

Ο ΕΥΡΩΠΑΙΟΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ



ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΙ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ

Ο ΕΥΡΩΠΑΙΟΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ

ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΙ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ

ετήσια έκθεση 2006

© Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής 2007

Ρητή επιφύλαξη κάθε δικαιώματος.

Η αναπαραγωγή για εκπαιδευτικούς και μη εμπορικούς σκοπούς επιτρέπεται, εφόσον αναφέρεται η προέλευση.

Φωτογραφίες:

Εξώφυλλο: © istockphoto.com/urbancow

Οπισθόφυλλο: © Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής

Σελίδα 5: © Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής

Το πλήρες κείμενο της Έκθεσης δημοσιεύεται στο διαδίκτυο, στη διεύθυνση: <http://www.ombudsman.europa.eu>

Printed in Belgium

ΤΥΠΩΜΕΝΟ ΣΕ ΧΑΡΤΙ ΛΕΥΚΑΣΜΕΝΟ ΧΩΡΙΣ ΧΛΩΡΙΟ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Στις αρχές κάθε νέου έτους, κάθομαι να γράψω το τελικό κείμενο της πιο σημαντικής δημοσίευσης του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή — της ετήσιας έκθεσης. Η αδιάσπαστη προσοχή που απαιτείται για να λάβει την τελική του μορφή ένα τέτοιο κείμενο είναι ανεκτίμητης αξίας καθώς μου επιτρέπει όχι μόνο να κάνω απολογισμό των επιτευγμάτων των προηγούμενων δώδεκα μηνών, αλλά επίσης να εντοπίσω τομείς που χρήζουν βελτίωσης. Πρόθεσή μου είναι να σας μεταφέρω στις σελίδες που ακολουθούν τα αποτελέσματα αυτής της διαδικασίας.



Ο βασικός ρόλος του Διαμεσολαβητή — παροχή βοήθειας στους καταγγέλλοντες

Ο αριθμός των καταγγελιών που έλαβε ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής το 2006 παρέμεινε κοντά στα υψηλά επίπεδα-ρεκόρ του 2005 και του 2004, γεγονός που δείχνει ότι οι καταγγελίες προς τον Διαμεσολαβητή σταθεροποιούνται στις 320 ανά μήνα, αριθμό πρωτόγνωρο για τα δεδομένα των προηγούμενων ετών. Στη συντριπτική πλειονότητα των υποθέσεων που ελήφθησαν το 2006, μπόρεσα να βοηθήσω τον καταγγέλοντα κινώντας έρευνα για την υπόθεση, διαβιβάζοντάς την στο αρμόδιο όργανο ή δίνοντας συστάσεις για το πού πρέπει να στραφεί ο καταγγέλλων για άμεση και αποτελεσματική λύση στο πρόβλημα. Στη Συνοπτική Παρουσίαση της Έκθεσης παρέχεται επισκόπηση των υποθέσεων που διεκπεραιώθηκαν το 2006, ενώ στα κεφάλαια 2 και 3 της ίδιας της Έκθεσης αναλύονται και παρουσιάζονται οι υποθέσεις με μεγαλύτερη λεπτομέρεια.

Πολλά θετικά αποτελέσματα — Περιπτώσεις βέλτιστης πρακτικής

Στις περιλήψεις υποθέσεων που περιλαμβάνονται στην ανά χείρας Έκθεση περιέχονται πολλά παραδείγματα όπου τα Κοινοτικά θεσμικά όργανα και οργανισμοί τήρησαν εποικοδομητική στάση για την επίλυση προβλημάτων στα οποία επέστησα την προσοχή τους. Για πρώτη φορά στην ανά χείρας Έκθεση προκρίνω έξι πρότυπες υποθέσεις οι οποίες αποτελούν παραδείγματα βέλτιστης πρακτικής που επιθυμώ να αναδείξω. Σε αυτές περιλαμβάνεται μια υπόθεση στο πλαίσιο της οποίας η Ευρωπαϊκή Επιτροπή συμφώνησε να αναθεωρήσει τον τρόπο με τον οποίο ερμήνευε την Κοινοτική Οδηγία περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων ώστε να λαμβάνονται υπόψη οι προβληματισμοί ενός πολίτη, η εποικοδομητική στάση της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων σε υπόθεση πρόσβασης σε έγγραφα και η απόφαση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου για την κατάργηση του ορίου ηλικίας στο πρόγραμμα πρακτικής άσκησης του εν λόγω θεσμικού οργάνου. Μέσω της ανάδειξης αυτών των υποθέσεων επιδιώκω να παρουσιάσω πρότυπα χρηστής διοίκησης που μπορούν να αποτελέσουν για όλα τα θεσμικά όργανα και τους οργανισμούς της ΕΕ πηγή έμπνευσης και μέτρο σύγκρισης των δικών τους πρακτικών. Περισσότερες πληροφορίες για τις υποθέσεις αυτές περιλαμβάνονται στη Συνοπτική Παρουσίαση που ακολουθεί. Ευρετήρια αυτών των έξι πρότυπων υποθέσεων περιέχονται επίσης στο παράρτημα Δ του πλήρους κειμένου της Έκθεσης.

Κάποιες χαμένες ευκαιρίες

Από τη στιγμή που ανέλαβα τα καθήκοντα του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή, την 1η Απριλίου 2003, σταθερή μου επιδίωξη ήταν η προαγωγή πνεύματος εξυπηρέτησης των πολιτών στις διοικητικές υπηρεσίες της ΕΕ. Οι πολίτες δεν δικαιούνται τίποτα λιγότερο από αυτό. Ο Χάρτης



Θεμελιωδών Δικαιωμάτων περιλαμβάνει το δικαίωμα στη χρηστή διοίκηση και έχουμε καθήκον να σεβόμαστε αυτήν την υπόσχεση που δόθηκε στους ευρωπαίους πολίτες.

Όπως συνηθίζω να λέω, ο τρόπος με τον οποίο η δημόσια διοίκηση αντιμετωπίζει τις καταγγελίες αποτελεί σε μεγάλο βαθμό το μέτρο που προσδιορίζει το πόσο επικεντρωμένη στον πολίτη είναι. Αν και υπήρξε πρόοδος σε αρκετούς τομείς, δυστυχώς το 2006 σημειώθηκε αύξηση του ποσοστού υποθέσεων την εξέταση των οποίων περάτωσα διατυπώνοντας επικριτική παρατήρηση και εξίσου σημαντική μείωση του αριθμού των υποθέσεων στις οποίες υπήρξε φιλικός διακανονισμός. Εξίσου λυπηρό είναι το γεγονός ότι μειώθηκε το ποσοστό αποδοχής και εφαρμογής των σχεδίων συστάσεων του Διαμεσολαβητή από τα θεσμικά όργανα.

Η εξέλιξη αυτή θα πρέπει να αποτελέσει αιτία προβληματισμού για όλους όσοι επιθυμούν καλύτερες σχέσεις μεταξύ της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των πολιτών της. Οι καταγγελίες δίνουν την ευκαιρία στα Κοινοτικά θεσμικά όργανα ή τους οργανισμούς να διευθετούν τα προβλήματα που ανακύπτουν και να δείχνουν ότι αντιμετωπίζουν με σοβαρότητα το σεβασμό του θεμελιώδους δικαιώματος των πολιτών στη χρηστή διοίκηση. Έχω την αίσθηση ότι ο πολίτης δυσκολεύεται να αντιπάρει την αντίθεση μεταξύ των δηλώσεων στις οποίες προβαίνουν συχνά τα θεσμικά όργανα διατυπώνοντας την επιθυμία τους να βρεθούν «πιο κοντά στον πολίτη» και του γεγονότος ότι τα ίδια αυτά θεσμικά όργανα συχνά δεν εκμεταλλεύονται τις ευκαιρίες που προσφέρονται από το Διαμεσολαβητή για βελτίωση των σχέσεων.

Ένα μέρος του προβλήματος φαίνεται να έγκειται στο γεγονός πως η ιδέα ότι οι αρχές της χρηστής διοίκησης απαιτούν από τα θεσμικά όργανα και τους δημόσιους υπαλλήλους κάτι περισσότερο από το να αποφεύγουν απλά αθέμιτες συμπεριφορές δεν έχει γίνει ακόμα απολύτως κατανοητή και αποδεκτή από ορισμένους εργαζομένους στις διοικητικές υπηρεσίες. Το 2007 θα συνεχίσω να δίνω έμφαση σε αυτό το βασικό σημείο. Επίσης, για να διασφαλίσω τον συγκεκριμένο και διαρκή αντίκτυπο των ερευνών μου, το 2007 προτίθεμαι να διεξάγω και να δημοσιεύσω μελέτες της συνέχειας που δόθηκε σε σχέση με όλες τις πρόσθετες παρατηρήσεις και τις επικριτικές παρατηρήσεις που διατυπώθηκαν το 2006. Με τον τρόπο αυτό αναμένεται να ενθαρρυνθούν τα εμπλεκόμενα θεσμικά όργανα να βελτιώσουν τις πρακτικές τους προς όφελος των πολιτών.

