** ο ενδιαφερόμενος επικοινωνήσε το 2002 με την Επιτροπή προκειμένου να επισημάνει ορισμένες ατασθαλίες που είκαζε ότι παρατηρούνταν σε σχέση με την αγορά εκ μέρους του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου ενός κτιρίου στις Βρυξέλλες. Η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Καταπολέμησης της Απάτης (OLAF) κίνησε έρευνα, κατά τη διάρκεια της οποίας έκρινε ότι ο ενδιαφερόμενος ήταν «ενδιαφερόμενο πρόσωπο» υπό την έννοια του κανονισμού της OLAF και τον κάλεσε ως μάρτυρα σε ακρόαση στην έδρα της OLAF στις Βρυξέλλες κατ'εφαρμογή του άρθρου 4 παράγραφοι 3 και 2 του οικείου κανονισμού. Κατόπιν ανάλυσης των αρμοδιοτήτων που έχουν ανατεθεί στην OLAF για τους σκοπούς των ερευνών της, ο Διαμεσολαβητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι καλώντας τον ενδιαφερόμενο σε συνέντευξη κατ'εφαρμογή της προαναφερθείσας διάταξης η OLAF πράγματι υπερέβη τα όρια των αρμοδιοτήτων της. Η OLAF αναγνώρισε ότι η πρακτική που εφάρμοσε στη συγκεκριμένη υπόθεση θα μπορούσε να προκαλέσει παρεξήγηση. Υπογράμμισε ότι σε πρόσωπα που βρίσκονται στη θέση του ενδιαφερόμενου ζητείται να παράσχουν πληροφορίες μέσω συνέντευξης μόνον εφόσον το επιθυμούν. Η OLAF αναγνώρισε επί της ουσίας ότι είχε ενεργήσει εσφαλμένα. Παρότι δεν ζήτησε συγγνώμη από τον ενδιαφερόμενο, ο Διαμεσολαβητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η OLAF είχε αποδεχθεί σημαντικό μέρος του υποβληθέντος σχεδίου σύστασης, συμπεριλαμβανομένης της ενότητας που αναφερόταν σε άλλα ζητήματα που ήγειρε ο ενδιαφερόμενος.

Παραπλανητικές ή ανάρμοστες δηλώσεις ή πληροφορίες

Η υπόθεση **715/2009/ΑΝΑ** αφορούσε τις δηλώσεις της Επιτροπής, όπως δημοσιοποιήθηκαν μέσω έκθεσης στο πλαίσιο του μηχανισμού συνεργασίας και ελέγχου, σύμφωνα με τις οποίες (i) η βουλγαρική κυβέρνηση συνεχίζει να επιδεικνύει ανοχή όσον αφορά τα καταστήματα αφορολογήτων ειδών στα εξωτερικά σύνορα της Βουλγαρίας, (ii) ο κύκλος εργασιών των εν λόγω καταστημάτων σημείωσε σημαντική αύξηση το 2007, και (iii) τα εν λόγω καταστήματα αποτελούν εστία τοπικής διαφθοράς και οργανωμένου εγκλήματος στην περιοχή. Κατόπιν ελέγχου του φακέλου, ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε σχέδιο σύστασης, ζητώντας από την Επιτροπή να αναγνωρίσει ότι οι ισχυρισμοί (ii) και (iii) δεν τεκμηριώθηκαν με συγκεκριμένα αποδεικτικά στοιχεία και ότι ο ισχυρισμός (i) ήταν παραπλανητικός. Ο Διαμεσολαβητής περάτωσε την υπόθεση διατυπώνοντας επικριτική παρατήρηση, καθώς και συμπληρωματική παρατήρηση σύμφωνα με την οποία η Επιτροπή οφείλει να διασφαλίζει ότι οι εκθέσεις που εκδίδει στο πλαίσιο του μηχανισμού συνεργασίας και ελέγχου συμμορφώνονται προς τις αρχές της χρηστής διοίκησης.

Η υπόθεση **884/2010/VIK** αφορούσε ισχυρισμούς για έλλειψη διαφάνειας κατά την επιλογή εκλογικών παρατηρητών και για αντιεπαγγελματικό ύφος στην αλληλογραφία της Επιτροπής με τον ενδιαφερόμενο. Όταν ο ενδιαφερόμενος, του οποίου η αίτηση είχε απορριφθεί, ζήτησε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τα κριτήρια επιλογής των παρατηρητών βραχείας διάρκειας, ο υπάλληλος της Επιτροπής που είχε επιληφθεί του



θέματος τού απάντησε: «Θα τα πούμε στο δικαστήριο». Η Επιτροπή εξέφρασε τη λύπη της για το ύφος του εν λόγω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και παρείχε επίσης λεπτομερή απάντηση στο αίτημα παροχής πληροφοριών του ενδιαφερόμενου. Ο Διαμεσολαβητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η Επιτροπή έλαβε μέτρα για τη διευθέτηση του ζητήματος αλλά διατύπωσε επίσης δύο συμπληρωματικές παρατηρήσεις με σκοπό τη βελτίωση των επιδόσεων του θεσμικού οργάνου στο μέλλον.

Στην υπόθεση **3031/2007/VL** ο Διαμεσολαβητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι (i) οι πληροφορίες που παρείχε η Επιτροπή σχετικά με το πρόγραμμα Erasmus Mundus έκαναν φοιτητές προερχόμενους από χώρες εκτός ΕΕ να πιστεύουν ότι οι υποτροφίες τους θα τους εξασφάλιζαν αξιοπρεπές βιοτικό επίπεδο κατά τα ευρωπαϊκά πρότυπα και (ii) τα διαθέσιμα ποσά δεν αρκούσαν για τον συγκεκριμένο σκοπό. Κατά την άποψη του Διαμεσολαβητή, οι πληροφορίες που είχε δημοσιεύσει η Επιτροπή δεν παρείχαν στους φοιτητές ορθή και αξιόπιστη πληροφόρηση. Μέσω σχεδίου σύστασης, ο Διαμεσολαβητής πρότεινε στην Επιτροπή να προβεί σε χαριστική πληρωμή ύψους 1 500 ευρώ σε καθέναν από τους ενδιαφερόμενους φοιτητές σε αναγνώριση της ταλαιπωρίας που είχαν υποστεί. Καθώς η Επιτροπή απέρριψε το σχέδιο σύστασης, ο Διαμεσολαβητής περάτωσε την υπόθεση διατυπώνοντας επικριτική παρατήρηση.

Τέλος, η υπόθεση **260/2011/GG** αφορούσε το *Βιβλίο των Νέων της Ευρώπης*, σχολικό ημερολόγιο που απευθύνεται στους μαθητές της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, το οποίο ετοιμάζει κάθε χρόνο η Επιτροπή. Τον Ιανουάριο του 2011, ένας ιρλανδός ιερέας διαμαρτυρήθηκε στον Διαμεσολαβητή

ότι η Επιτροπή είχε παραλείψει από την έκδοση 2010/2011 χριστιανικές αργίες όπως το Πάσχα και τα Χριστούγεννα, ενώ είχε συμπεριλάβει αργίες άλλων θρησκειών. Η Επιτροπή είχε ήδη διανείμει περισσότερα από τρία εκατομμύρια αντίτυπα του ημερολογίου και ο ιερέας ζητούσε από την Επιτροπή να ζητήσει συγγνώμη και να ανακαλέσει τα ημερολόγια. Τον Φεβρουάριο του 2011, ο Διαμεσολαβητής ενημέρωσε τον ενδιαφερόμενο ότι η Επιτροπή είχε δημοσιεύσει ανακοίνωση στον δικτυακό τόπο της μέσω της οποίας ζητούσε συγγνώμη για το σφάλμα της. Απέστειλε επίσης διορθωτικό έγγραφο σε όλους τους εκπαιδευτικούς που είχαν παραγγείλει την έκδοση 2010/2011. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι οι ενέργειες της Επιτροπής ήταν λογικές και ότι θα ήταν δυσανάλογη τυχόν ανατύπωση της έκδοσης 2010/2011.

Εικαζόμενη μη τήρηση υποχρεώσεων

Στην υπόθεση **2139/2010/AN**, η οποία αφορούσε νέες διατάξεις περί αναπτυξιακής συνεργασίας, οι οποίες απαγορεύουν αυστηρά τη χρηματοδότηση τοπικών φόρων με κονδύλια ΕΕ, ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι η Επιτροπή εξήγησε δεόντως τις ενέργειες στις οποίες προέβη για την επίλυση των προβλημάτων που προκύπτουν από τη μη επιλεξιμότητα φόρων ως δαπανών σχετικών με έργα στο τρέχον νομικό πλαίσιο. Έκρινε επίσης ότι τα ενδιάμεσα μέτρα που έλαβε η Επιτροπή είναι προσήκοντα. Ο Διαμεσολαβητής επέκρινε, ωστόσο, την Επιτροπή στην υπόθεση **427/2011/MHZ** για την παράλειψή της να αποδείξει ότι ήταν αντικειμενικά αδύνατον να διασφαλίσει, ως όφειλε, μέχρι την 1η Ιανουαρίου 2008, τη διενέργεια επιστημονικής αξιολόγησης των επιπτώσεων στα κητοειδή, όπως φάλαινες, δελφίνια και φώκαινες.

Αναφορές και έρευνες

1.7 Διαβίβαση σε άλλες υπηρεσίες και παροχή συμβουλών

Στο 65 % τουλάχιστον του συνόλου των υποθέσεων που διεκπεραιώθηκαν το 2011 (1 667), ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής κατόρθωσε να βοηθήσει τον ενδιαφερόμενο κινώντας έρευνα, παραπέμποντας την υπόθεση σε αρμόδιο όργανο ή συμβουλευοντάς τον σχετικά με το πού πρέπει να απευθυνθεί. Αναφορές που δεν εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή αφορούν συχνά εικαζόμενες παραβάσεις του δικαίου της ΕΕ από τα κράτη μέλη. Πολλές από τις υποθέσεις αυτές μπορούν να διεκπεραιωθούν καλύτερα από κάποιον εθνικό ή περιφερειακό διαμεσολαβητή στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών. Η Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου συμμετέχει επίσης στο Δίκτυο ως πλήρες μέλος. Ένας από τους στόχους του Δικτύου είναι να διευκολύνει την ταχεία διαβίβαση των αναφορών στον αρμόδιο εθνικό ή περιφερειακό διαμεσολαβητή ή σε συναφές όργανο.

διαβιβάστηκαν ή παραπέμφθηκαν σε εθνικό ή περιφερειακό διαμεσολαβητή ή σε συναφές όργανο, ενώ 59 διαβιβάστηκαν ή παραπέμφθηκαν στην Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, ο Διαμεσολαβητής ενδέχεται να κρίνει σκόπιμο να διαβιβάσει την αναφορά στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στο SOLVIT ή στην υπηρεσία «Η Ευρώπη σου – Συμβουλές». Το SOLVIT είναι ένα δίκτυο που δημιούργησε η Επιτροπή προκειμένου να βοηθά πρόσωπα που αντιμετωπίζουν προβλήματα κατά την άσκηση των δικαιωμάτων τους στην εσωτερική αγορά της Ένωσης. Η υπηρεσία «Η Ευρώπη σου – Συμβουλές» είναι ένα ακόμη πανευρωπαϊκό δίκτυο που δημιούργησε η Επιτροπή προκειμένου να βοηθά και να συμβουλεύει τους πολίτες σε θέματα που αφορούν τη ζωή, την εργασία και τη μετακίνησή τους στην ΕΕ. Πριν από τη διαβίβαση μιας αναφοράς ή την παροχή συμβουλών στον ενδιαφερόμενο, οι υπηρεσίες του Διαμεσολαβητή καταβάλλουν κάθε προσπάθεια ώστε να προσδιορίσουν ποιο άλλο θεσμικό όργανο ή οργανισμός θα μπορούσε να τον βοηθήσει με τον καλύτερο τρόπο. Το 2011, ο Διαμεσολαβητής παρέπεμψε 147 ενδιαφερόμενους στην Επιτροπή³⁶ και 591 σε άλλα θεσμικά όργανα ή οργανισμούς, συμπεριλαμβανομένου του SOLVIT και της υπηρεσίας «Η Ευρώπη σου – Συμβουλές», καθώς και σε εξειδικευμένους διαμεσολαβητές ή φορείς αρμόδιους για τον χειρισμό αναφορών στα κράτη μέλη.