Συνεργασία με τα θεσμικά όργανα για την προαγωγή πνεύματος εξυπηρέτησης

Περίπου το 70% των ερευνών του Διαμεσολαβητή αφορούν στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Ως εκ τούτου, είναι καίριας σημασίας η Επιτροπή να αναλάβει πρωταγωνιστικό ρόλο στην προαγωγή του πνεύματος εξυπηρέτησης. Προσβλέποντας στην επίτευξη αυτού του στόχου, ξεκίνησα κύκλο διμερών συναντήσεων με όλους τους Ευρωπαίους Επιτρόπους, οι οποίες αποβλέπουν στην ανάδειξη των βασικών αρχών χρηστής διοίκησης που πρέπει να τηρούνται σε όλα τα επίπεδα της Επιτροπής και στην επικέντρωση σε τομείς που από τις έρευνες που πραγματοποιήσα κατόπιν καταγγελιών προέκυψε ότι αποτελούν αιτία προβληματισμού. Το ανοιχτό πνεύμα και η δέσμευση των 11 Επιτρόπων με τους οποίους συναντήθηκα έως τώρα αποδεικνύουν σαφέστατα ότι αναγνωρίζουν την αξία της επικοινωνιακής διευθέτησης των καταγγελιών. Οι συναντήσεις μου με τα άλλα Κοινοτικά θεσμικά όργανα και οργανισμούς ήταν εξίσου ενθαρρυντικές. Λεπτομέρειες σχετικά με τις συναντήσεις αυτές παρατίθενται στο κεφάλαιο 4 της ανά χείρας Έκθεσης.

Προαγωγή της επικουρικότητας στους μηχανισμούς επίλυσης διαφορών

Δεδομένου του σημαντικού αριθμού καταγγελιών που λαμβάνω κάθε χρόνο οι οποίες δεν εμπίπτουν εντός της αρμοδιότητάς μου, καθ' όλη τη διάρκεια του 2006 συνέχισα τις προσπάθειές μου για την προαγωγή της επικουρικότητας στους μηχανισμούς επίλυσης διαφορών. Πολλά πρόσωπα που μου υποβάλουν καταγγελίες φαίνεται να αγνοούν τους διαθέσιμους εξωδικαστικούς μηχανισμούς επίλυσης διαφορών στα κράτη μέλη ή το γεγονός ότι αρμόδιοι για την εξέταση των καταγγελιών τους μπορεί να είναι οι εθνικοί και οι περιφερειακοί διαμεσολαβητές, ακόμα και σε περιπτώσεις που αφορούν στο Κοινοτικό



δίκαιο. Το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Διαμεσολαβητών αποτελεί σημαντική πηγή βοήθειας στους εθνικούς και τους περιφερειακούς διαμεσολαβητές για την εξέταση υποθέσεων που αφορούν στο Κοινοτικό δίκαιο με τον αποτελεσματικότερο δυνατό τρόπο. Το 2006 περισσότερο από το 75% των καταγγελιών που έλαβα δεν ενέπιπταν εντός της αρμοδιότητάς μου, κυρίως διότι αφορούσαν εθνικές ή περιφερειακές διοικητικές υπηρεσίες των κρατών μελών. Στη συντριπτική πλειονότητα των υποθέσεων αυτών, κάποιο άλλο μέλος του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών ήταν αρμόδιο για την εξέταση του εκάστοτε αντικειμένου των καταγγελιών. Σε όλες αυτές τις υποθέσεις και κατόπιν έγκρισης του καταγγέλλοντος, είτε διαβίβαζα την καταγγελία απευθείας στον αρμόδιο διαμεσολαβητή είτε έδινα συστάσεις στον καταγγέλλοντα για το πού πρέπει να αποταθεί. Μολονότι οι εν λόγω διαβιβάσεις και συστάσεις αποτελούν σημαντική βοήθεια για τους πολίτες, σίγουρα είναι προτιμότερο οι τελευταίοι να απευθύνονται ευθύς εξαρχής στον αρμόδιο διαμεσολαβητή.

Μια καλύτερα στοχευμένη στρατηγική επικοινωνίας

Ως εκ τούτου, εργαζόμαστε σκληρά, μέσω του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών, να κατευθύνουμε τους πολίτες στον κατάλληλο διαμεσολαβητή, με την παροχή σαφών και κατανοητών πληροφοριών για τα διάφορα μέσα προσφυγής που βρίσκονται στη διάθεσή τους σε ευρωπαϊκό, εθνικό και περιφερειακό επίπεδο. Οι πληροφορίες αυτές παρέχονται στους πολίτες μέσω συνδέσμων προς εθνικούς και περιφερειακούς διαμεσολαβητές στην ιστοσελίδα μου, οι οποίοι χρησιμοποιήθηκαν περισσότερες από 44 000 φορές πέρυσι, μέσω της ενημέρωσης σχετικά με το Δίκτυο που παρέχεται δια των δημοσιεύσεών μου, και μέσω κοινών παρουσιάσεων με τους οικείους εθνικούς ή περιφερειακούς διαμεσολαβητές στο πλαίσιο των ενημερωτικών επισκέψεών μου σε κράτη μέλη.

Παράλληλα με τις δραστηριότητες που αναλαμβάνονται μέσω του Δικτύου, εντείνουμε τις γενικότερες επικοινωνιακές μας προσπάθειες. Κατά τη διάρκεια του έτους, εκπονήσαμε τρεις βασικές στρατηγικές για την προσέγγιση του κοινού — μια συνολική στρατηγική ΜΜΕ, ένα σχέδιο για τη ριζική αναβάθμιση της ιστοσελίδας του Διαμεσολαβητή και μια πολιτική κατόπιν προσεκτικής έρευνας, για την καλύτερη στοχοθέτηση και προσέγγιση δυνητικών καταγγελλόντων. Αυτή η τελευταία στρατηγική είναι ζωτικής σημασίας προκειμένου να υπάρξει μείωση του υφιστάμενου αριθμού καταγγελιών που δεν εμπίπτουν στις αρμοδιότητές μου. Σκοπός και των τριών δράσεων είναι να διασφαλιστεί ότι όλοι όσοι ενδεχομένως έχουν να υποβάλουν παραδεκτές καταγγελίες στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή θα γνωρίζουν πώς να το κάνουν, και όσοι έχουν καταγγελίες που δεν εμπίπτουν στις αρμοδιότητές μου θα γνωρίζουν σε ποιον να στραφούν για βοήθεια. Επίσης, αυτές οι δραστηριότητες επικοινωνίας θα συμβάλουν στο να ενημερωθεί το ευρύ κοινό σχετικά με το ρόλο του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή στον έλεγχο των διοικητικών υπηρεσιών της ΕΕ.

Σύσκεψη προσωπικού

Η έννοια της χρηστής διοίκησης τόσο από εννοιολογικής όσο και από διαδικαστικής άποψης, η εξεύρεση τρόπων για την περαιτέρω ενίσχυση και προαγωγή του πνεύματος εξυπηρέτησης εντός της υπηρεσίας του Διαμεσολαβητή και η εξεύρεση τρόπων για την προσέγγιση των πολιτών εν γένει, αλλά και τη στόχευση συγκεκριμένων, πιο εξειδικευμένων ακροατηρίων ήταν ορισμένα από τα θέματα που εξετάστηκαν λεπτομερώς στο πλαίσιο της σύσκεψης προσωπικού του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή που πραγματοποιήθηκε για πρώτη φορά τον Οκτώβριο του 2006. Οι συσκέψεις αυτού του είδους είναι δραστηριότητες αυτοεξέτασης, με τη συμμετοχή ολόκληρου του προσωπικού ενός θεσμικού οργάνου, με στόχο την ανάπτυξη και την ενίσχυση της κατανόησης των αξιών και της αποστολής του θεσμικού οργάνου και της προαγωγής της αποτελεσματικής υλοποίησής τους. Κάθε μέλος του προσωπικού ενθαρρύνθηκε να συμμετάσχει ενεργά στις συζητήσεις και να εκφράσει τις απόψεις του για τα διάφορα θέματα που τέθηκαν προς εξέταση. Κατά γενική ομολογία η σύσκεψη υπήρξε μια ιδιαίτερα παραγωγική και αξιόλογη εμπειρία που αξίζει να επαναληφθεί.



Όλες οι δραστηριότητες στις οποίες αναφέρθηκα στον πρόλογο αυτό εξετάζονται αναλυτικά στην ετήσια έκθεση, ενώ συντομότερος απολογισμός του έργου του Διαμεσολαβητή παρέχεται στη δημοσίευση με τίτλο «Συνοπτική παρουσίαση και στατιστικά», που δημοσιεύεται χωριστά. Ελπίζω ότι οι δύο αυτές δημοσιεύσεις θα σας επιτρέψουν να σχηματίσετε πλήρη εικόνα του έργου του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή το 2006 και θα σας προτρέψουν να μάθετε περισσότερα για το θεσμό του οποίου έχω την τιμή να προΐσταμαι. Σε ό,τι με αφορά, προσβλέπω στο 2007 ως ένα ακόμη έτος προκλήσεων, με το διττό στόχο της συνεργασίας με τα θεσμικά όργανα για την προαγωγή της χρηστής διοίκησης και του αναπροσανατολισμού των προσπαθειών μου σε θέματα επικοινωνίας ώστε όλοι όσοι ενδεχομένως χρειαστεί να κάνουν χρήση των υπηρεσιών του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή να είναι σωστά και επαρκώς ενημερωμένοι ως προς τους τρόπους με τους οποίους μπορούν να το πράξουν.

Στρασβούργο, 22 Φεβρουαρίου 2007

Νικηφόρος ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ



ΣΥΝΟΨΗ ΤΩΝ ΚΥΡΙΟΤΕΡΩΝ ΣΗΜΕΙΩΝ

Στη δωδέκατη ετήσια έκθεση του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο γίνεται απολογισμός των δραστηριοτήτων του Διαμεσολαβητή κατά το 2006. Πρόκειται για την τέταρτη ετήσια έκθεση που υποβάλλει ο καθηγητής Νικηφόρος ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ, ο οποίος ανέλαβε καθήκοντα Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή την 1η Απριλίου 2003.

ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ

Η Έκθεση αποτελείται από έξι κεφάλαια και τέσσερα παραρτήματα. Αρχίζει με μια εισαγωγή του ίδιου του Διαμεσολαβητή, στην οποία κάνει επισκόπηση των κύριων δραστηριοτήτων και επιτευγμάτων του έτους και σκιαγραφεί τις ιδέες του για το μέλλον. Η παρούσα Σύνοψη των κυριότερων σημείων αποτελεί το κεφάλαιο 1.

Στο κεφάλαιο 2 περιγράφονται οι διαδικασίες διεκπεραίωσης των καταγγελιών και διεξαγωγής των ερευνών που ακολουθεί ο Διαμεσολαβητής. Γίνεται επισκόπηση των καταγγελιών που εξετάστηκαν στη διάρκεια του έτους, συμπεριλαμβανομένης θεματικής ανάλυσης της έκβασης των υποθέσεων ή εξέταση των οποίων περατώθηκε κατόπιν έρευνας. Η ανάλυση αυτή καλύπτει τα πιο σημαντικά νομικά πορίσματα και πορίσματα που συνδέονται με πραγματικά περιστατικά, τα οποία περιλαμβάνονται στις αποφάσεις του Διαμεσολαβητή το 2006.

Το κεφάλαιο 3 περιέχει επιλεγμένες περιλήψεις τέτοιων αποφάσεων, δείχνοντας το εύρος των θεμάτων και των θεσμικών οργάνων που αφορούν οι καταγγελίες και οι αυτεπάγγελτες έρευνες. Οι περιλήψεις οργανώνονται, πρώτον, βάσει του πορίσματος ή της έκβασης και, δεύτερον, βάσει του θεσμικού ή άλλου οργάνου που αφορούν. Περιλήψεις αποφάσεων κατόπιν αυτεπάγγελτων ερευνών και παραδείγματα ερωτήσεων που υποβάλλονται από εθνικούς και περιφερειακούς εμπειρογνώμονες παρουσιάζονται στο τέλος του κεφαλαίου.

Το κεφάλαιο 4 αφορά στις σχέσεις με τα θεσμικά όργανα και τους οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ξεκινά συνοψίζοντας την αξία της εποικοδομητικής συνεργασίας του Διαμεσολαβητή με τα θεσμικά όργανα και τους οργανισμούς και στη συνέχεια παραθέτει τις διάφορες συναφείς συναντήσεις και γεγονότα που έλαβαν χώρα το 2006.

Το κεφάλαιο 5 αφορά στις σχέσεις του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή με την κοινότητα των εθνικών, περιφερειακών και τοπικών διαμεσολαβητών στην Ευρώπη και εκτός αυτής. Οι δραστηριότητες του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών περιγράφονται λεπτομερώς, ενώ εξετάζεται και η συμμετοχή του Διαμεσολαβητή σε σεμινάρια, διασκέψεις και συναντήσεις.

Στο κεφάλαιο 6 γίνεται επισκόπηση των δραστηριοτήτων επικοινωνίας του Διαμεσολαβητή. Το κεφάλαιο χωρίζεται σε έξι ενότητες, οι οποίες καλύπτουν τις σημαντικές στιγμές του έτους, τις ενημερωτικές επισκέψεις του Διαμεσολαβητή, τις διασκέψεις και συναντήσεις στις οποίες συμμετέχουν ο Διαμεσολαβητής και το προσωπικό του, τις σχέσεις με τα μέσα ενημέρωσης, τις δημοσιεύσεις και την ηλεκτρονική επικοινωνία.

Το παράρτημα Α περιέχει στατιστικά στοιχεία σχετικά με το έργο του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή το 2006. Στα παραρτήματα Β και Γ παρέχονται λεπτομερή στοιχεία σχετικά με τον προϋπολογισμό και το προσωπικό του Διαμεσολαβητή αντίστοιχα. Το παράρτημα Δ περιέχει ευρετήρια των αποφάσεων που αναλύονται στο κεφάλαιο 3 με βάση τον αριθμό της υπόθεσης, το αντικείμενο και το είδος της καταγγελλόμενης κακοδιοίκησης. Επίσης παρατίθενται οι πρότυπες υποθέσεις και όλες οι υποθέσεις η εξέταση των οποίων περατώθηκε με διατύπωση επικριτικής παρατήρησης από τον Διαμεσολαβητή το 2006.



ΣΥΝΟΨΗ

Η αποστολή του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή

Ο θεσμός του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή θεσπίστηκε με τη Συνθήκη του Μάαστριχτ ως απόρροια της κατοχύρωσης της ιθαγένειας της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ο Διαμεσολαβητής διερευνά καταγγελίες που αφορούν σε περιπτώσεις κακοδιοίκησης κατά τις δραστηριότητες των Κοινοτικών θεσμικών οργάνων και οργανισμών, με εξαίρεση το Δικαστήριο και το Πρωτοδικείο κατά την άσκηση των δικαιωμάτων τους καθηκόντων. Με την έγκριση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, ο Διαμεσολαβητής έχει ορίσει την «κακοδιοίκηση» με τρόπο που περιλαμβάνει το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, του κράτους δικαίου και της αρχής της χρηστής διοίκησης.

Πέρα από την εξέταση καταγγελιών πολιτών, εταιριών και ενώσεων, ο Διαμεσολαβητής ενεργεί υπέρ των πολιτών κινώντας αυτεπάγγελτες έρευνες, πραγματοποιώντας συναντήσεις με Μέλη και υπαλλήλους των Κοινοτικών θεσμικών οργάνων και οργανισμών και προσεγγίζοντας τους πολίτες για να τους ενημερώσει για τα δικαιώματά τους και τον τρόπο άσκησής τους.

Καταγγελίες και έρευνες το 2006

Το 2006, ο Διαμεσολαβητής έλαβε συνολικά 3 830 καταγγελίες. Αυτό συνιστά ελαφρά μείωση (2%) σε σύγκριση με το 2005¹ αλλά επιβεβαιώνει επίσης τη σταθεροποίηση των καταγγελιών στα άνευ προηγουμένου υψηλά επίπεδα του 2004. Συνολικά, το 57% των καταγγελιών που έλαβε ο Διαμεσολαβητής το 2006 εστάλη ηλεκτρονικά, είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είτε μέσω του δελτίου καταγγελίας που παρέχεται στην ιστοσελίδα του Διαμεσολαβητή. Καταγγελίες εστάλησαν απευθείας από μεμονωμένους πολίτες σε 3 619 υποθέσεις, ενώ 211 προήλθαν από ενώσεις ή εταιρίες.

Ο Διαμεσολαβητής μπόρεσε να βοηθήσει τον καταγγέλλοντα στο 70% σχεδόν των υποθέσεων, κινώντας έρευνα για την υπόθεση, διαβιβάζοντάς την στο αρμόδιο όργανο ή δίνοντας συστάσεις για το πού πρέπει να στραφεί ο καταγγέλλων για άμεση και αποτελεσματική λύση στο πρόβλημα.

Μέσα στο έτος κινήθηκαν συνολικά 258 νέες έρευνες βάσει καταγγελιών. Επίσης ο Διαμεσολαβητής κίνησε εννέα αυτεπάγγελτες έρευνες. Το 2006 ασχολήθηκε συνολικά με 582 έρευνες, 315 εκ των οποίων μεταφέρθηκαν από το 2005.

Όπως και τα προηγούμενα χρόνια, οι περισσότερες καταγγελίες για τις οποίες κινήθηκε έρευνα, δηλαδή 387 ή ποσοστό 66% επί του συνόλου, αφορούσαν την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Καθώς η Επιτροπή είναι το βασικό Κοινοτικό θεσμικό όργανο που λαμβάνει αποφάσεις οι οποίες έχουν άμεσο αντίκτυπο στους πολίτες, είναι φυσικό οι καταγγελίες των πολιτών να αφορούν κυρίως σε εκείνη. Υπήρξαν 74 καταγγελίες (13% επί του συνόλου) κατά της Υπηρεσίας Επιλογής Προσωπικού των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (EPSO), 49 (8%) κατά του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και 11 (2%) κατά του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Οι βασικές μορφές καταγγελλόμενης κακοδιοίκησης ήταν: αδιαφάνεια, συμπεριλαμβανομένης της άρνησης παροχής πληροφοριών (στο 25% των υποθέσεων), άδικη μεταχείριση ή κατάχρηση εξουσίας (19%), μη ικανοποιητικές διαδικασίες (12%), καθυστέρηση που μπορούσε να αποφευχθεί (9%), αθέμιτες διακρίσεις (9%), αμέλεια (8%), νομικό σφάλμα (5%) και μη διασφάλιση της εκπλήρωσης υποχρεώσεων, δηλαδή αδυναμία της Επιτροπής να διαδραματίσει τον ρόλο της ως «θεματοφύλακα της Συνθήκης» ενώπιον των κρατών μελών (4%).