Όπως φαίνεται και από τα ακόλουθα παραδείγματα, επί του συνόλου των υποθέσεων που εξετάσε το 2011, ο Διαμεσολαβητής παρέσχε συμβουλές στον ενδιαφερόμενο ή διαβίβασε την υπόθεση στο 51 % των περιπτώσεων.

Συνολικά, ποσοστό 52 % (1 321) από τις αναφορές που διεκπεραιώθηκαν από τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή το 2011 κρίθηκε ότι εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων ενός μέλους του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών.

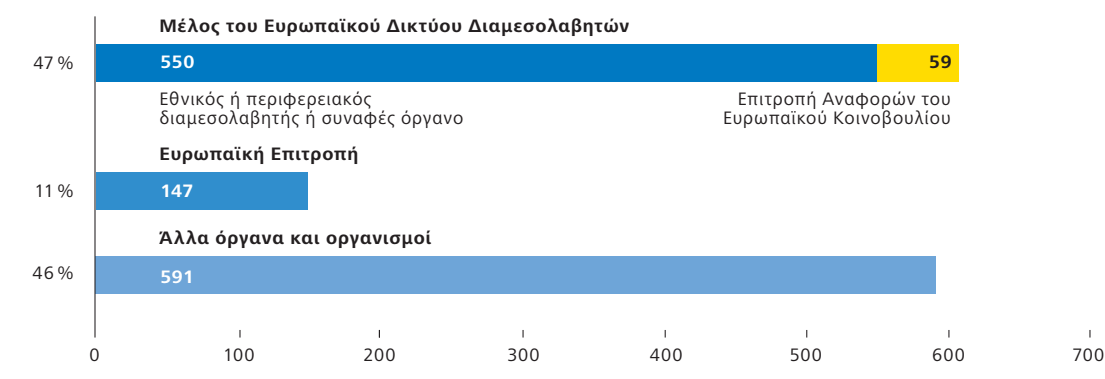
Συνολικά, ποσοστό 52 % (1 321) από τις αναφορές που διεκπεραιώθηκαν από τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή το 2011 κρίθηκε ότι εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων ενός μέλους του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών. Από αυτές 698 ενέπιπταν στις αρμοδιότητες του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή. Όπως φαίνεται στο σχήμα 1.12, σε 609 υποθέσεις ο Διαμεσολαβητής διαβίβασε την αναφορά³⁵ σε μέλος του Δικτύου ή παρέσχε στον ενδιαφερόμενο συμβουλές προκειμένου να επικοινωνήσει με μέλος του Δικτύου. Κατά συνέπεια, 550 αναφορές

35. Μια αναφορά διαβιβάζεται μόνο με την προηγούμενη συγκατάθεση του ενδιαφερόμενου.

36. Το σχήμα συμπεριλαμβάνει ορισμένες υποθέσεις στις οποίες η αναφορά κατά της Επιτροπής κρίθηκε μη παραδεκτή, διότι δεν είχαν προηγηθεί τα κατάλληλα διοικητικά διαβήματα προς το θεσμικό όργανο πριν από την υποβολή της αναφοράς στον Διαμεσολαβητή.



**Σχήμα 1.12: Αναφορές που διαβιβάστηκαν σε άλλα όργανα και οργανισμούς
Σύσταση σε ενδιαφερόμενους να επικοινωνήσουν με άλλα όργανα και οργανισμούς**



Σημείωση 1: Το ανωτέρω διάγραμμα περιλαμβάνει 124 αναφορές που καταχωρήθηκαν στο τέλος του 2010 αλλά διεκπεραιώθηκαν το 2011 ενώ εξαιρεί 38 αναφορές που καταχωρήθηκαν στο τέλος του 2011 αλλά εξακολουθούσαν να βρίσκονται υπό διεκπεραίωση προκειμένου να προσδιοριστούν τα προς ανάληψη μέτρα.

Σημείωση 2: Σε ορισμένες περιπτώσεις, παρασχέθηκαν στον ενδιαφερόμενο περισσότερα από ένα είδη συμβουλών με αποτέλεσμα το συνολικό ποσοστό να υπερβαίνει το 100 %.

Αναφορές που διαβιβάστηκαν στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο

Στην υπόθεση **2304/2011/MMN**, ένας ισπανός πολίτης ο οποίος συμμετείχε σε διαγωνισμό της EPSO (Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού) ζήτησε να θεσπιστούν από την Επιτροπή ξεχωριστές διαδικασίες επιλογής για υποψηφίους με αναπηρίες. Η Επιτροπή διαβίβασε την επιστολή του στην EPSO, η οποία ενημέρωσε τον ενδιαφερόμενο ότι, αναλόγως της εκάστοτε περίπτωσης αναπηρίας, ελάμβανε ειδική πρόνοια κατά τη διεξαγωγή των δοκιμασιών επιλογής. Η EPSO ανέφερε επίσης ότι δεν οργανώνει ξεχωριστούς διαγωνισμούς για υποψηφίους με αναπηρίες διότι αυτό δεν προβλέπεται από το υφιστάμενο νομικό πλαίσιο. Η EPSO συνέστησε στον ενδιαφερόμενο να απευθυνθεί στα τμήματα ανθρωπίνων πόρων των θεσμικών οργάνων της ΕΕ σε περίπτωση που επιθυμούσε να ενημερωθεί σχετικά με το ποσοστό των ατόμων με αναπηρία που εργάζονται για τα όργανα. Καθώς δεν ικανοποιήθηκε με την απάντηση αυτή, ο ενδιαφερόμενος απευθύνθηκε στον Διαμεσολαβητή. Ο Διαμεσολαβητής εξέφρασε την άποψη ότι ο ενδιαφερόμενος ζητούσε πράγματι αλλαγή της ισχύουσας νομοθεσίας

και δεν κατήγγειλε κακοδιοίκηση. Ως εκ τούτου, με τη σύμφωνη γνώμη του ενδιαφερόμενου, ο Διαμεσολαβητής διαβίβασε την αναφορά στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο προκειμένου να εξεταστεί από την Επιτροπή Αναφορών.

Στην υπόθεση **2293/2011/KRW**, ο ενδιαφερόμενος, γερμανός πολίτης, ισχυρίστηκε ότι ο κανονισμός 889/2002³⁷ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 13ης Μαΐου 2002, για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2027/97 του Συμβουλίου για την ευθύνη του αερομεταφορέα σε περίπτωση ατυχήματος, αφήνει ένα ρυθμιστικό κενό όσον αφορά τις αξιώσεις αποζημίωσης. Ανέφερε επίσης ότι η ΕΕ δεν είχε κατορθώσει να προβλέψει κατάλληλο μηχανισμό επιβολής όσον αφορά τον κανονισμό 889/2002, καθώς οι εθνικοί φορείς επιβολής δεν θα ήταν αρμόδιοι να παρέμβουν σε ζητήματα που εγείρονται δυνάμει του κανονισμού. Υποστήριξε δε ότι η ΕΕ θα έπρεπε να αντιμετωπίσει το εν λόγω ρυθμιστικό κενό. Καθώς ο ενδιαφερόμενος ζητούσε αλλαγή της σχετικής νομοθεσίας, ο Διαμεσολαβητής, με τη σύμφωνη γνώμη του ενδιαφερόμενου, διαβίβασε την αναφορά στην Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου.

37. ΕΕ 2002 L 140, σ. 2-5.

Αναφορές και έρευνες

Ενδιαφερόμενος στον οποίο συστήθηκε να επικοινωνήσει με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή


Τον Φεβρουάριο του 2011, ένας πολίτης κινήθηκε δικαστικά εναντίον ισπανικού μεταφραστικού γραφείου επειδή δεν του κατέβαλε το ποσό των 618 ευρώ. Ο ενδιαφερόμενος ζήτησε να εφαρμοστεί η ευρωπαϊκή διαδικασία μικροδιαφορών για υποθέσεις στις οποίες η οικονομική απαίτηση δεν υπερβαίνει τα 2 000 ευρώ³⁸. Καθώς δεν έλαβε καμία απάντηση στο αίτημά του για εφαρμογή της εν λόγω διαδικασίας, ο πολίτης διαμαρτυρήθηκε στον Διαμεσολαβητή ότι το ισπανικό δικαστήριο δεν είχε συμμορφωθεί προς τον κανονισμό (υπόθεση **2123/2011/MF**). Καθώς η αναφορά δεν αφορούσε θεσμικό όργανο της ΕΕ και, επιπλέον, αμφισβητούσε την ορθότητα δικαστικής απόφασης, ο Διαμεσολαβητής συνέστησε στον ενδιαφερόμενο να απευθυνθεί στην Επιτροπή επικαλούμενος τυχόν παραβίαση της νομοθεσίας της ΕΕ.

Ενδιαφερόμενος στον οποίο συστήθηκε να επικοινωνήσει με το SOLVIT και την υπηρεσία «Η Ευρώπη σου – Συμβουλές»

Στην υπόθεση **2239/2011/PMC**, πολίτης η οποία σκόπευε να σπουδάσει στο Ηνωμένο Βασίλειο διαμαρτυρήθηκε στον Διαμεσολαβητή ότι η υπηρεσία συνοριακών ελέγχων του Ηνωμένου Βασιλείου είχε αρνηθεί να της χορηγήσει πιστοποιητικό εγγραφής ΕΕ βάσει του ισχυρισμού ότι δεν διέθετε πλήρη ασφάλεια ασθενείας. Κατά την άποψή της, η βουλγαρική ασφαλιστική κάλυψη και η Ευρωπαϊκή Κάρτα Ασφάλισης Ασθενείας που διέθετε έπρεπε να αρκούν. Η ενδιαφερόμενη είχε ήδη απευθυνθεί στον αρμόδιο εθνικό διαμεσολαβητή (Parliamentary and Health Service Ombudsman του Ηνωμένου Βασιλείου) σχετικά με το εν λόγω ζήτημα. Δεδομένου ότι η αναφορά αφορούσε ζήτημα διασυνοριακού χαρακτήρα, ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής συνέστησε στην ενδιαφερόμενη να επικοινωνήσει με το SOLVIT και την υπηρεσία «Η Ευρώπη σου – Συμβουλές».

Στην εποχή της Συνθήκης της Λισαβόνας, είναι σημαντικό τα θεσμικά όργανα να αναπτύξουν και να καλλιεργήσουν τη νοοτροπία εξυπηρέτησης του πολίτη και σεβασμού των δικαιωμάτων του. Στόχος της θεματικής ανάλυσης που προηγήθηκε είναι να δώσει μια εικόνα του εύρους και της ποικιλίας των ερευνών που διενήργησε ο Διαμεσολαβητής το 2011. Παρουσιάζει επίσης τα διάφορα μέσα που χρησιμοποιεί ο Διαμεσολαβητής στην προσπάθειά του να προάγει τις αρχές του πνεύματος εξυπηρέτησης και να συμβάλει στην ουσιαστική εφαρμογή του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων. Όσοι αναγνώστες επιθυμούν να μελετήσουν εκτενέστερα τις έρευνες του Διαμεσολαβητή μπορούν να επισκεφθούν τον δικτυακό του τόπο όπου θα βρουν λεπτομερέστερες περιλήψεις αποφάσεων, καθώς και αποφάσεις, σχέδια συστάσεων και ειδικές εκθέσεις.

³⁸. Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 861/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Ιουλίου 2007, ΕΕ 2007 L 199, σ. 1-22.

A large, stylized orange number '2' is centered on the page. A circular arrow, also in orange, surrounds the number, pointing clockwise. The background is a solid light yellow.