Συνολικά ελήφθησαν 3 540 μεμονωμένα αιτήματα για παροχή πληροφοριών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε σύγκριση με περίπου 3 200 τόσο το 2004 όσο και το 2005. Σε όλα εστάλησαν εξατομικευμένες απαντήσεις από αρμόδιο μέλος του προσωπικού του Διαμεσολαβητή.

¹ Πρέπει να σημειωθεί ότι το 2006, 281 από τις καταγγελίες που ελήφθησαν αφορούσαν το ίδιο ζήτημα, ενώ το 2005 το ίδιο ζήτημα αφορούσαν 335 καταγγελίες.



Τα αποτελέσματα των ερευνών του Διαμεσολαβητή

Το 2006 ο Διαμεσολαβητής περάτωσε 250 έρευνες. Από αυτές οι 247 ήταν έρευνες κατόπιν καταγγελίας και οι τρεις ήταν αυτεπάγγελτες έρευνες. Ακολουθεί επισκόπηση των πορισμάτων.

Υποθέσεις όπου δεν διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση

Σε 95 υποθέσεις, από την έρευνα που διεξήγαγε ο Διαμεσολαβητής δεν προέκυψε περίπτωση κακοδιοίκησης. Αυτό το αποτέλεσμα δεν είναι απαραίτητως αρνητικό για τον καταγγέλλοντα, στον οποίο το αρμόδιο θεσμικό όργανο ή οργανισμός εξηγεί πλήρως τις ενέργειές του ή ζητά συγγνώμη. Επίσης, ο καταγγέλλων πληροφορείται την άποψη του Διαμεσολαβητή. Ακολουθούν παραδείγματα υποθέσεων στις οποίες δεν διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση το 2006:

- Ο Διαμεσολαβητής έλαβε καταγγελία σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο χειρίζεται η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕπ) τα αιτήματα παροχής πληροφοριών σχετικά με την πιθανή χρηματοδότηση ενός σχεδίου έργου στην Τσεχική Δημοκρατία. Στην αρχική της απάντηση στα αιτήματα παροχής πληροφοριών η ΕΤΕπ παρατήρησε, σε γενικές γραμμές, ότι η άρνησή της να παράσχει πρόσβαση ήταν σύμφωνη με την πολιτική και τους κανόνες που κατά την εποχή εκείνη βρισκόνταν σε ισχύ. Κατά την πορεία της έρευνας του Διαμεσολαβητή, προέβη σε πιο συγκεκριμένες εξηγήσεις, παραπέμποντας στο δημόσιο συμφέρον στο πλαίσιο των διεθνών σχέσεων. Ο Διαμεσολαβητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η ΕΤΕπ δεν παραβίασε τους κανόνες της για την πρόσβαση σε πληροφορίες και περάτωσε την εξέταση της υπόθεσης διαπιστώνοντας την ανυπαρξία κακοδιοίκησης. Ωστόσο, παρότρυνε την ΕΤΕπ, σε παρόμοιες υποθέσεις στο μέλλον να συνοδεύει την τελική άρνησή της για παροχή πληροφοριών με επαρκείς εξηγήσεις που να αιτιολογούν την άρνησή της, οι οποίες θα αποστέλλονται στο πρόσωπο που ζητεί τις πληροφορίες προτού το πρόβλημα εξελιχθεί σε καταγγελία στο Διαμεσολαβητή. (3501/2004/PB)
- Ένας συμμετέχων σε ανοιχτό διαγωνισμό που διοργάνωσε η Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (EPSO) υπέβαλε καταγγελία στο Διαμεσολαβητή για ελλιπή διαφάνεια και οργάνωση του διαγωνισμού και για μη τήρηση των προθεσμιών εγγραφής στις δοκιμασίες επιλογής. Κατόπιν έρευνας ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι η EPSO παρείχε στους υποψηφίους, σε τακτική βάση και σε συμμόρφωση με την πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος, πληροφορίες σχετικά με τα διαδοχικά στάδια της διαδικασίας επιλογής. Ο Διαμεσολαβητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι οι πληροφορίες που παρείχε η EPSO ήταν σαφείς και επαρκείς και δεν διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση. (472/2006/DK)
- Μεταφραστικό γραφείο της Σουηδίας υπέβαλε καταγγελία στο Διαμεσολαβητή σχετικά με την πρόσκληση υποβολής προσφορών που δημοσιεύτηκε από το Δικαστήριο. Η πρόσκληση υποβολής προσφορών περιείχε έναν όρο που δεν αναφερόταν στην αρχική προκήρυξη, τον οποίο το γραφείο δεν μπορούσε να εκπληρώσει. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι, σύμφωνα με τους σχετικούς κανόνες, κάποιοι όροι αρκεί να ορίζονται στην πρόσκληση υποβολής προσφορών και δεν χρειάζεται να αναφέρονται και στην προκήρυξη. Ο Διαμεσολαβητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι το Δικαστήριο δεν μετέβαλε τους όρους κατά τη διάρκεια της διαδικασίας, όπως ισχυρίστηκε ο καταγγέλλων, κι ως εκ τούτου δεν διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση. (2523/2005/TN)

Ακόμα και αν ο Διαμεσολαβητής δεν διαπιστώσει κακοδιοίκηση, μπορεί να θεωρήσει ότι είναι ευκαιρία το θεσμικό όργανο ή ο οργανισμός να βελτιώσει την ποιότητα της διοίκησής του στο μέλλον. Σε τέτοιες υποθέσεις, ο Διαμεσολαβητής διατυπώνει πρόσθετη παρατήρηση, όπως, για παράδειγμα, στις εξής υποθέσεις:

- Ο Διαμεσολαβητής δεν διαπίστωσε κακοδιοίκηση σε σχέση με την απόφαση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου να απορρίψει την προσφορά ενός καταγγέλλοντος κατόπιν πρόσκλησης υποβολής προσφορών. Ωστόσο, επίστησε την προσοχή του Κοινοβουλίου σε δήλωση του ίδιου του θεσμικού οργάνου σχετικά με τη διακριτική του ευχέρεια στο πλαίσιο διαδικασιών προσκλήσεων υποβολής προσφορών. Ο Διαμεσολαβητής επισήμανε



ότι η δήλωση δεν φαίνεται να συνάδει με την πρόσκληση υποβολής προσφορών σε αυτήν την υπόθεση ή με τις αρχές χρηστής διοίκησης που αφορούν στην άσκηση διακριτικής ευχέρειας. (1315/2005/BB)

- Ο Διαμεσολαβητής υπέδειξε στην Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (EPSO), κάθε φορά που η αρμόδια για τους διορισμούς αρχή διαβλέπει ότι η απάντησή της επί προσφυγής που υποβάλλεται δυνάμει του Άρθρου 90, παράγραφος 2 του Κανονισμού υπηρεσιακής κατάστασης δεν αναμένεται να αποσταλεί πριν από την εκπνοή της προβλεπόμενης τετράμηνης προθεσμίας, να αποστέλλει ενδιάμεση απάντηση. Αυτό προέκυψε κατόπιν έρευνας επί της καταγγελίας υποψηφίου που δεν επέτυχε σε ανοιχτό διαγωνισμό. Η EPSO εξέφρασε τη λύπη της για την καθυστέρηση στη συγκεκριμένη περίπτωση. Ο Διαμεσολαβητής άδραξε την ευκαιρία που παρείχε η συγκεκριμένη καταγγελία για να διευκρινίσει ότι είναι εξουσιοδοτημένος να εξετάζει τη νομιμότητα αποφάσεων της Υπηρεσίας Επιλογής Προσωπικού. Η EPSO είχε αμφισβητήσει το σχετικό δικαίωμα του Διαμεσολαβητή σε αυτήν την περίπτωση. (1217/2004/OV)

Υποθέσεις που διευθετήθηκαν από το θεσμικό όργανο και φιλικό διακανονισμοί

Όποτε είναι δυνατό, ο Διαμεσολαβητής προσπαθεί να πετύχει ένα θετικό αποτέλεσμα που ικανοποιεί τόσο τον καταγγέλλοντα όσο και το καταγγελλόμενο θεσμικό όργανο. Η συνεργασία των Κοινοτικών θεσμικών οργάνων και οργανισμών είναι βασική για να επιτευχθεί ένα τέτοιο αποτέλεσμα, με το οποίο ενισχύονται οι σχέσεις μεταξύ θεσμικών οργάνων και πολιτών και αποφεύγονται οι πολυδάπανοι και χρονοβόροι δικαστικοί αγώνες.

Το 2006, 64 υποθέσεις διευθετήθηκαν από το ίδιο το θεσμικό όργανο ή τον οργανισμό κατόπιν καταγγελίας στο Διαμεσολαβητή. Τέτοιες υποθέσεις ήταν οι εξής:

- Η Επιτροπή διευθέτησε μια υπόθεση καθυστερημένης πληρωμής στο πλαίσιο προγράμματος ανταλλαγής μαθητών μεταξύ του Βερολίνου της Γερμανίας και του Halton του Ηνωμένου Βασιλείου, κατόπιν καταγγελίας που υπέβαλε στο Διαμεσολαβητή αρχή τοπικής αυτοδιοίκησης του Βερολίνου. Η Επιτροπή ανακοίνωσε επίσης τη λήψη μέτρων για τη βελτίωση της διοίκησής της στον τομέα της αδελφοποίησης πόλεων. Ο Διαμεσολαβητής χαιρέτησε την απάντηση αυτή αλλά προσέθεσε ότι η Επιτροπή θα πρέπει να καταβάλλει τόκο σε παρόμοιες υποθέσεις. (3172/2005/WP)
- Η Επιτροπή συμφώνησε να καταβάλει οφειλόμενο μισθό σε υπάλληλο κατόπιν διερεύνησης της υπόθεσης από το Διαμεσολαβητή. Η υπάλληλος ασθένησε λίγο μετά την ανάληψη των καθηκόντων της και τελικά της χορηγήθηκε σύνταξη αναπηρίας. Η Επιτροπή αρνούνταν να την πληρώσει για παρατεταμένο διάστημα, υποστηρίζοντας ότι δεν είχε υποβάλει κανένα αποδεικτικό στοιχείο σχετικά με το ότι η απουσία της οφειλόταν σε ιατρικούς λόγους. Συνεπεία της έρευνας του Διαμεσολαβητή, η Επιτροπή συμφώνησε να καταβάλει τον οφειλόμενο μισθό, συν τον τόκο που αξίωσε η καταγγέλλουσα. (106/2005/TN)
- Η Επιτροπή των Περιφερειών κατέβαλε τα έξοδα ταξιδιού ενός υποψηφίου που έδωσε συνέντευξη για θέση εργασίας και συμφώνησε να καταβάλει τόκο, κατόπιν εξέτασης της υπόθεσης από τον Διαμεσολαβητή. Απαντώντας στον ισχυρισμό του καταγγέλλοντα ότι η διαδικασία επιστροφής δαπανών πρέπει να βελτιωθεί, η Επιτροπή υποστήριξε ότι η καθυστέρηση οφειλόταν σε εξαιρετικές συνθήκες και ότι οι διαδικασίες της δεν χρήζουν αναθεώρησης. Σε πρόσθετη παρατήρησή του ο Διαμεσολαβητής αναφέρθηκε στη δυνατότητα περαιτέρω βελτίωσης των διοικητικών προτύπων της Επιτροπής μέσω της συστηματικής παρακολούθησης των φακέλων πληρωμής, όπως αυτός της υπό εξέταση περίπτωση. Κάτι τέτοιο θα μπορούσε να γίνει επικοινωνώντας με τους υποψηφίους σε περίπτωση υποβολής ελλιπών δικαιολογητικών και, σε περίπτωση καθυστερήσεων, κρατώντας τους υποψηφίους ενήμερους για τις καθυστερήσεις και τους λόγους στους οποίους οφείλονται. (800/2006/WP)

Εάν οι έρευνες του Διαμεσολαβητή αποκαλύψουν κρούσμα κακοδιοίκησης, ο Διαμεσολαβητής προσπαθεί να επιτύχει φιλικό διακανονισμό, εάν αυτό είναι εφικτό. Σε ορισμένες υποθέσεις,



μπορεί να επιτευχθεί φιλικός διακανονισμός, εάν το ενδιαφερόμενο θεσμικό ή άλλο όργανο προσφερθεί να αποζημιώσει τον καταγγέλλοντα. Οποιαδήποτε τέτοια προσφορά γίνεται *ex gratia*, δηλαδή χωρίς να συνεπάγεται αποδοχή ευθύνης και χωρίς να δημιουργεί νομικό προηγούμενο.

Το 2006 προτάθηκαν 28 φιλικοί διακανονισμοί. Η εξέταση τριών υποθέσεων περατώθηκε κατά τη διάρκεια του έτους όταν επιτεύχθηκε φιλικός διακανονισμός (συμπεριλαμβανομένης μίας υπόθεσης όπου η πρόταση έγινε το 2005). Στα τέλη του 2006, εξετάζονταν ακόμα 27 προτάσεις φιλικού διακανονισμού. Μεταξύ των φιλικών διακανονισμών που επιτεύχθηκαν το 2006 είναι οι εξής:

- Η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕπ) παραχώρησε μερική δημόσια πρόσβαση σε μια έκθεση ελέγχου, κατόπιν υποβολής καταγγελίας στο Διαμεσολαβητή. Επίσης, συμφώνησε να παράσχει στη σχετική εταιρία ιδιωτική πρόσβαση σε σημεία της έκθεσης που αφορούσαν συγκεκριμένα τον όμιλο στον οποίο ανήκει η εταιρία. Η έκθεση αφορούσε σε ένα χρηματοδοτούμενο από την ΕΕ έργο στην Αφρική, στο οποίο συμμετείχε ο όμιλος. Η ΕΤΕπ αρχικά είχε αρνηθεί να παράσχει πρόσβαση στην έκθεση. Ο Διαμεσολαβητής χαιρέτησε την εποικοδομητική στάση της ΕΤΕπ η οποία θα μπορούσε να χρησιμεύσει ως υπόδειγμα σε μελλοντικές υποθέσεις. (1776/2005/GG)
- Κατόπιν καταγγελίας γερμανού πολίτη, η Επιτροπή συμφώνησε να αναθεωρήσει τον τρόπο με τον οποίο ερμηνεύει την Ευρωπαϊκή Οδηγία για την προστασία των δεδομένων². Σύμφωνα με τον καταγγέλλοντα, οι δημόσιες αρχές του ομόσπονδου κράτους του Αμβούργου παρέδωσαν παρانونώς προσωπικά δεδομένα σε επιχειρήσεις, εν γνώσει του γεγονότος ότι οι τελευταίες θα χρησιμοποιούσαν τα δεδομένα για την προώθηση προϊόντων. Η Επιτροπή αρχικά είχε δηλώσει ότι η Ευρωπαϊκή Οδηγία για την προστασία των δεδομένων δεν παρείχε προστασία έναντι ενός τέτοιου ενδεχομένου. Κατόπιν παρέμβασης του Διαμεσολαβητή, συμφώνησε να αναθεωρήσει την εκτίμησή της. (2467/2004/PB)
- Κατόπιν παρέμβασης του Διαμεσολαβητή στην υπόθεση, ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια της Αεροπορίας (EASA) συμφώνησε να ακυρώσει την προγραμματιζόμενη επιστροφή επιδομάτων που είχαν καταβληθεί στον καταγγέλλοντα. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι ο EASA παρείχε στον καταγγέλλοντα ελλιπείς πληροφορίες που ήταν πιθανό να τον παραπλανήσουν, και πρότεινε ως φιλικό διακανονισμό ο EASA να εξετάσει το ενδεχόμενο ακύρωσης της επιστροφής μέρους τουλάχιστον των επιδομάτων. Ο EASA επέμεινε στη θέση του ότι δεν υπήρξε κρούσμα κακοδιαχείρισης, αλλά, λαμβάνοντας υπόψη τη μοναδικότητα της υπόθεσης και «λόγω σεβασμού στην άποψη του Διαμεσολαβητή», ακύρωσε την επιστροφή ολόκληρου του ποσού. (1729/2005/(PB))F)

Επικριτικές παρατηρήσεις, σχέδια σύστασης και ειδικές εκθέσεις

Εάν δεν είναι εφικτός ο φιλικός διακανονισμός ή εάν η διερεύνηση μιας τέτοιας λύσης δεν τελεσφορήσει, ο Διαμεσολαβητής είτε περατώνει την εξέταση της υπόθεσης με διατύπωση επικριτικής παρατήρησης είτε καταρτίζει σχέδιο σύστασης.

Επικριτική παρατήρηση διατυπώνεται συνήθως όταν (i) δεν είναι πλέον εφικτό για το εμπλεκόμενο θεσμικό όργανο να εξαλείψει το κρούσμα, (ii) το κρούσμα κακοδιοίκησης δεν φαίνεται να έχει γενικές επιπτώσεις, και (iii) δεν κρίνεται απαραίτητο να προβεί ο Διαμεσολαβητής σε περαιτέρω ενέργειες. Η επικριτική παρατήρηση επιβεβαιώνει στον καταγγέλλοντα ότι η καταγγελία του είναι δικαιολογημένη και επισημαίνει στο εμπλεκόμενο θεσμικό όργανο ή οργανισμό το κρούσμα, ώστε να μεριμνήσει για την αποφυγή τέτοιων κρουσμάτων στο μέλλον. Το 2006, ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε 41 επικριτικές παρατηρήσεις. Για παράδειγμα:

²

Οδηγία 95/46/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 24ης Οκτωβρίου 1995 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών, ΕΕ 1995 L 281, σ. 31.