Σχέσεις με τα όργανα της ΕΕ, τους διαμεσολαβητές και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη

Το παρόν κεφάλαιο δίνει μια εικόνα των σχέσεων που ανέπτυξε το 2011 ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής με τα όργανα της ΕΕ, με τους συναδέλφους διαμεσολαβητές και με άλλα ενδιαφερόμενα μέρη. Παρουσιάζει συνοπτικά τις συναντήσεις και τα σεμινάρια στα οποία συμμετείχε, καθώς και άλλες δραστηριότητες που υλοποίησε ο Διαμεσολαβητής με γνώμονα πάντοτε την αποτελεσματική διεκπεραίωση των αναφορών, την όσο το δυνατόν ευρύτερη ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών και την περαιτέρω ευαισθητοποίηση του κοινού και των άλλων συνομιλητών του θεσμού σχετικά με τον ρόλο του.

Σχέσεις με τα όργανα της ΕΕ, τους διαμεσολαβητές και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη

2.1 Σχέσεις με τα θεσμικά και λοιπά όργανα και οργανισμούς της ΕΕ¹

Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής συναντά σε τακτική βάση μέλη και αξιωματούχους των θεσμικών οργάνων της ΕΕ με στόχο να συζητήσει μαζί τους τρόπους για τη βελτίωση της ποιότητας της διοίκησης, να τονίσει τη σημασία του ορθού χειρισμού των αναφορών και να διασφαλίσει την κατάλληλη συνέχεια σε ό,τι αφορά τις παρατηρήσεις, τις συστάσεις και τις εκθέσεις του.

Ευρωπαϊκή Επιτροπή

Δεδομένου ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερευνών που διενεργεί κάθε χρόνο ο Διαμεσολαβητής αφορούν την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, οι υπηρεσίες του έχουν καταβάλει σημαντικές προσπάθειες για συστηματική επαφή με τα μέλη και τους αξιωματούχους της Επιτροπής.

Δεδομένου ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερευνών που διενεργεί κάθε χρόνο ο Διαμεσολαβητής αφορούν την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, οι υπηρεσίες του έχουν καταβάλει σημαντικές προσπάθειες για συστηματική επαφή με τα μέλη και τους αξιωματούχους της Επιτροπής. Στις 15 Φεβρουαρίου, ο κ. Διαμαντούρος αφορούν την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, οι υπηρεσίες του έχουν καταβάλει σημαντικές προσπάθειες για συστηματική επαφή με τα μέλη και τους αξιωματούχους της Επιτροπής. Στις 15 Φεβρουαρίου, ο κ. Διαμαντούρος αντήλλαξε απόψεις με το Σώμα των Επιτρόπων. Κατά τη διάρκεια του έτους, ο Διαμεσολαβητής συναντήθηκε με τον Επίτροπο για τον Δημοσιονομικό Προγραμματισμό και Προϋπολογισμό, κ. Janusz Lewandowski, καθώς και με τον κ. Dominique Ristori, γενικό διευθυντή του Κοινού Κέντρου Ερευνών (JRC), τον κ. Hervé Jouanjean, γενικό διευθυντή της ΓΔ Προϋπολογισμού, την κ. Ειρήνη Σούκα, γενική διευθύντρια της ΓΔ Ανθρωπίνων Πόρων και Ασφάλειας και τον κ. Karl Falkenberg, γενικό διευθυντή της ΓΔ Περιβάλλοντος.

Επιπλέον, κατά τη διάρκεια της Πράσινης Εβδομάδας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, ο κ. Διαμαντούρος έκανε μια παρουσίαση, στις 25 Μαΐου, με θέμα τον ρόλο των διαμεσολαβητών στην παρακολούθηση του αντίκτυπου μας στο περιβάλλον. Παρέστη επίσης σε συνάντηση των διευθυντών του JRC, στις 14 Δεκεμβρίου, όπου μίλησε για τον ρόλο του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή στην προώθηση του πνεύματος εξυπηρέτησης του πολίτη στα θεσμικά όργανα της ΕΕ. Επιπλέον, ο Διαμεσολαβητής συναντήθηκε με την κ. Mercedes de Sola, επικεφαλής της Υπηρεσίας Διαμεσολάβησης της Επιτροπής, τον κ. Cristiano Sebastiani, πρόεδρο της κεντρικής επιτροπής προσωπικού της Επιτροπής, καθώς και με τον κ. Jens Nymand-Christensen, διευθυντή της Γενικής Γραμματείας της Επιτροπής, αρμόδιο για τις σχέσεις με τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή.

Κατά τη διάρκεια του 2011, ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής συναντήθηκε με τον αναπληρωτή επικεφαλής του Γραφείου Συμβούλων Ευρωπαϊκής Πολιτικής, κ. Μαργαρίτη Σχοινά, καθώς και με τον διευθυντή του Γραφείου διαχείρισης και εκκαθάρισης των ατομικών δικαιωμάτων (PMO) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, κ. Stephen Quest.

Στο πλαίσιο της παρακολούθησης των ερευνών, ο επικεφαλής του Νομικού Τμήματος του Διαμεσολαβητή είχε συναντήσεις, σε μηνιαία βάση, με τον διευθυντή της Γενικής Γραμματείας της Επιτροπής ο οποίος είναι αρμόδιος για τις σχέσεις με τον Διαμεσολαβητή. Μέλη του προσωπικού του συνέχισαν να έχουν επαφές με το SOLVIT, με το Ευρωπαϊκό Επιχειρηματικό Δίκτυο και με τη Γενική Διεύθυνση Επικοινωνίας.

1. Για λόγους συντομίας, ο όρος «θεσμικά όργανα» που χρησιμοποιείται στην παρούσα έκθεση αναφέρεται σε όλα τα θεσμικά και λοιπά όργανα και οργανισμούς της ΕΕ.



Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής παρουσίασε την *Ετήσια έκθεση 2010* στον Πρόεδρο του Κοινοβουλίου, κ. Jerzy Buzek, στις 4 Μαΐου και στην Επιτροπή Αναφορών του Κοινοβουλίου στις 23 Μαΐου.



Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο

Σε ό,τι αφορά τις σχέσεις με το Κοινοβούλιο, ιδιαίτερη σημασία για το συγκεκριμένο θεσμικό όργανο είχαν, όπως πάντα, οι διάφορες δραστηριότητες γύρω από την *Ετήσια έκθεση 2010* του Διαμεσολαβητή. Ο Διαμεσολαβητής παρουσίασε την έκθεσή του στον Πρόεδρο του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου κ. Jerzy Buzek στις 4 Μαΐου, στην Πρόεδρο της Επιτροπής Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, κ. Erminia Mazzoni, στις 5 Μαΐου, και στην Επιτροπή Αναφορών στις 23 Μαΐου. Η έκθεση συζητήθηκε στη σύνοδο της Ολομέλειας του Κοινοβουλίου, στις 27 Οκτωβρίου, με εισηγήτρια την ευρωβουλευτή κ. Iliana Malinova Iotova.

Το 2011 ο κ. Διαμαντούρος πραγματοποίησε διάφορες παρουσιάσεις στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. Στην Επιτροπή Νομικών Υποθέσεων μίλησε για τη σχέση μεταξύ των αρμοδιοτήτων του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και της προστασίας δεδομένων, ενώ σε άλλη, ενώπιον της Επιτροπής Πολιτικών Ελευθεριών, εστίασε την παρουσίασή του στην πρόσβαση του κοινού στα έγγραφα της ΕΕ. Ο Διαμεσολαβητής πραγματοποίησε επίσης παρουσίαση με θέμα το διοικητικό δίκαιο της ΕΕ,

στο πλαίσιο σεμιναρίου στη Λεόν της Ισπανίας, το οποίο διοργανώθηκε από την Επιτροπή Νομικών Υποθέσεων του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και το Πανεπιστήμιο της Λεόν. Κατόπιν πρόσκλησης της ομάδας εργασίας του Προεδρείου του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, ο κ. Διαμαντούρος παρουσίασε τις απόψεις του σχετικά με τους κώδικες συμπεριφοράς για τους ευρωβουλευτές και τα μέλη των ομάδων άσκησης πίεσης. Ο Διαμεσολαβητής πραγματοποίησε επίσης παρουσίαση ενώπιον της Επιτροπής Δημοσιονομικού Ελέγχου με θέμα την παροχή πληροφοριών από πληροφοριοδότες (*whistleblowers*) και τις πειθαρχικές διαδικασίες εις βάρος των υπαλλήλων, καθώς και μία ακόμη, ενώπιον της Νομικής Υπηρεσίας του Κοινοβουλίου, με θέμα τον ρόλο του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή στην προώθηση της χρηστής διοίκησης. Μία ακόμη παρουσίασή του, ενώπιον της Γενικής Διεύθυνσης Υποδομών και Υλικοτεχνικής Υποστήριξης, αφορούσε τη χρηστή διοίκηση στον τομέα των συμβάσεων και διαγωνισμών, ενώ εκείνη που πραγματοποίησε ενώπιον της Επιτροπής Προσωπικού του Κοινοβουλίου είχε ως θέμα τη στρατηγική του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή και την εξέταση των

Σχέσεις με τα όργανα της ΕΕ, τους διαμεσολαβητές και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη

αναφορών από μέλη του προσωπικού. Ο κ. Διαμαντούρος συναντήθηκε επίσης με τον Jurisconsult του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, κ. Christian Pennera, και με τον επικεφαλής της Γενικής Διεύθυνσης Υποδομών και Υλικοτεχνικής Υποστήριξης, κ. Κωνσταντίνο Στρατηγάκη.

Λοιπά όργανα

Κατά τη διάρκεια του 2011 ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής συναντήθηκε με τον κ. Herman Van Rompuy, Πρόεδρο του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου και με τον κ. Reijo Kemppinen, γενικό διευθυντή Τύπου, Επικοινωνιών και Διαφάνειας της γενικής γραμματείας του Συμβουλίου Υπουργών. Συναντήθηκε επίσης με τον κ. Staffan Nilsson, Πρόεδρο της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής (EOKE) και με τον κ. Martin Westlake, γενικό γραμματέα της EOKE.

Τον Δεκέμβριο ο κ. Διαμαντούρος επισκέφθηκε τα ευρωπαϊκά όργανα που εδρεύουν στο Λουξεμβούργο και συναντήθηκε με τον κ. Βασίλειο Σκουρή, Πρόεδρο του Δικαστηρίου, τον κ. Marc Jaeger, Πρόεδρο του Γενικού Δικαστηρίου, τον κ. Sean Van Raepenbusch, Πρόεδρο του Δικαστηρίου της Δημόσιας Διοίκησης, τον κ. Δημήτριο Γρατσία, δικαστή του Γενικού Δικαστηρίου, τον κ. Vítor Manuel Da Silva Caldeira, Πρόεδρο του Ευρωπαϊκού Ελεγκτικού Συνεδρίου, τον κ. Ιωάννη Σαρμά, μέλος του Ευρωπαϊκού Ελεγκτικού Συνεδρίου, τον κ. Philippe Maystadt, Πρόεδρο της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων (ETE) και τον κ. Alfonso Querejeta, γενικό γραμματέα της ETE. Ο κ. Διαμαντούρος πραγματοποίησε επίσης παρουσίαση στο προσωπικό της ETE.

Το 2011 ο Διαμεσολαβητής συναντήθηκε επίσης με τον Ευρωπαίο Επόπτη

Προστασίας Δεδομένων, κ. Peter Hustinx, τον γενικό διευθυντή της Ευρωπαϊκής Υπηρεσίας Καταπολέμησης της Απάτης, κ. Giovanni Kessler και τον επικεφαλής της Ευρωπαϊκής Υπηρεσίας Επιλογής Προσωπικού, κ. David Bearfield. Πραγματοποίησε επίσης δύο παρουσιάσεις για τους συμμετέχοντες στο πρόγραμμα «Erasmus για τη Δημόσια Διοίκηση», οι οποίες διοργανώθηκαν από την Ευρωπαϊκή Σχολή Δημόσιας Διοίκησης.