- Ο Διαμεσολαβητής επέκρινε την Επιτροπή για τη μη λήψη περαιτέρω μέτρων ώστε να επιβάλει στη Γερμανία τη συμμόρφωσή της με απόφαση του Δικαστηρίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων σχετικά με το γερμανικό Κανονισμό περί συσκευασίας. Προηγήθηκε καταγγελία αρκετών ευρωπαϊκών εταιρειών αναψυκτικών σχετικά με την αδράνεια της Επιτροπής στο συγκεκριμένο θέμα. Το Δικαστήριο έκρινε ότι ο γερμανικός Κανονισμός περί συσκευασίας συνιστά φραγμό στο ενδοκοινοτικό εμπόριο. Λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι μία από τις διαδικασίες επί παραβάσει σχετικά με το γερμανικό Κανονισμό τελούσε υπό εξέλιξη, ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι οι απόψεις του, οι οποίες διατυπώθηκαν στο πλαίσιο επικριτικής παρατήρησης, θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν από την Επιτροπή στο πλαίσιο αυτής της διαδικασίας. (1037/2005/GG)
- Ο Διαμεσολαβητής επέκρινε την EPSO για παράλειψη να παράσχει πληροφορίες που ζήτησε υποψήφιος σε ανοικτό διαγωνισμό για να μπορέσει να κατανοήσει τη βαθμολογία του σε δοκιμασία μετάφρασης στην οποία δεν είχε επιτύχει. Η EPSO δεν υποστήριξε ότι η παροχή των ανωτέρω πληροφοριών συνεπάγεται υπερβολικό διοικητικό φόρτο ούτε προέβαλε άλλους βάσιμους λόγους για τη μη παροχή πληροφοριών στον καταγγέλλοντα. (674/2004/PB)
- Ο Διαμεσολαβητής επέκρινε την Επιτροπή για την άρνησή της να χορηγήσει πρόσβαση σε έγγραφα στην περιβαλλοντική ΜΚΟ *Friends of the Earth*. Τα έγγραφα αφορούσαν επιστημονικά θέματα σχετικά με την ασφάλεια των γενετικώς τροποποιημένων τροφίμων τα οποία η Επιτροπή είχε υποβάλει στον Παγκόσμιο Οργανισμό Εμπορίου. Υπενθυμίζοντας ότι οι εξαιρέσεις στην πρόσβαση του κοινού πρέπει να ερμηνεύονται και να εφαρμόζονται συσταλτικώς, ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι, στην υπόθεση αυτή, η Επιτροπή υιοθέτησε μια ανεπίτρεπτα διασταλτική ερμηνεία των σχετικών διατάξεων. (582/2005/PB)

Είναι σημαντικό τα θεσμικά όργανα και οι οργανισμοί να δίνουν συνέχεια στις επικριτικές παρατηρήσεις του Διαμεσολαβητή λαμβάνοντας μέτρα για την επίλυση προβλημάτων που εκκρεμούν και για την αποφυγή κρουσμάτων κακοδιοίκησης στο μέλλον. Εντός του 2007 ο Διαμεσολαβητής προτίθεται να εκπονήσει και να δημοσιεύσει μελέτη σχετικά με τη συνέχεια που δόθηκε από τα εμπλεκόμενα θεσμικά όργανα σε όλες τις επικριτικές παρατηρήσεις που διατυπώθηκαν το 2006. Επίσης θα πραγματοποιηθεί παρόμοια μελέτη για τη συνέχεια που δόθηκε σε 38 υποθέσεις για τις οποίες διατυπώθηκε πρόσθετη παρατήρηση εντός του 2006.

Σε υποθέσεις όπου κρίνονται απαραίτητες περαιτέρω ενέργειες από το Διαμεσολαβητή, δηλαδή όταν το εμπλεκόμενο θεσμικό όργανο μπορεί ακόμη να εξαλείψει το κρούσμα, ή σε υποθέσεις όπου το κρούσμα κακοδιοίκησης είναι ιδιαίτερα σοβαρό ή έχει γενικές επιπτώσεις, ο Διαμεσολαβητής συνήθως συντάσσει σχέδιο σύστασης προς το εμπλεκόμενο θεσμικό όργανο ή οργανισμό, που οφείλει να αποστείλει εμπεριστατωμένη γνωμοδότηση στο Διαμεσολαβητή εντός τριών μηνών.

Το 2006 συντάχθηκαν 13 σχέδια σύστασης. Επιπλέον, δέκα σχέδια σύστασης από το 2005 οδήγησαν σε λήψη απόφασης το 2006. Μέσα στο έτος, περατώθηκε η εξέταση τεσσάρων υποθέσεων, όταν σχέδιο σύστασης έγινε δεκτό από το θεσμικό όργανο. Δύο υποθέσεις οδήγησαν σε υποβολή ειδικής έκθεσης στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. Περαιτώθηκε η εξέταση εννέα υποθέσεων για άλλους λόγους. Στα τέλη του 2006 εξετάζονταν ακόμα εννέα σχέδια σύστασης, μεταξύ των οποίων ένα που συντάχθηκε το 2004. Τα ακόλουθα είναι μεταξύ όσων συντάχθηκαν το 2006:

- Ο Διαμεσολαβητής ζήτησε από την Επιτροπή να επιληφθεί όσον το δυνατόν ταχύτερα καταγγελίας σχετικά με την Οδηγία για τον χρόνο εργασίας. Ένας γερμανός ιατρός κατήγγειλε ότι η Γερμανία παραβιάζει την Οδηγία σε ό,τι αφορά την εργασία των ιατρών σε νοσοκομεία και τον χρόνο εφημερίας. Η Επιτροπή υποστήριξε ότι έχουν δρομολογηθεί αλλαγές στην Οδηγία. Ο Διαμεσολαβητής, ωστόσο, θεωρεί ότι η Επιτροπή δεν δικαιούται να αναβάλλει επ' αόριστον την εξέταση της καταγγελίας προβάλλοντας ως αιτιολογία ότι η Οδηγία μπορεί να τροποποιηθεί κάποια στιγμή στο μέλλον. (3453/2005/GG)



- Ο Διαμεσολαβητής κάλεσε την Επιτροπή να διορθώσει ανακριβείς και παραπλανητικές πληροφορίες που περιέχονται σε φυλλάδια, αφίσες και σε μια παρουσίαση βίντεο σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών αεροσκαφών. Προηγήθηκαν οι καταγγελίες δύο ενώσεων αερομεταφορέων, οι οποίες ασκούσαν κριτική στις πληροφορίες που παρείχε η Επιτροπή σχετικά με τα δικαιώματα των ταξιδιωτών σε αποζημίωση και συνδρομή σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης, ακύρωσης ή μεγάλων καθυστερήσεων πτήσεων. Παρόλο που ο Διαμεσολαβητής δεν έκρινε ως βάσιμους όλους τους ισχυρισμούς των καταγγελλόντων, διαπίστωσε ορισμένες ανακριβείς και παραπλανητικές διατυπώσεις στο ενημερωτικό υλικό και ζήτησε από την Επιτροπή να τις διορθώσει. (1475/2005/(IP)GG και 1476/2005/(BB)GG)

Η εμπεριστατωμένη άποψη της Επιτροπής σχετικά με το σχέδιο σύστασης του Διαμεσολαβητή στην υπόθεση 3453/2005/GG επρόκειτο να παραδοθεί τον Δεκέμβριο του 2006 και στις υποθέσεις 1475/2005/(IP)GG και 1476/2005/(BB)GG, τον Μάρτιο του 2007. Δεδομένου ότι οι έρευνες αυτές εξακολουθούσαν να βρίσκονται σε εξέλιξη στα τέλη του 2006 δεν εμφανίζονται στο κεφάλαιο 3 της Έκθεσης.

Τα ακόλουθα είναι μεταξύ των σχεδίων σύστασης που έγιναν δεκτά το 2006:

- Η Επιτροπή αποδέχτηκε τη διαπίστωση του Διαμεσολαβητή ότι η χρηστή διοικητική πρακτική επιβάλλει να ζητηθούν διευκρινήσεις σχετικά με δηλώσεις που έγιναν στο πλαίσιο συνεδρίασης επιτροπής ενός γερμανικού περιφερειακού κοινοβουλίου και διαβεβαίωσε ότι θα καταβάλει κάθε προσπάθεια να το πράξει. Προηγήθηκε σχέδιο σύστασης στο οποίο ο Διαμεσολαβητής καλούσε την Επιτροπή να λάβει τα απαραίτητα μέτρα για να διαπιστώσει εάν η πώληση μιας κρατικής εταιρίας στη Γερμανία εμπεριέχει στοιχεία κρατικής ενίσχυσης. Σύμφωνα με τον καταγγέλλοντα, κάτι τέτοιο θα συνίστατο στην παροχή διευκρινίσεων σχετικά με δηλώσεις που έγιναν στο πλαίσιο της συνεδρίασης της επιτροπής του περιφερειακού κοινοβουλίου σύμφωνα με τις οποίες δεν υπήρξε κρατική ενίσχυση. (642/2004/GG)
- Η Επιτροπή αποδέχτηκε σχέδιο σύστασης στο οποίο ο Διαμεσολαβητής την καλεί να λάβει απόφαση επί της καταγγελίας επί παραβάσει του καταγγέλλοντα το συντομότερο δυνατό και να ανακοινώσει την απόφασή της στον καταγγέλλοντα. Ένας δανός αντιπρόσωπος αυτοκινήτων αποτάθηκε στο Διαμεσολαβητή ισχυριζόμενος ότι η Επιτροπή δεν τήρησε τη δέσμευσή της να καταλήξει σε απόφαση επί της καταγγελίας επί παραβάσει που υπέβαλε σχετικά με την επιβολή φορολογίας από τη Δανία στα εισαγόμενα αυτοκίνητα. (956/2004/PB)

Εάν ένα Κοινοτικό θεσμικό όργανο ή οργανισμός δεν απαντήσει ικανοποιητικά σε σχέδιο σύστασης, ο Διαμεσολαβητής μπορεί να υποβάλει ειδική έκθεση στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. Αυτό αποτελεί το τελευταίο όπλο του Διαμεσολαβητή και είναι η τελευταία ουσιαστική ενέργεια στην οποία προβαίνει εξετάζοντας μια υπόθεση, καθώς η έγκριση ψηφίσματος και η άσκηση των αρμοδιοτήτων του Κοινοβουλίου είναι θέματα που εναπόκεινται στην πολιτική κρίση του Κοινοβουλίου. Το 2006 υποβλήθηκαν δύο ειδικές εκθέσεις:

- Ο Διαμεσολαβητής κάλεσε το Συμβούλιο να επανεξετάσει την επιλογή των γλωσσών που χρησιμοποιούνται στις ιστοσελίδες των Προεδριών της ΕΕ. Προηγήθηκε καταγγελία από γερμανική ένωση η οποία υποστήριζε ότι οι ιστοσελίδες αυτές δεν πρέπει να είναι διαθέσιμες μόνο στα αγγλικά και τα γαλλικά, αλλά και στα γερμανικά. Το Συμβούλιο υποστήριξε ότι το εκάστοτε κράτος μέλος που ασκεί την Προεδρία είναι αποκλειστικά υπεύθυνο για την ιστοσελίδα της. Ο Διαμεσολαβητής διαφώνησε και, κατόπιν απόρριψης του σχεδίου σύστασής του από το Συμβούλιο, παρέπεμψε το θέμα ενώπιον του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου. (1487/2005/GG)
- Σε ειδική έκθεση στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ο Διαμεσολαβητής υποστήριξε ότι ο ισχυρισμός της Επιτροπής ότι δεν είναι σε θέση να επιτύχει πολιτική συναίνεση ως προς τις ενέργειες στις οποίες θα πρέπει να προβεί δεν την απαλλάσσει από την υποχρέωσή της να επιληφθεί δεόντως μιας καταγγελίας επί παραβάσει. Ένας γερμανός πάροχος υπηρεσιών αθλητικού στοιχήματος υπέβαλε καταγγελία στις γερμανικές αρχές οι οποίες του επέβαλαν να σταματήσει να παρέχει τις υπηρεσίες του, υποχρεώνοντάς τον έτσι να



κλείσει την επιχείρησή του. Κατά την άποψη του καταγγέλλοντα αυτό συνιστά παραβίαση της ελεύθερης παροχής υπηρεσιών. Μετά την υποβολή της ειδικής έκθεσης, η Επιτροπή ενημέρωσε το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Διαμεσολαβητή ότι έλαβε απόφαση επί της καταγγελίας επί παραβάσει. (289/2005/GG)

Αυτεπάγγελτες έρευνες

Ο Διαμεσολαβητής διενεργεί αυτεπάγγελτη έρευνα σε δύο βασικές περιπτώσεις: καταρχάς, για να διερευνήσει πιθανό κρούσμα κακοδιοίκησης, όταν μια καταγγελία έχει υποβληθεί από μη νομιμοποιούμενο πρόσωπο (δηλαδή όταν ο καταγγέλλων δεν είναι πολίτης ή κάτοικος της Ένωσης ή νομικό πρόσωπο με καταστατική έδρα σε κράτος μέλος). Το 2006 κινήθηκαν πέντε τέτοιες αυτεπάγγελτες έρευνες. Ο Διαμεσολαβητής διενεργεί επίσης αυτεπάγγελτη έρευνα για να επιλύσει ενδεχόμενο συστημικό πρόβλημα των θεσμικών οργάνων. Αυτό έπραξε σε τέσσερις περιπτώσεις το 2006, δύο από τις οποίες ήταν οι ακόλουθες:

- Ο Διαμεσολαβητής ζήτησε από την Επιτροπή να εξετάσει το ενδεχόμενο συχνότερης προσφυγής στη διαμεσολάβηση για την αντιμετώπιση διαφορών που προκύπτουν στο πλαίσιο των συμβάσεων που χρηματοδοτεί. Η Επιτροπή ανταποκρίθηκε θετικά αναλαμβάνοντας τη δέσμευση να ενθαρρύνει τη χρήση εναλλακτικών μεθόδων επίλυσης διαφορών στο μέλλον, συμπεριλαμβάνοντας στις τυποποιημένες συμβάσεις προμηθειών της προαιρετική ρήτρα περί διαμεσολάβησης. Περαιτώνοντας την έρευνα, ο Διαμεσολαβητής ζήτησε από την Επιτροπή να του παράσχει περαιτέρω πληροφορίες έως τις 30 Ιουνίου 2007 σχετικά με τη ρήτρα περί διαμεσολάβησης και τις προσπάθειές της για την επέκταση της προσφυγής στη διαμεσολάβηση σε διαφορές που αφορούν σε επιχορηγήσεις. Ο Διαμεσολαβητής υπογράμμισε πόσο σημαντικό είναι να συνιστάται η προσφυγή στη διαμεσολάβηση στο πλαίσιο διαφορών μεταξύ αναδόχων και υπεργολάβων. (ΟΙ/1/2006/TN)
- Τον Ιανουάριο του 2006 ο Διαμεσολαβητής κίνησε αυτεπάγγελτη έρευνα σχετικά με τους κανόνες και τις πολιτικές για τα ανώτατα όρια ηλικίας στο πρόγραμμα πρακτικής άσκησης του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου. Στις συστάσεις του ο Διαμεσολαβητής παραπέμπει (i) στο Άρθρο 21 του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης περί απαγόρευσης των διακρίσεων, (ii) στην πρόσφατη νομολογία του Δικαστηρίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, σύμφωνα με την οποία η αρχή της απαγόρευσης των διακρίσεων λόγω ηλικίας αποτελεί γενική αρχή του Κοινοτικού δικαίου, και (iii) στην απόφαση της Επιτροπής, κατόπιν σύστασης του Διαμεσολαβητή, για κατάργηση των ορίων ηλικίας στο δικό της πρόγραμμα πρακτικής άσκησης. Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ενημέρωσε το Διαμεσολαβητή ότι από τις 15 Φεβρουαρίου 2006 έπαυσε να επιβάλει ανώτατο όριο ηλικίας στο πλαίσιο του προγράμματος πρακτικής άσκησης. (ΟΙ/3/2006/BB)

Πρότυπες υποθέσεις που αποτελούν χαρακτηριστικά παραδείγματα βέλτιστης πρακτικής

Οι προαναφερθείσες απαντήσεις της **Ευρωπαϊκής Επιτροπής** στην αυτεπάγγελτη έρευνα του Διαμεσολαβητή για τη μεσολάβηση (ΟΙ/1/2006/TN) και του **Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου** στην αυτεπάγγελτη έρευνα επί ενδεχόμενων διακρίσεων λόγω ηλικίας (ΟΙ/3/2006/BB) αποτελούν χαρακτηριστικά παραδείγματα βέλτιστης πρακτικής που τις κατατάσσουν ανυπερθέτως μεταξύ των «πρότυπων υποθέσεων» οι οποίες παρουσιάζονται στην Ετήσια Έκθεση 2006 του Διαμεσολαβητή. Λειτουργούν επίσης ως υπόδειγμα προς μίμηση από τα υπόλοιπα Κοινοτικά θεσμικά όργανα και οργανισμούς όσον αφορά στη βέλτιστη δυνατή αντιμετώπιση των ζητημάτων που εγείρει ο Διαμεσολαβητής. Η Επιτροπή επέδειξε περαιτέρω την προθυμία της να συνεργαστεί εποικοδομητικά με τον Διαμεσολαβητή στην προαναφερθείσα υπόθεση αποδεχόμενη να αναθεωρήσει τον τρόπο με τον οποίο ερμήνευε την Ευρωπαϊκή Οδηγία για την προστασία των δεδομένων (2467/2004/PB). Λαμβάνοντας υπόψη την επιχειρηματολογία του Διαμεσολαβητή και τους προβληματισμούς του καταγγέλλοντος, έδειξε ότι είναι πρόθυμη να βάλει τον πολίτη στο επίκεντρο των δραστηριοτήτων της. Ο Διαμεσολαβητής επικροτεί αυτή τη συμπεριφορά.