Οργανισμοί της ΕΕ

Καθ' όλη τη διάρκεια του 2011, ο κ. Διαμαντούρος προσέγγισε επίσης του διάφορους οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Τον Ιούνιο πραγματοποίησε παρουσίαση στο δίκτυο των επικεφαλής των οργανισμών στις Βρυξέλλες με θέμα τη χρηστή διοίκηση και την καλλιέργεια και εμπέδωση της νοοτροπίας εξυπηρέτησης του πολίτη. Κατά τη διάρκεια της χρονιάς, ο Διαμεσολαβητής επισκέφθηκε ή συναντήθηκε με διευθυντές και επιτροπές προσωπικού της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών, του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Φαρμάκων, της Ευρωπαϊκής Αστυνομικής Ακαδημίας, του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Άμυνας, του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Περιβάλλοντος, του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Ασφάλειας της Ναυσιπλοΐας και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Παρακολούθησης Ναρκωτικών και Τοξικομανίας. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το πρόγραμμα των επισκέψεων του Διαμεσολαβητή στους οργανισμούς της ΕΕ κατά τη διάρκεια του 2011, οι οποίες αποσκοπούν στην προώθηση της χρηστής διοίκησης και στην ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών μεταξύ των οργανισμών, ανατρέξτε στην υποενότητα με τίτλο «Αναφορές και αυτεπάγγελτες έρευνες» της ενότητας 1.1 της παρούσας έκθεσης.



2.2 Σχέσεις με διαμεσολαβητές και συναφή όργανα

Πολλοί ενδιαφερόμενοι στρέφονται στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή όταν αντιμετωπίζουν προβλήματα με εθνικά, περιφερειακά ή τοπικά

Κατά συνέπεια, η αναγνωρισιμότητα του Δικτύου αυξήθηκε σημαντικά κατά τη διάρκεια του 2011.

Ένας από τους κύριους στόχους του Δικτύου είναι να διευκολύνει την ταχεία διαβίβαση των αναφορών στον αρμόδιο διαμεσολαβητή ή σε συναφές όργανο. Κατά τη διάρκεια του 2011, σε 609 υποθέσεις,

Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής συνεργάζεται στενά με τους ομολόγους του στα κράτη μέλη προκειμένου να διασφαλίζεται ο ταχύς και αποτελεσματικός χειρισμός των αναφορών των πολιτών σχετικά με τη νομοθεσία της ΕΕ.

διοικητικά όργανα. Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής συνεργάζεται στενά με τους ομολόγους του στα κράτη μέλη προκειμένου να διασφαλίζεται ο ταχύς και αποτελεσματικός χειρισμός των αναφορών των πολιτών σχετικά με τη νομοθεσία της ΕΕ. Η συνεργασία αυτή πραγματοποιείται ως επί το πλείστον στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών. Στο δίκτυο αυτό, το οποίο διαθέτει επί του παρόντος περισσότερα από 90 γραφεία σε 32 ευρωπαϊκές χώρες, συμμετέχουν οι εθνικοί και περιφερειακοί διαμεσολαβητές και τα συναφή όργανα των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, οι υποψήφιοι για προσχώρηση στην ΕΕ χώρες, άλλες χώρες του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου ή/και του χώρου Σένγκεν, όπως επίσης ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής και η Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου.

Η νέα οπτική ταυτότητα για το Δίκτυο, η οποία υιοθετήθηκε τον Σεπτέμβριο του 2010, εφαρμόστηκε σταδιακά καθόλη τη διάρκεια του 2011, μέσω δημοσιεύσεων, δικτυακών τόπων, εκδηλώσεων και άλλων μέσων. Πολλά γραφεία του Δικτύου ενσωμάτωσαν το λογότυπο του Δικτύου στους αντίστοιχους δικτυακούς τόπους τους και ορισμένα από αυτά επανασχεδίασαν τα επιστολόχαρτά τους ώστε να συμπεριλάβουν το νέο λογότυπο.

ο ενδιαφερόμενος παραπέμφθηκε σε μέλος του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών ή ενθαρρύνθηκε να επικοινωνήσει με μέλος του Δικτύου. Αναλυτικότερες πληροφορίες για τη συνεργασία αυτή παρέχονται στο κεφάλαιο 1.

Άμεση σχέση με τη διεκπεραίωση των αναφορών έχει και η ειδική διαδικασία σύμφωνα με την οποία οι εθνικοί και περιφερειακοί διαμεσολαβητές μπορούν να ζητούν από τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή γραπτές απαντήσεις σε ερωτήματα σχετικά με το δίκαιο της ΕΕ και την ερμηνεία του, συμπεριλαμβανομένων όσων ανακύπτουν κατά τη διεκπεραίωση συγκεκριμένων υποθέσεων. Κατά τη διάρκεια του 2011, ο Διαμεσολαβητής έλαβε 11 τέτοια ερωτήματα, αριθμός πρωτόγνωρος για τα μέχρι τώρα δεδομένα. Ο αντίστοιχος αριθμός ερωτημάτων για το 2010 ήταν 3. Πέντε από τα ερωτήματα αυτά υποβλήθηκαν από εθνικούς διαμεσολαβητές ενώ τα υπόλοιπα έξι από περιφερειακούς διαμεσολαβητές. Τα συνηθέστερα ζητήματα που έθιγαν αφορούσαν την ελεύθερη κυκλοφορία. Συγκεκριμένα, τα ερωτήματα από τους Διαμεσολαβητές της Δανίας, της Ιρλανδίας, του Βόραρλμπεργκ (Αυστρία), της Αιμιλία-Ρωμανία (Ιταλία), της Τοσκάνης (Ιταλία)

Κατά τη διάρκεια του 2011, ο Διαμεσολαβητής έλαβε 11 τέτοια ερωτήματα, αριθμός πρωτόγνωρος για τα μέχρι τώρα δεδομένα.

Σχέσεις με τα όργανα της ΕΕ, τους διαμεσολαβητές και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη



© Thomas Fryd

Το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Διαμεσολαβητών πραγματοποίησε το όγδοο εθνικό σεμινάριό του, από τις 20 έως τις 22 Οκτωβρίου 2011. Μετά από θητεία 25 ετών ως εθνικός διαμεσολαβητής της Δανίας, ο κ. Gammeltoft-Hansen αποσύρθηκε στις 31 Ιανουαρίου 2012. Το σεμινάριο αποτέλεσε επομένως εξαιρετική ευκαιρία για την ευρωπαϊκή κοινότητα των διαμεσολαβητών να τιμήσει τον μακροβιότερο μέχρι σήμερα διαμεσολαβητή στον κόσμο.

και των Κανάριων Νήσων (Ισπανία), αφορούσαν το σημαντικό αυτό δικαίωμα των πολιτών της ΕΕ. Το ερώτημα από τον Διαμεσολαβητή του Βόραρλμπεργκ αφορούσε τα διαφορετικά δίδακτρα για κατοίκους και μη κατοίκους σε κοινοτικά μουσικά σχολεία. Ο δε Διαμεσολαβητής της Αιμιλία-Ρωμανία απευθύνθηκε στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή όταν οι ιταλικές αρχές υγειονομικής περίθαλψης αρνήθηκαν την επιστροφή ιατρικών δαπανών τις οποίες είχε υποχρεωθεί να καταβάλει έγκυρος ασθενής στη Γερμανία.

Τα ερωτήματα από τους Διαμεσολαβητές της Δανίας και του Πεδεμόντιου (Ιταλία) αφορούσαν περιβαλλοντικά θέματα, ενώ εκείνα που υποβλήθηκαν από τους Διαμεσολαβητές της Βόρειας Ιρλανδίας (Ηνωμένο Βασίλειο) και της Ανδαλουσίας (Ισπανία) αφορούσαν αγροτικά θέματα. Το τελευταίο μάλιστα ερώτημα αφορούσε τα μέτρα που ελήφθησαν μετά την εμφάνιση κρουσμάτων μόλυνσης από το βακτήριο E. coli στη Γερμανία. Τέλος, ο Διαμεσολαβητής της Γαλλίας υπέβαλε ερώτημα σχετικά με το πρόγραμμα της ΕΕ για τη διανομή τροφίμων σε απόρους.

Για να βοηθήσει τους συναδέλφους του, εθνικούς και περιφερειακούς διαμεσολαβητές, στην επίλυση των προβλημάτων που επισημάνθηκαν σε όλες αυτές τις υποθέσεις, ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής απάντησε απευθείας στα ερωτήματά τους ή ζήτησε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή να απαντήσει.

Γενικότερα, το Δίκτυο χρησιμεύει ως αποτελεσματικός μηχανισμός για την ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με το δίκαιο της ΕΕ, όπως και βέλτιστων πρακτικών, μέσω σεμιναρίων, της έκδοσης εξαμηνιαίου ενημερωτικού δελτίου, καθώς και μέσω ενός ηλεκτρονικού φόρουμ συζήτησης και ανταλλαγής εγγράφων, το οποίο περιλαμβάνει και μια ημερήσια ηλεκτρονική υπηρεσία ενημέρωσης. Τον Οκτώβριο του 2011 εγκαινιάσαμε και ένα νέο εξωτερικό δίκτυο (Extranet), το οποίο αντικατέστησε το φόρουμ που λειτουργούσε από το 2001. Το εξωτερικό αυτό δίκτυο συγκεντρώνει όλα τα χαρακτηριστικά του προηγούμενου σε συνδυασμό με ορισμένα νέα και έχει συνδυαστεί με τρόπο ώστε να είναι όσο το δυνατόν πιο διαδραστικό και φιλικό προς τον χρήστη.



Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αποδίδει όλο και μεγαλύτερη σημασία στον ρόλο των δικτύων όσον αφορά τη γεφύρωση του χάσματος μεταξύ της Ευρώπης και των πολιτών της. Η Επιτροπή κάλεσε το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Διαμεσολαβητών να συμμετάσχει με δικό του περίπτερο στην «Έκθεση της Ενιαίας Αγοράς», η οποία διοργανώθηκε τον Οκτώβριο στην Κρακοβία της Πολωνίας. Ήταν η πρώτη φορά που το Δίκτυο λάμβανε τέτοια πρόσκληση.



Μεταξύ των θεμάτων που συζητήθηκαν το 2011 μέσω του φόρουμ και του Extranet συγκαταλέγονται η εξέταση των αναφορών που αφορούσαν την ανάθεση και εκτέλεση συμβάσεων, η Σύμβαση για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρίες, οι κανονισμοί σχετικά με την αιμοδοσία, η συμπερίληψη επαγγελματικών φορέων στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή, ο ρόλος των διαμεσολαβητών στην προάσπιση και την προώθηση των ανθρωπίνων και θεμελιωδών δικαιωμάτων, η δυνατότητα συμμετοχής στην εκλογική διαδικασία ατόμων με προβλήματα όρασης και ο τρόπος με τον οποίο χειρίζονται οι δημόσιοι φορείς τα αιτήματα των πολιτών για χρηματική αποζημίωση.

Το Δίκτυο πραγματοποιεί επίσης σεμινάρια για εθνικούς και περιφερειακούς διαμεσολαβητές, τα οποία διοργανώνει εναλλάξ σε ετήσια βάση ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής από κοινού με έναν εθνικό ή περιφερειακό διαμεσολαβητή. Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής και ο Διαμεσολαβητής της Δανίας, κ. Hans Gammeltoft-Hansen, διοργάνωσαν από κοινού το όγδοο σεμινάριο του

Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών. Το σεμινάριο αυτό είχε τίτλο «Νόμος, πολιτική και διαμεσολαβητές την εποχή της Λισαβόνας» και πραγματοποιήθηκε στην Κοπεγχάγη από τις 20 έως τις 22 Οκτωβρίου 2011. Εκπροσωπήθηκαν εκεί διαμεσολαβητές από 30 χώρες, συμπεριλαμβανομένων των εθνικών διαμεσολαβητών του συνόλου σχεδόν των κρατών μελών της ΕΕ, καθώς και περιφερειακοί εκπρόσωποι από τις επτά χώρες του Δικτύου στις οποίες υπάρχουν τέτοιοι φορείς.

Μετά από θητεία 25 ετών ως εθνικός διαμεσολαβητής, ο κ. Gammeltoft-Hansen αποσύρθηκε στις 31 Ιανουαρίου 2012. Το σεμινάριο αποτέλεσε εξαιρετική ευκαιρία για την ευρωπαϊκή κοινότητα των διαμεσολαβητών να τιμήσει τον μακροβιότερο μέχρι σήμερα διαμεσολαβητή στον κόσμο.

Στο σεμινάριο αυτό συζητήθηκαν ποικίλα θέματα με ιδιαίτερη έμφαση στον ρόλο των διαμεσολαβητών όταν κινούνται μεταξύ πολιτικής και νόμου, όπως και στην γεφύρωση του χάσματος μεταξύ της ΕΕ και των πολιτών της.

Σχέσεις με τα όργανα της ΕΕ, τους διαμεσολαβητές και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη

Ήταν μάλιστα η πρώτη φορά που εκπροσωπήθηκε σε σεμινάριο του Δικτύου η προεδρία της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ο κ. Maciej Szpunar, υφυπουργός Νομικών Υποθέσεων της Πολωνίας, εκφώνησε την κεντρική ομιλία επί του δεύτερου αυτού θέματος. Για το πρώτο θέμα μίλησε ο πρόεδρος του Ανώτατου Διοικητικού Δικαστηρίου της Σουηδίας, κ. Mats Melin.

Κατά τη διάρκεια του σεμιναρίου, τα μέλη του Δικτύου έλαβαν διάφορες σημαντικές αποφάσεις. Αυτές αφορούσαν, μεταξύ άλλων, τη δωρεάν διάθεση στο κοινό, μέσω του δικτυακού τόπου του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή και του EU Bookshop, του ενημερωτικού δελτίου του Δικτύου, όπως και την παροχή πληροφοριών μέσω του δικτυακού τόπου σχετικά με τα ερωτήματα που υποβάλλονται στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή και την αναζήτηση τρόπων, μέσω του Δικτύου, για την καλύτερη ενημέρωση των πολιτών ολόκληρης της Ευρώπης σχετικά με τα δικαιώματά τους. Επιπλέον, ο γενικός διευθυντής Περιβάλλοντος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, κ. Karl Falkenberg, παρέστη στο σεμινάριο για να συζητήσει τρόπους βελτίωσης της συνεργασίας μεταξύ της Επιτροπής και των κρατών μελών σε περιβαλλοντικά ζητήματα.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αποδίδει όλο και μεγαλύτερη σημασία στον ρόλο των δικτύων όσον αφορά τη γεφύρωση του χάσματος μεταξύ της Ευρώπης και των πολιτών της. Τον Οκτώβριο του 2011, η Επιτροπή, από κοινού με την πολωνική προεδρία, διοργάνωσε την «Έκθεση της Ενιαίας Αγοράς» στην Κρακοβία της Πολωνίας με σκοπό την ενημέρωση των πολιτών για τους τρόπους με τους οποίους μπορούν να ασκούν τα δικαιώματά τους στην ΕΕ. Η Επιτροπή κάλεσε το Ευρωπαϊκό Δίκτυο

Διαμεσολαβητών να συμμετάσχει στην έκθεση με το δικό του περίπτερο. Ήταν η πρώτη φορά που το Δίκτυο λάμβανε τέτοια πρόσκληση. Χάρη στην εξαιρετική συνεργασία μεταξύ του Πολωνού και του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή, συνάδελφοι από τα δύο όργανα στελέχωσαν το περίπτερο που παραχωρήθηκε από τους διοργανωτές και μίλησαν σε περισσότερους από 5 000 πολίτες σε διάστημα τριών ημερών, ενημερώνοντάς τους σχετικά με τους ποικίλους μηχανισμούς διευθέτησης προβλημάτων που διατίθενται σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο.

Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής επωφελήθηκε των επισκέψεών του σε κράτη μέλη της ΕΕ κατά τη διάρκεια του 2011 προκειμένου να συναντηθεί με συναδέλφους διαμεσολαβητές. Ο κ. Διαμαντούρος συναντήθηκε με τον έλληνα Συνήγορο του Πολίτη (Μάρτιος και Νοέμβριος), με τον Διαμεσολαβητή του Κοινοβουλίου και των Υγειονομικών Υπηρεσιών του Ηνωμένου Βασιλείου (Μάιος), με τον Διαμεσολαβητή της Βουλγαρίας (Ιούλιος) και με τον Διαμεσολαβητή της Πορτογαλίας (Νοέμβριος). Συναντήθηκε επίσης με τον Διαμεσολαβητή της Καταλονίας (Ισπανία) στη Βαρκελώνη (Απρίλιος), με τους Βέλγους Περιφερειακούς Διαμεσολαβητές στις Βρυξέλλες (Μάρτιος) και με τον Διαμεσολαβητή του Μπολτζάνο (Νότιο Τυρόλο, Ιταλία) στο Στρασβούργο (Μάρτιος).

Το 2011 ο Διαμεσολαβητής είχε σειρά συναντήσεων με υψηλόβαθμους αξιωματούχους από την Τουρκία με σκοπό την υποστήριξη των προσπάθειών της τουρκικής κυβέρνησης για την καθιέρωση του θεσμού του εθνικού διαμεσολαβητή στη χώρα. Στο πλαίσιο αυτό, συναντήθηκε με τον τούρκο υπουργό Αρμόδιο για υποθέσεις ΕΕ και Επικεφαλής



διαπραγματευτή για την ένταξη της Τουρκίας στην ΕΕ, τον Ιανουάριο στις Βρυξέλλες και τον Μάρτιο στην Κωνσταντινούπολη. Συναντήθηκε επίσης στο Στρασβούργο με τον εκτελούντα χρέη υπουργού Δικαιοσύνης τον Μάιο και με τον υπουργό Δικαιοσύνης τον Δεκέμβριο. Ο Διαμεσολαβητής υποδέχτηκε αντιπροσωπεία του τουρκικού υπουργείου Δικαιοσύνης στο Στρασβούργο τον Φεβρουάριο και συμμετείχε σε διεθνές συμπόσιο διαμεσολαβητών που πραγματοποιήθηκε στο Πανεπιστήμιο Doğuş στην Κωνσταντινούπολη τον Μάρτιο.

Κατά τη διάρκεια του έτους, ο κ. Διαμαντούρος συναντήθηκε επίσης με τον πρόεδρο της Μεξικανικής Επιτροπής Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων στο Στρασβούργο (Μάιος), με τον Διαμεσολαβητή των Ηνωμένων Εθνών στη Νέα Υόρκη (Ιούνιος), με τον Διαμεσολαβητή και τον Αναπληρωτή Διαμεσολαβητή του Οντάριο στο Τορόντο (Οκτώβριος) και με τον Διαμεσολαβητή του Κεμπέκ στο Μόντρεαλ (Οκτώβριος).

Τέλος, μέλη του γραφείου του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή έκαναν παρουσιάσεις σε δύο εκπαιδευτικές συναντήσεις στο Ραμπάτ του Μαρόκου τον Μάιο και τον Δεκέμβριο. Η Ένωση Γαλλόφωνων Διαμεσολαβητών (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie – AOMF) και ο Μαροκινός Διαμεσολαβητής διοργάνωσαν από κοινού την πρώτη συνάντηση. Η δεύτερη διοργανώθηκε από τον Μαροκινό Διαμεσολαβητή σε συνεργασία με τη Μεσογειακή Ένωση Διαμεσολαβητών. Οι τίτλοι των συναντήσεων ήταν, αντίστοιχα, «Μέθοδοι διερεύνησης και έρευνας στον χειρισμό υποθέσεων» και «Εξουσίες του μεσολαβητή και του διαμεσολαβητή όσον αφορά την προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων».

2.3 Σχέσεις με άλλα ενδιαφερόμενα μέρη

Καθήκον του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή είναι να διασφαλίζει ότι οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που ενδέχεται να αντιμετωπίζει προβλήματα με θεσμικά όργανα της ΕΕ είναι ενήμερο για το δικαίωμά του να υποβάλει αναφορά στον Διαμεσολαβητή. Επιδιώκει ακόμη να ενημερώνει όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη για τις προσπάθειες που καταβάλλει για την προαγωγή της διαφάνειας, της υπευθυνότητας και της νοοτροπίας εξυπηρέτησης των πολιτών στους κόλπους της διοίκησης της ΕΕ.

Ο διάλογος με ενδιαφερόμενα μέρη αποτελεί πράγματι βασική προτεραιότητα του στρατηγικού σχεδιασμού του Διαμεσολαβητή για τη θητεία 2009-2014. Το 2011 ο Διαμεσολαβητής διοργάνωσε ένα σεμινάριο με τίτλο «Ωφελούνται οι πολίτες από τη Συνθήκη της Λισαβόνας;». Περισσότερο από έναν χρόνο αφότου τέθηκε σε ισχύ η Συνθήκη της Λισαβόνας, ο Διαμεσολαβητής θέλησε να ενθαρρύνει τον διάλογο σχετικά με τις μέχρι τώρα επιτυχίες και τις προκλήσεις του μέλλοντος. Η συγκεκριμένη εκδήλωση, η οποία αποτέλεσε το κορυφαίο επικοινωνιακό γεγονός της χρονιάς για τον Διαμεσολαβητή, πραγματοποιήθηκε στις 18 Μαρτίου 2011 στις Βρυξέλλες με συμμετοχή περισσότερων από 200 ατόμων. Ήταν η τρίτη χρονιά που ο Διαμεσολαβητής διοργάνωσε τον Μάρτιο στις Βρυξέλλες την ετήσια εκδήλωση του η οποία απευθύνεται σε πολίτες, ενώσεις, Μ.Κ.Ο., επιχειρήσεις, οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών, δημοσιογράφους, περιφερειακές και εθνικές αντιπροσωπείες και άλλους ενδιαφερόμενους. Κεντρικός ομιλητής του σεμιναρίου ήταν ο Πρόεδρος του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου, κ. Herman Van Rompuy. Το πάνελ της συζήτησης

Περισσότερο από έναν χρόνο αφότου τέθηκε σε ισχύ η Συνθήκη της Λισαβόνας, ο Διαμεσολαβητής θέλησε να ενθαρρύνει τον διάλογο σχετικά με τις μέχρι τώρα επιτυχίες και τις προκλήσεις του μέλλοντος.

Σχέσεις με τα όργανα της ΕΕ, τους διαμεσολαβητές και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη

απαρτιζόταν από τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή, κ. Νικηφόρο Διαμαντούρο, την αντιπρόεδρο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, κ. Viviane Reding, την αντιπρόεδρο του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, κ. Diana Wallis, και τον επικεφαλής του Κέντρου Ευρωπαϊκής Πολιτικής, κ. Hans Martens. Της εκδήλωσης προήδρευσε η κ. Ann Cahill, πρόεδρος της Διεθνούς Ένωσης Τύπου. Η εκδήλωση μεταδόθηκε ζωντανά μέσω του Διαδικτύου και ο σχετικός σύνδεσμος προβλήθηκε με τη βοήθεια υπηρεσιών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, της Europe Direct και άλλων γραφείων σε ολόκληρη την Ευρώπη.

Στις 28 Σεπτεμβρίου –Παγκόσμια Ημέρα του δικαιώματος στην ενημέρωση– ο Διαμεσολαβητής φιλοξένησε ένα ακόμη σεμινάριο στις Βρυξέλλες. Η εκδήλωση αυτή αποσκοπούσε στη διερεύνηση διαφόρων πτυχών του δικαιώματος της πρόσβασης στην ενημέρωση, εστιάζοντας στις βέλτιστες πρακτικές σε Ευρώπη και αλλού. Συζητήθηκαν εκεί τα διδάγματα που θα μπορούσε να αποκομίσει η ΕΕ από άλλους, τόσο στην Ευρώπη όσο και στον υπόλοιπο κόσμο, σε ό,τι αφορά το δικαίωμα στην ενημέρωση, καθώς και πρακτικές από

άλλες χώρες οι οποίες θα μπορούσαν να χρησιμεύσουν ως παράδειγμα για τα θεσμικά της όργανα στο μέλλον. Το πάνελ της συζήτησης απαρτιζόταν από τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή, κ. Νικηφόρο Διαμαντούρο, την κ. Heidi Hautala, φινλανδή υπουργό αρμόδια για τη Διεθνή Ανάπτυξη και πρώην ευρωβουλευτή, τον κ. Thomas J. White, επιτετραμμένο της Αποστολής των Ηνωμένων Πολιτειών της Αμερικής στην ΕΕ, και την κ. Helen Darbishire, διευθύντρια του Access Info Europe. Χρέη προεδρεύοντος της εκδήλωσης εκτέλεσε ο κ. Geoff Meade, συντάκτης του ειδησεογραφικού πρακτορείου Press Association για ευρωπαϊκά θέματα. Περισσότεροι από 100 εκπρόσωποι ενώσεων, Μ.Κ.Ο., επιχειρήσεων, οργανώσεων της κοινωνίας των πολιτών, δημοσιογράφοι, περιφερειακές και εθνικές αντιπροσωπείες και εκπρόσωποι άλλων θεσμικών οργάνων της ΕΕ συμμετείχαν στην εκδήλωση. Τον εορτασμό της Παγκόσμιας Ημέρας του δικαιώματος στην ενημέρωση καθιέρωσαν το 2003 άνθρωποι από ολόκληρο τον κόσμο που υποστηρίζουν την πρόσβαση στην πληροφορία. Στόχος της είναι η ευαισθητοποίηση κάθε ανθρώπου σχετικά με το δικαίωμά του για πρόσβαση στην πληροφορία.



Το κορυφαίο επικοινωνιακό γεγονός του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή για το 2011 ήταν το σεμινάριο με τίτλο «Ωφελούνται οι πολίτες από τη Συνθήκη της Λισαβόνας;», το οποίο πραγματοποιήθηκε στις 18 Μαρτίου με τη συμμετοχή περισσότερων από 200 συμμετεχόντων. Ήταν η τρίτη χρονιά που ο Διαμεσολαβητής διοργάνωσε τον Μάρτιο στις Βρυξέλλες την ετήσια εκδήλωση του η οποία απευθύνεται σε πολίτες, ενώσεις, Μ.Κ.Ο., επιχειρήσεις, οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών, δημοσιογράφους, περιφερειακές και εθνικές αντιπροσωπείες και άλλους ενδιαφερόμενους. Κεντρικός ομιλητής του σεμιναρίου ήταν ο Πρόεδρος του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου, κ. Herman Van Rompuy, ο οποίος απεικονίζεται εδώ με τον κ. Νικηφόρο Διαμαντούρο.



Κατά τη διάρκεια της επίσκεψής του στην Πορτογαλία τον Νοέμβριο, ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής συναντήθηκε με τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας, κ. Aníbal António Cavaco Silva.



© 2006-2011 Presidency of the Portuguese Republic

Πέραν των συναντήσεών του με υψηλά ιστάμενους αρμόδιους για τη διαμόρφωση πολιτικής στα κράτη μέλη, ο Διαμεσολαβητής επωφελήθηκε των ευκαιριών που του έδωσαν οι ενημερωτικές επισκέψεις του προκειμένου να προσεγγίσει ενδιαφερόμενα μέλη και μέσα ενημέρωσης. Εκτός από τη συνάντησή του με τον πρωθυπουργό, κ. Boyko Borisson, και με άλλους υψηλούς κρατικούς αξιωματούχους κατά τη διάρκεια της επίσκεψής του στη Βουλγαρία, από τις 18 έως τις 24 Ιουλίου, ο Διαμεσολαβητής συναντήθηκε επίσης με Μ.Κ.Ο., πανεπιστημιακούς φοιτητές και πρώην ασκούμενους του Διαμεσολαβητή της Βουλγαρίας. Σε παρόμοια επίσκεψή του στην Πορτογαλία, από τις 19 έως τις 22 Νοεμβρίου, ο κ. Διαμαντούρος συναντήθηκε με τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας, κ. Aníbal António Cavaco Silva, με τον πρωθυπουργό, κ. Pedro Passos Coelho, καθώς και με άλλους υψηλόβαθμους αξιωματούχους. Η επίσκεψη στην Πορτογαλία περιλάμβανε επίσης συναντήσεις με εκπροσώπους της κοινωνίας των πολιτών.

Ακριβώς πριν από το όγδοο εθνικό σεμινάριο του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών, το οποίο πραγματοποιήθηκε στην Κοπεγχάγη από τις 20 έως τις 22 Οκτωβρίου, ο Διαμεσολαβητής επωφελήθηκε της παρουσίας του στην πόλη προκειμένου να συναντηθεί με εκπροσώπους της κοινωνίας πολιτών, πανεπιστημιακούς, δημοσιογράφους και άλλους. Το Γραφείο Πληροφοριών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και η Αντιπροσωπεία της Επιτροπής στην Κοπεγχάγη βοήθησαν στη διοργάνωση των συγκεκριμένων συναντήσεων. Ο Διαμεσολαβητής συμμετείχε σε δύο συναντήσεις ενημέρωσης δημοσιογράφων και ακαδημαϊκών που ειδικεύονται στον τομέα των μέσων ενημέρωσης. Έδωσε επίσης διάλεξη σε περίπου 70 φοιτητές, καθηγητές, δημόσιους λειτουργούς και εν ενεργεία δικηγόρους στο Πανεπιστήμιο της Κοπεγχάγης, με θέμα την πιθανή θέσπιση διοικητικού δικαίου για τη διοίκηση της ΕΕ. Ο Διαμεσολαβητής συναντήθηκε, τέλος, με εκπροσώπους της κοινωνίας των πολιτών που ενδιαφέρθηκαν να μάθουν για τις υπηρεσίες του.

Σχέσεις με τα όργανα της ΕΕ, τους διαμεσολαβητές και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη

Με σκοπό την περαιτέρω προώθηση των δραστηριοτήτων του θεσμού, ο γενικός γραμματέας του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή, κ. Ian Harden, εκπροσώπησε το γραφείο σε συζήτηση στρογγυλής τραπέζης που πραγματοποιήθηκε στη Γενεύη, παράλληλα με τη 18η σύνοδο του Συμβουλίου Ανθρώπινων Δικαιωμάτων του ΟΗΕ, η οποία έλαβε χώρα στις 26 Σεπτεμβρίου. Η συζήτηση είχε τίτλο «Δράσεις που αναλαμβάνονται από τους διάφορους φορείς διαμεσολάβησης και προοπτικές, ενόψει της εφαρμογής του ψηφίσματος των Ηνωμένων Εθνών για τον ρόλο του διαμεσολαβητή, του μεσολαβητή και άλλων εθνικών θεσμών για τα ανθρώπινα δικαιώματα στην προαγωγή και προάσπιση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων». Η συγκεκριμένη εκδήλωση, στην οποία παρέστη και η Ύπατη Αρμοστής του ΟΗΕ για Ανθρώπινα Δικαιώματα, κ. Navanethem Pillay, συγκέντρωσε 200 περίπου συμμετέχοντες, μεταξύ των οποίων μεσολαβητές, διαμεσολαβητές, πρεσβευτές του ΟΗΕ, εκπρόσωποι Μ.Κ.Ο. και οργανισμών των Ηνωμένων Εθνών.

Γενικά, το 2011, ο Διαμεσολαβητής παρουσίασε το έργο του στο πλαίσιο 40 περίπου εκδηλώσεων και διμερών συναντήσεων με βασικούς

ενδιαφερόμενους, όπως μέλη νομικών κύκλων, επιχειρηματικές ενώσεις, δεξαμενές σκέψης, Μ.Κ.Ο., εκπροσώπους περιφερειακών και τοπικών αυτοδιοικήσεων, ομάδες άσκησης πίεσης και ομάδες συμφερόντων, ακαδημαϊκούς, πολιτικούς εκπροσώπους υψηλού επιπέδου και δημόσιους λειτουργούς. Οι διάφορες συναντήσεις, τα σεμινάρια και οι συνεδριάσεις διοργανώθηκαν στις Βρυξέλλες, στο Στρασβούργο και στα κράτη μέλη.

Κατά τη διάρκεια του 2011, το προσωπικό του γραφείου του Διαμεσολαβητή πραγματοποίησε περίπου 85 παρουσιάσεις σε 2 478 πολίτες από ολόκληρη την ΕΕ και όχι μόνο. Ο μεγαλύτερος αριθμός επισκεπτών προερχόταν από τη Γερμανία (55 %), ενώ ακολουθούσαν η Αυστρία, η Γαλλία, η Ιταλία και οι Κάτω Χώρες. Το 20 % των επισκεπτών προερχόταν από θεσμικά όργανα της ΕΕ ενώ υπήρχαν επισκέπτες ακόμη και από τις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής, την Κίνα και τη Ρωσία. Αν και ο αριθμός των παρουσιάσεων που μπορούν να γίνουν κάθε χρόνο είναι συγκεκριμένος δεδομένων των περιορισμένων πόρων, ο Διαμεσολαβητής προσπαθεί, στο μέτρο του δυνατού, να αποδέχεται προσκλήσεις και αιτήσεις από ενδιαφερόμενους.



Ο Διαμεσολαβητής διοργάνωσε το 2011 σειρά θεματικών εκδηλώσεων προκειμένου να αναδείξει το έργο του σε συγκεκριμένους τομείς. Οι εκδηλώσεις αυτές περιλάμβαναν και ένα σεμινάριο που έλαβε χώρα στις 28 Σεπτεμβρίου επ' ευκαιρία της Παγκόσμιας Ημέρας του δικαιώματος στην ενημέρωση, το οποίο αποσκοπούσε στη διερεύνηση διαφόρων πτυχών του δικαιώματος της πρόσβασης στην πληροφορία, εστιάζοντας στις βέλτιστες πρακτικές σε Ευρώπη και αλλού. Οι συμμετέχοντες σε αυτό ξεπέρασαν τους 100. Το πάνελ της συζήτησης περιλάμβανε, μεταξύ άλλων, την κ. Heidi Hautala, φινλανδή υπουργό αρμόδια για τη Διεθνή Ανάπτυξη και πρώην ευρωβουλευτή, τον κ. Thomas J. White, επιτετραμμένο της Αποστολής των Ηνωμένων Πολιτειών της Αμερικής στην ΕΕ, και την κ. Helen Darbishire, εκτελεστική διευθύντρια του Access Info Europe.



Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής έδωσε περισσότερες από 30 συνεντεύξεις σε δημοσιογράφους κατά τη διάρκεια του 2011, μεταξύ των οποίων και στο τηλεοπτικό κανάλι France 24 τον Νοέμβριο.



Κατά τη διάρκεια του έτους ο Διαμεσολαβητής συμμετείχε σε επτά συνεντεύξεις τύπου και ενημερώσεις δημοσιογράφων, οι οποίες πραγματοποιήθηκαν στις Βρυξέλλες, στο Στρασβούργο και σε διάφορα κράτη μέλη. Στις βασικές δραστηριότητες προβολής του Διαμεσολαβητή στα μέσα ενημέρωσης περιλαμβάνονταν η συνέντευξη τύπου για την *Ετήσια έκθεση 2010*, η οποία πραγματοποιήθηκε τον Μάιο στις Βρυξέλλες. Ο κ. Διαμαντούρος έδωσε επίσης περισσότερες από 30 συνεντεύξεις σε δημοσιογράφους έντυπων, ραδιοτηλεοπτικών και ηλεκτρονικών μέσων ενημέρωσης. Κατά τη διάρκεια του έτους εκδόθηκαν 20 δελτία τύπου, τα οποία κάλυπταν θέματα όπως οι καθυστερημένες πληρωμές, η παροχή παραπλανητικής πληροφόρησης σε επιβάτες αεροπορικών μεταφορών, τα επίπεδα μόλυνσης των τροφίμων μετά το ατύχημα στη Φουκουσίμα, το ειδικό Ευρωβαρόμετρο 75.1 με τίτλο *Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής και τα δικαιώματα των πολιτών*, το οποίο επικεντρώθηκε στα δικαιώματα των πολιτών και στις επιδόσεις της διοίκησης

της ΕΕ, στην πολυγλωσσία, στις συγκρούσεις συμφερόντων κατά την πρόσληψη ή την αποχώρηση προσωπικού από τα όργανα της ΕΕ και στη διαφάνεια. Στα έντυπα και ηλεκτρονικά μέσα ενημέρωσης δημοσιεύθηκαν περισσότερα από 1 500 άρθρα που κάλυπταν το έργο του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή.

Ιδιαίτερη σημασία για το έργο του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή είχαν τα αποτελέσματα του ειδικού Ευρωβαρόμετρου 75.1, το οποίο παρήγγειλαν το 2011 το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και ο Διαμεσολαβητής. Η εταιρία TNS Opinion & Social, η οποία διενήργησε την έρευνα, πήρε συνεντεύξεις από 27 000 πολίτες στα 27 κράτη μέλη. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες θεωρούν το δικαίωμα στην ελεύθερη μετακίνηση και διαμονή εντός της ΕΕ και το δικαίωμα στη χρηστή διοίκηση σε επίπεδο ΕΕ ως τα σημαντικότερα μεταξύ των δικαιωμάτων των πολιτών. Ο Διαμεσολαβητής ερμηνεύει ως ενθαρρυντικό το γεγονός ότι οι πολίτες θεωρούν πολύ σημαντικό τόσο το δικαίωμα στη χρηστή διοίκηση όσο και το δικαίωμα υποβολής αναφορών στον

Ιδιαίτερη σημασία για το έργο του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή είχαν τα αποτελέσματα του ειδικού Ευρωβαρόμετρου 75.1, το οποίο παρήγγειλαν το 2011 το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και ο Διαμεσολαβητής.

Σχέσεις με τα όργανα της ΕΕ, τους διαμεσολαβητές και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη

Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή. Προτίθεται δε να χρησιμοποιήσει τα αποτελέσματα της έρευνας προκειμένου να βελτιώσει την ποιότητα και των δικών του υπηρεσιών

στην οποία προχώρησε ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής τον Οκτώβριο του 2011 με τίτλο *Έχετε προβλήματα με την ΕΕ; Ποιος μπορεί να σας βοηθήσει;*

Από την 1η Ιανουαρίου έως τις 31 Δεκεμβρίου 2011, τον δικτυακό τόπο του Διαμεσολαβητή επισκέφθηκαν περισσότεροι από 295 000 διαφορετικοί επισκέπτες, οι οποίοι συμβουλευτήκαν συνολικά περισσότερες από 6,2 εκατομμύρια σελίδες.

και να ενθαρρύνει τη διοίκηση της ΕΕ να βελτιώσει τις επιδόσεις της, ενώ θα καλέσει επίσης τα μέλη του Δικτύου Ευρωπαίων Διαμεσολαβητών να διαδώσουν πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα των πολιτών στα κράτη μέλη.

Ο δικτυακός τόπος του Διαμεσολαβητή ενημερωνόταν τακτικά κατά τη διάρκεια της χρονιάς με αποφάσεις, περιλήψεις υποθέσεων, δελτία Τύπου, πληροφορίες για επικείμενες εκδηλώσεις, οπτικοακουστικό υλικό, εκδόσεις και άλλα έγγραφα. Το ηλεκτρονικό έντυπο αναφοράς ενισχύθηκε με κρυπτογράφηση SSL για μεγαλύτερη ασφάλεια, ενώ στις περισσότερες σελίδες του δικτυακού τόπου προστέθηκαν σύνδεσμοι με ιστοτόπους κοινωνικής δικτύωσης. Δημιουργήθηκαν επίσης διάφορες νέες ενότητες, όπως εκείνες που αφορούν τις υποθέσεις για τις οποίες έχει ξεκινήσει έρευνα, τις επισκέψεις σε οργανισμούς, τα στατιστικά στοιχεία και έρευνες κοινής γνώμης, στις οποίες συγκαταλέγεται και το ειδικό Ευρωβαρόμετρο 75.1: *Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής και τα δικαιώματα των πολιτών*. Δημιουργήθηκε, τέλος, ειδική ενότητα για τη νέα έκδοση

Από την 1η Ιανουαρίου έως τις 31 Δεκεμβρίου 2011, τον δικτυακό τόπο του Διαμεσολαβητή επισκέφθηκαν περισσότεροι από 295 000 διαφορετικοί επισκέπτες, οι οποίοι συμβουλευτήκαν συνολικά περισσότερες από 6,2 εκατομμύρια σελίδες. Ο μεγαλύτερος αριθμός επισκεπτών προερχόταν από το Λουξεμβούργο, ενώ ακολουθούσαν το Ηνωμένο Βασίλειο, η Ισπανία, η Γερμανία, η Ιταλία και η Γαλλία. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον σε ό,τι αφορά τον δικτυακό τόπο του Διαμεσολαβητή παρουσίαζε ο διαδραστικός οδηγός του Διαμεσολαβητή, ο οποίος βοηθά τους ενδιαφερόμενους να εντοπίζουν τον καταλληλότερο οργανισμό στον οποίο πρέπει να απευθύνουν την αναφορά τους. Το 2011, περισσότεροι από 18 000 άνθρωποι αναζήτησαν και έλαβαν συμβουλές από τον Διαμεσολαβητή μέσω του διαδραστικού οδηγού.

Πόροι



Το παρόν κεφάλαιο παρέχει μια επισκόπηση των πόρων που είχε στη διάθεσή του ο Διαμεσολαβητής το 2011. Σκιαγραφεί τη διάρθρωση του γραφείου του Διαμεσολαβητή και περιγράφει τις προσπάθειες που καταβλήθηκαν για την ομαλή ροή των πληροφοριών μεταξύ του προσωπικού, και για την προώθηση ευκαιριών επαγγελματικής εξέλιξης. Το δεύτερο μέρος του παρόντος κεφαλαίου αναφέρεται στον προϋπολογισμό του Διαμεσολαβητή, ενώ το τελευταίο αφορά την αξιοποίηση των πόρων του οργανισμού.

Πόροι

3.1 Προσωπικό

Ο οργανισμός υποστηρίζεται από πολύγλωσσο προσωπικό με υψηλά προσόντα. Αυτό σημαίνει ότι είναι σε θέση να επιτελεί δεόντως τα καθήκοντα που του έχουν ανατεθεί από τη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και συγκεκριμένα να εξετάζει αναφορές για κακοδιοίκηση στις 23 επίσημες γλώσσες της ΕΕ και να ευαισθητοποιεί το κοινό σχετικά με το έργο του. Η πραγματοποίηση τακτικών συναντήσεων του προσωπικού, σε συνδυασμό με τον ετήσιο αναστοχασμό (*staff-retreat*), συμβάλλει στην ενημέρωση όλων των υπαλλήλων για τις εξελίξεις στο γραφείο και, επιπλέον, τους ενθαρρύνει να διαμορφώνουν απόψεις για τους τρόπους με τους οποίους το έργο τους συμβάλλει στην επίτευξη των στόχων του οργανισμού, όπως αυτοί ορίζονται στη δήλωση αποστολής του.

Αναστοχασμός (*staff-retreat*) και συναντήσεις προσωπικού

Ο ετήσιος αναστοχασμός του προσωπικού του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα του στρατηγικού σχεδιασμού του οργανισμού και χρησιμεύει ως φόρουμ που παρέχει έμπνευση και καθοδήγηση για τη διαμόρφωση πολιτικών. Ο αναστοχασμός εντάσσεται σε ένα ετήσιο πρόγραμμα εκδηλώσεων οι οποίες παρέχουν στο προσωπικό και στους ασκούμενους τη δυνατότητα να διαμορφώσουν και να ανταλλάξουν απόψεις σε επιλεγμένα θέματα που αφορούν άμεσα το έργο και τις δραστηριότητες του Διαμεσολαβητή. Στόχος τους είναι να συμβάλλουν στην ενίσχυση και την εμβάθυνση της ικανότητας του προσωπικού να κατανοεί και να οικειοποιείται καλύτερα τις αξίες και την αποστολή του θεσμού, καθώς και στην αποτελεσματική εφαρμογή τους.

Ο αναστοχασμός του προσωπικού για το 2011 έγινε από τις 4 έως τις 6 Απριλίου στο Bad Herrenalb της Γερμανίας. Στη σύσκεψη αυτή ο Διαμεσολαβητής προσκάλεσε για πρώτη φορά προσωπικό από άλλα γραφεία του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών. Οι προσκεκλημένοι μοιράστηκαν τις εμπειρίες και τις γνώσεις τους με τα μέλη του προσωπικού του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή με σκοπό τον εντοπισμό βέλτιστων πρακτικών σε τομείς πολιτικής που παρουσιάζουν δυνητικό ενδιαφέρον για τις εργασίες του Διαμεσολαβητή. Οι συμμετέχοντες στη σύσκεψη συζήτησαν τις εν λόγω πρακτικές προκειμένου να προσδιορίσουν ποιες από αυτές θα μπορούσαν να βοηθήσουν περισσότερο τον Διαμεσολαβητή να βελτιώσει τις επιδόσεις του γραφείου του.

Ο Διαμεσολαβητής συγκαλεί επίσης τακτικές συναντήσεις του προσωπικού προκειμένου να διασφαλίζεται η ομαλή ροή των πληροφοριών μεταξύ των υπαλλήλων του. Επιπλέον, με γνώμονα την περαιτέρω προώθηση ευκαιριών για την επαγγελματική εξέλιξή τους, τα μέλη του προσωπικού συμμετέχουν τόσο σε εξωτερικές όσο και εσωτερικές εκπαιδευτικές συνεδρίες. Στις 31 Ιανουαρίου, ο δικαστής Koen Lenaerts του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης πραγματοποίησε παρουσίαση ενώπιον των νομικών υπαλλήλων του Διαμεσολαβητή με θέμα τον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων και ειδικότερα το άρθρο 41 του Χάρτη, το οποίο προβλέπει νομικά δεσμευτικό δικαίωμα στη χρηστή διοίκηση. Μίλησε επίσης για τη σχέση, στο συγκεκριμένο πλαίσιο, μεταξύ των Δικαστηρίων στο Λουξεμβούργο και του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή. Στις 18 Φεβρουαρίου, ο κ. Freddy Dezeure, προϊστάμενος της Μονάδας Εξωτερικού Λογιστικού Ελέγχου της ΓΔ INFSO (Κοινωνία της Πληροφορίας και Μέσα Επικοινωνίας) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και η κ. Ingrid Mariën-Dusak,

Στη σύσκεψη αυτή ο Διαμεσολαβητής προσκάλεσε για πρώτη φορά προσωπικό από άλλα γραφεία του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών.



Με γνώμονα την ομαλή ροή των πληροφοριών μεταξύ των υπαλλήλων και την προώθηση ευκαιριών επαγγελματικής εξέλιξης, ο Διαμεσολαβητής συγκαλεί τακτικές συναντήσεις του προσωπικού. Το προσωπικό του Διαμεσολαβητή συνήλθε στο Στρασβούργο τον Ιούλιο και τον Δεκέμβριο προκειμένου να ενημερωθεί για τις τελευταίες διοικητικές, νομικές και πολιτικές εξελίξεις που αφορούσαν τον οργανισμό.

αναπληρώτρια προϊσταμένη της Μονάδας νομικών υποθέσεων της ίδιας ΓΔ, πραγματοποίησαν παρουσίαση με θέμα τις δραστηριότητες λογιστικού ελέγχου της ΓΔ INFSO, ειδικότερα δε όσον αφορά τους ελέγχους βάσει κινδύνου. Αναφέρθηκαν επίσης στις νέες επιτυχίες μεθόδους που έχουν αναπτύξει για τον εντοπισμό και τη διενέργεια ελέγχων επί δικαιούχων για τους οποίους εγείρονται περισσότερες υπόνοιες απάτης. Σε ό,τι αφορά την εσωτερική εκπαίδευση, το προσωπικό συμμετείχε, μεταξύ άλλων, σε συνεδρίες με θέμα τις δημόσιες ομιλίες, την πρόσβαση στα έγγραφα μετά την έναρξη ισχύος της Συνθήκης της Λισαβόνας, και τη χρήση απλής και κατανοητής γλώσσας στα αγγλικά.

Ο Διαμεσολαβητής και το προσωπικό του

Το 2011 το γραφείο του Διαμεσολαβητή απασχολούσε συνολικά 64 υπαλλήλους. Η διάρθρωση του γραφείου στα τέλη του 2011 είχε ως εξής:

Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής: Νικηφόρος Διαμαντούρος

Ιδιαίτερο γραφείο του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή

Διευθύντρια ιδιαίτερου γραφείου:
κ. Ζήνα Ασημακοπούλου

Γενική Γραμματεία

Γενικός Γραμματέας:
κ. Ian Harden

Διευθυντές

κ. Gerhard Grill
κ. João Sant'Anna

Νομικό Τμήμα

Νομική μονάδα Α

Εκτελών χρέη προϊσταμένου μονάδας:

κ. Gerhard Grill

Νομική μονάδα Β

Προϊστάμενος μονάδας:

κ. Peter Bonnor

Πόροι

Νομική μονάδα Γ

Προϊσταμένη μονάδας:
κ. Marta Hirsch-Ziemińska

Νομική μονάδα Δ

Προϊστάμενος μονάδας:
κ. Fergal Ó Regan

Μητρώο

Προϊστάμενος:
κ. Peter Bonnor

Τμήμα Διοίκησης και Οικονομικών

Μονάδα Διοίκησης και Προσωπικού

Προϊστάμενος μονάδας:
κ. Alessandro Del Bon

Μονάδα Προϋπολογισμού και Οικονομικών

Προϊστάμενος μονάδας:
κ. Loïc Julien

Μονάδα Επικοινωνίας

Προϊστάμενος μονάδας:
κ. Ben Hagard

Μονάδα Μέσων Ενημέρωσης, Επιχειρήσεων και Κοινωνίας των Πολιτών

Εκτελών χρέη προϊσταμένου μονάδας:
κ. Ben Hagard

Υπεύθυνος προστασίας δεδομένων του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή είναι κ. Loïc Julien.

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 (<http://www.ombudsman.europa.eu>) στις 23 επίσημες γλώσσες της ΕΕ. Εάν επιθυμείτε να λάβετε τον κατάλογο σε έντυπη μορφή, παρακαλείσθε να επικοινωνήσετε με το γραφείο του Διαμεσολαβητή.

3.2 Προϋπολογισμός

Ο προϋπολογισμός το 2011

Από την 1η Ιανουαρίου 2000, ο προϋπολογισμός του Διαμεσολαβητή αποτελεί πλέον ανεξάρτητο τμήμα του προϋπολογισμού της Ευρωπαϊκής Ένωσης (επί του παρόντος τμήμα VIII)¹ και 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 περιλαμβάνει τις δαπάνες που προκύπτουν από γενικές δραστηριότητες του οργανισμού.

Οι εγγεγραμμένες στον προϋπολογισμό πιστώσεις για το 2011 ανέρχονταν σε 9 427 395 ευρώ.

Διοργανική συνεργασία

Με γνώμονα τη βέλτιστη δυνατή αξιοποίηση των πόρων και την αποφυγή περιττής αλληλοεπικάλυψης των αρμοδιοτήτων του προσωπικού, ο Διαμεσολαβητής συνεργάζεται με άλλα θεσμικά όργανα της ΕΕ, όπου αυτό είναι δυνατό. Παρότι οι υπηρεσίες που παρέχονται στο πλαίσιο αυτό χρεώνονται, όπως είναι φυσικό, στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή, η συνεργασία αυτή έχει ως αποτέλεσμα την εξοικονόμηση σημαντικών ποσών στον προϋπολογισμό της ΕΕ.

1. Κανονισμός (ΕΚ, ΕΚΑΧ, Ευρατόμ) αριθ. 2673/1999 του Συμβουλίου, της 13ης Δεκεμβρίου 1999, για τροποποίηση του δημοσιονομικού κανονισμού, της 21ης Δεκεμβρίου 1977, ο οποίος εφαρμόζεται στον γενικό προϋπολογισμό των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, ΕΕ 1999 L 326, σ. 1.



Ο Διαμεσολαβητής συνεργάζεται συγκεκριμένα με:

- το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, όσον αφορά τους εσωτερικούς ελέγχους και τη λογιστική, καθώς και τις τεχνικές υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων κτιρίων, τεχνολογιών πληροφοριών, επικοινωνιών, ιατρικών υπηρεσιών, κατάρτισης, μεταφράσης και διερμηνείας
- την Υπηρεσία Επισήμων Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης για διάφορες πτυχές των εκδόσεων
- το Γραφείο διαχείρισης και εκκαθάρισης των ατομικών δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης όσον αφορά συντάξεις και άλλες πτυχές σχετικές με την ολοκλήρωση της θητείας μονίμων και προσωρινών υπαλλήλων
- το Μεταφραστικό Κέντρο των Οργάνων της ΕΕ, το οποίο μεριμνά για πολλές από τις μεταφράσεις που χρειάζεται ο Διαμεσολαβητής στο πλαίσιο του έργου που επιτελεί προς όφελος των πολιτών.

Έλεγχος του προϋπολογισμού

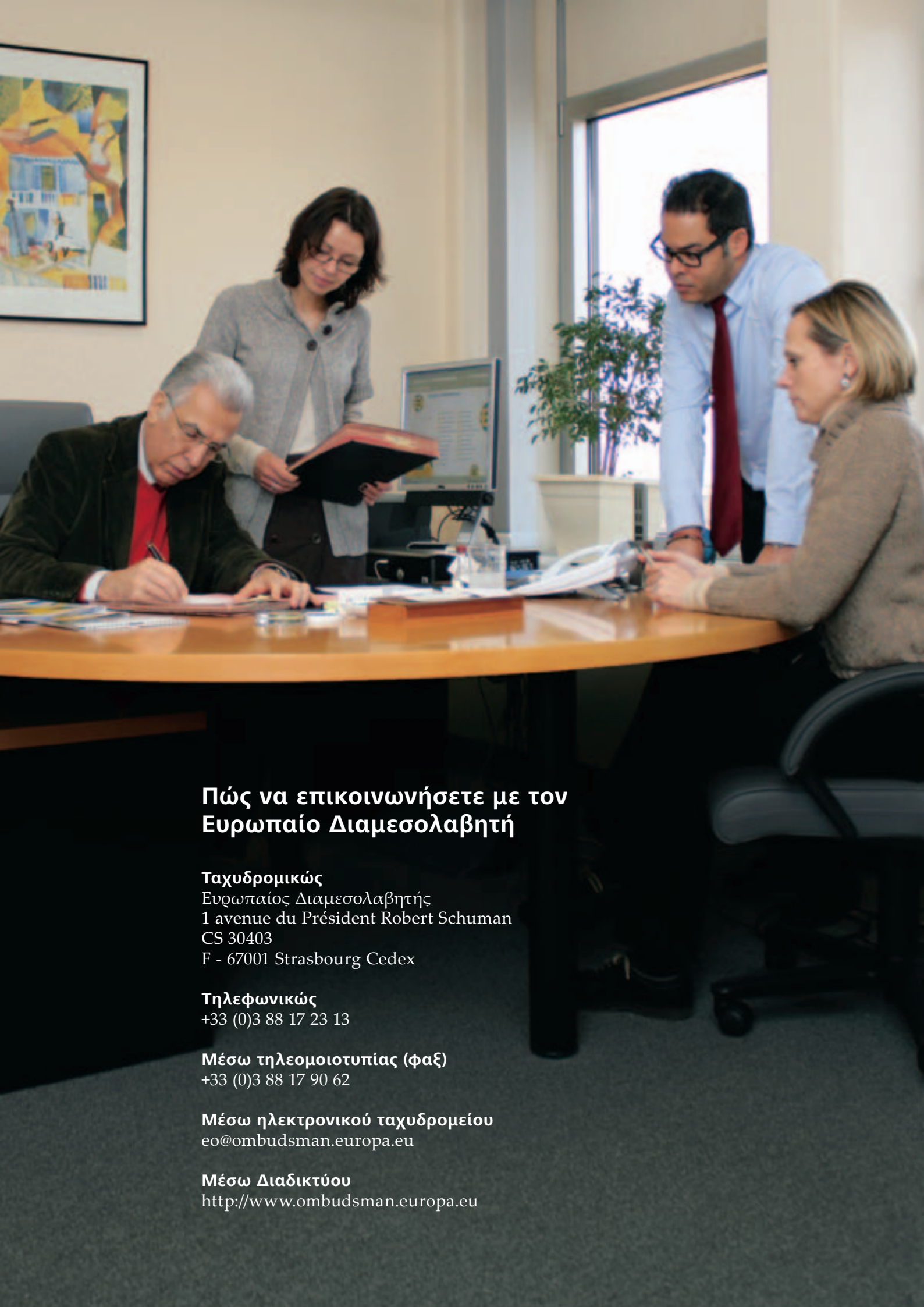
Με γνώμονα την αποτελεσματική διαχείριση των πόρων, ο εσωτερικός ελεγκτής του Διαμεσολαβητή, κ. Robert Galvin, ελέγχει τακτικά τα συστήματα εσωτερικού ελέγχου του οργανισμού και τις οικονομικές πράξεις στις οποίες προβαίνει το γραφείο.

Όπως και τα άλλα θεσμικά όργανα της ΕΕ, ο Διαμεσολαβητής υπόκειται επίσης στον έλεγχο του Ελεγκτικού Συνεδρίου.

3.3 Αξιοποίηση των πόρων

Κάθε χρόνο ο Διαμεσολαβητής εγκρίνει ένα ετήσιο σχέδιο διαχείρισης (ΕΣΔ), το οποίο προσδιορίζει τις συγκεκριμένες δράσεις που πρέπει να αναληφθούν από το γραφείο του προκειμένου να υλοποιηθούν οι προτεραιότητες του οργανισμού. Το ΕΣΔ περιλαμβάνει βασικούς δείκτες επίδοσης για τη μέτρηση της προόδου όσον αφορά την επίτευξη των συγκεκριμένων στόχων. Ο Διαμεσολαβητής εκδίδει επίσης, κάθε χρόνο, ετήσια έκθεση δραστηριοτήτων. Η έκθεση αυτή περιγράφει τα αποτελέσματα των δράσεων σε σχέση με τους στόχους που ορίστηκαν στο ΕΣΔ, τους κινδύνους που συνδέονται με τις δράσεις, τον τρόπο με τον οποίο χρησιμοποιήθηκαν οι πόροι που βρίσκονταν στη διάθεση του Διαμεσολαβητή και την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα του συστήματος εσωτερικού ελέγχου του οργανισμού.

Στις αρχές του 2012, ο Διαμεσολαβητής θα δημοσιεύσει στον δικτυακό τόπο του το ΕΣΔ, την ετήσια έκθεση δραστηριοτήτων και τον ετήσιο πίνακα βαθμολογίας με τα αποτελέσματα που επιτεύχθηκαν όσον αφορά τους βασικούς δείκτες επίδοσης για το 2011.



Πώς να επικοινωνήσετε με τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή

Ταχυδρομικώς

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

Τηλεφωνικώς

+33 (0)3 88 17 23 13

Μέσω τηλεομοιοτυπίας (φαξ)

+33 (0)3 88 17 90 62

Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
eo@ombudsman.europa.eu

Μέσω Διαδικτύου

<http://www.ombudsman.europa.eu>

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.

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

© Ευρωπαϊκή Ένωση, 2012
Όλες οι φωτογραφίες αποτελούν πνευματική ιδιοκτησία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά.
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 978-92-9212-302-4 . ISSN 1680-385X . doi:10.2869/45025 . QK-AA-12-001-EL-C