Ένα ακόμη παράδειγμα εποικοδομητικής στάσης των θεσμικών οργάνων το 2006 αποτελεί η προαναφερθείσα υπόθεση **106/2005/TN**, στο πλαίσιο της οποίας η Επιτροπή συμφώνησε να καταβάλει ποσό που οφειλόταν σε υπάλληλο ως μέρος του μισθού της, συν τόκους. Ο **Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια της Αεροπορίας (EASA)** έδωσε από παράδειγμα αληθινού πνεύματος εξυπηρέτησης καθώς, αν και επέμεινε στη θέση του ότι δεν υπήρξε περίπτωση κακοδιοίκησης, συμφώνησε με τον φιλικό διακανονισμό του Διαμεσολαβητή (βλέπε **1729/2005/JF** ανωτέρω). Τέλος, ο καινοτόμος τρόπος με τον οποίο η **Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕπ)** συμμορφώθηκε με το αίτημα του καταγγέλλοντος για παροχή πρόσβασης σε έκθεση ελέγχου, στην υπόθεση **1776/2005/GG**, προστατεύοντας παράλληλα τα έννομα συμφέροντα τρίτων, αποτελεί παράδειγμα τρόπου διεκπεραίωσης μιας καταγγελίας που θα μπορούσε να χρησιμεύσει ως υπόδειγμα σε μελλοντικές υποθέσεις πρόσβασης σε έγγραφα.

Περαιτέρω ανάλυση

Αυτές και άλλες υποθέσεις εξετάζονται στην τελευταία ενότητα του κεφαλαίου 2 της Ετήσιας Έκθεσης, με βάση τις εξής θεματικές κατηγορίες: (i) διαφάνεια, συμπεριλαμβανομένης της πρόσβασης σε έγγραφα και πληροφορίες και της προστασίας δεδομένων· (ii) η Επιτροπή ως «θεματοφύλακας της Συνθήκης»· (iii) μειοδοτικοί ή πλειοδοτικοί διαγωνισμοί, συμβάσεις και επιχορηγήσεις· (iv) θέματα προσωπικού, συμπεριλαμβανομένων των προσλήψεων.

Το κεφάλαιο 3 της έκθεσης περιέχει περιλήψεις 59 αποφάσεων από τις 250 συνολικά αποφάσεις με τις οποίες περατώθηκε η εξέταση υποθέσεων το 2006. Οι περιλήψεις δείχνουν το εύρος των θεμάτων και των θεσμικών οργάνων που αφορούν οι έρευνες του Διαμεσολαβητή, καθώς και τα διάφορα είδη πορίσματος.

Οι αποφάσεις του Διαμεσολαβητή με τις οποίες περατώνεται η εξέταση υποθέσεων δημοσιεύονται συνήθως στην ιστοσελίδα του Διαμεσολαβητή (<http://www.ombudsman.europa.eu>) στην αγγλική γλώσσα και στη γλώσσα του καταγγέλλοντος, αν είναι διαφορετική.

Σχέσεις με τα θεσμικά όργανα και τους οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Η εποικοδομητική συνεργασία με τα θεσμικά όργανα και τους οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι βασική προϋπόθεση για να επιτυγχάνει ο Διαμεσολαβητής θετικά αποτελέσματα για τους πολίτες. Η συνεργασία αυτή λαμβάνει τη μορφή τακτικών συναντήσεων και κοινών εκδηλώσεων. Ο Διαμεσολαβητής αξιοποιεί τις ευκαιρίες που παρέχουν αυτές οι συναντήσεις για να εξηγήσει το ρόλο του στην προαγωγή της χρηστής διοίκησης στα θεσμικά όργανα και τους οργανισμούς.

Το 2006, ιδιαίτερης σημασίας ήταν οι διμερείς συναντήσεις που πραγματοποιήθηκαν με Ευρωπαίους Επιτρόπους με αντικείμενο την εξέταση της λειτουργίας της νέας διαδικασίας της Επιτροπής για τη διεκπεραίωση των ερευνών του Διαμεσολαβητή, η οποία τέθηκε σε εφαρμογή τον Νοέμβριο του 2005. Τον Ιούνιο ο Διαμεσολαβητής είχε μια ιδιαίτερα παραγωγική σύσκεψη με υπαλλήλους της Επιτροπής που είναι επιφορτισμένοι με τον συντονισμό της διεκπεραίωσης των ερευνών του Διαμεσολαβητή. Κατά τις συναντήσεις αυτές ιδιαίτερα σημαντικός ήταν ο συντονιστικός ρόλος της αντιπροέδρου της Επιτροπής Margot WALLSTRÖM, η οποία είναι, μεταξύ άλλων, υπεύθυνη για τις σχέσεις με τον Διαμεσολαβητή, καθώς και της γενικής γραμματέως της Επιτροπής Catherine DAY. Η κ. WALLSTRÖM απηύθυνε ομιλία προς το προσωπικό του Διαμεσολαβητή στο Στρασβούργο τον Δεκέμβριο στο πλαίσιο της οποίας αναφέρθηκε συνοπτικά στις προσπάθειες που καταβάλλει η Επιτροπή για τη βελτίωση των σχέσεων της με τον πολίτη.

Ο Διαμεσολαβητής συνέχισε να καλλιεργεί εποικοδομητικές σχέσεις συνεργασίας με βουλευτές του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου το 2006. Παράλληλα με μια σειρά επιμέρους συναντήσεων με βουλευτές του ΕΚ, ο κ. ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ συμμετείχε, κατά τη διάρκεια του έτους, σε τέσσερις συνεδριάσεις της Επιτροπής Αναφορών το 2006, όπου παρουσίασε την ετήσια έκθεση και τις ειδικές εκθέσεις του, που κάλυπταν πολλά θέματα. Κατόπιν αιτήματος της Επιτροπής, ο Διαμεσολαβητής εκπροσωπήθηκε από μέλος του προσωπικού του σε όλες τις συνεδριάσεις της Επιτροπής κατά το υπό εξέταση έτος.



Ο Διαμεσολαβητής εξακολούθησε να προσεγγίζει τα υπόλοιπα θεσμικά όργανα και οργανισμούς το 2006. Τον Μάρτιο συναντήθηκε με τους προέδρους του Δικαστηρίου, του Πρωτοδικείου και του Δικαστηρίου Δημόσιας Διοίκησης, τον πρόεδρο του Ελεγκτικού Συνεδρίου και τον πρόεδρο της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων στο Λουξεμβούργο. Τον Οκτώβριο συναντήθηκε με τους διευθυντές της Ευρωπαϊκής Υπηρεσίας Ανασυγκρότησης και του Ευρωπαϊκού Κέντρου για την Ανάπτυξη της Επαγγελματικής Κατάρτισης στην Ελλάδα. Επίσης, καθ' όλη τη διάρκεια του έτους πραγματοποίησε παρουσιάσεις των δραστηριοτήτων του σε διάφορες ομάδες μελών του προσωπικού ευρωπαϊκών θεσμικών οργάνων στις Βρυξέλλες, το Λουξεμβούργο και το Στρασβούργο.

Με στόχο τη διασφάλιση της καλύτερης δυνατής εξυπηρέτησης των πολιτών, ο Διαμεσολαβητής υπέγραψε σειρά σημαντικών συμφωνιών το 2006.

Τον Μάρτιο υπέγραψε νέα συμφωνία με το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, η οποία καλύπτει τη συνεργασία σε τομείς όπως η πολιτική σε θέματα κτιριακών εγκαταστάσεων, η τεχνολογία των πληροφοριών και οι επικοινωνίες. Η νέα συμφωνία αναμένεται να δώσει στο Διαμεσολαβητή τη δυνατότητα να αξιοποιήσει με τον πλέον συνετό τρόπο τους πόρους που διατίθενται στην Υπηρεσία του, εξασφαλίζοντάς του παράλληλα απόλυτη αυτονομία στο έργο του.

Μία ακόμα σημαντική συμφωνία που υπογράφηκε το 2006 ήταν το μνημόνιο συνεργασίας με τον Ευρωπαίο Επόπτη Προστασίας Δεδομένων. Σκοπός της συμφωνίας αυτής είναι να διασφαλιστεί συνέπεια στην εξέταση των καταγγελιών που αφορούν στην προστασία των δεδομένων και να αποφεύγεται η άσκοπη επανάληψη διαδικασιών. Ο Διαμεσολαβητής και ο Ευρωπαίος Επόπτης Προστασίας Δεδομένων κ. Peter HUSTINX υπέγραψαν το μνημόνιο συνεργασίας στις Βρυξέλλες στις 30 Νοεμβρίου³.

Νωρίτερα την ίδια ημέρα ο Διαμεσολαβητής υπέγραψε συμφωνία με την ισπανική Κυβέρνηση που επιτρέπει στους πολίτες να υποβάλλουν καταγγελίες στον Ευρωπαίο Διαμεσολαβητή σε όλες τις επίσημες γλώσσες της Ισπανίας (βασκικά, καταλανικά/βαλενθιανά και γαλικιακά). Με την υπογραφή της συμφωνίας αυτής ο Διαμεσολαβητής εναρμόνισε την πρακτική του με τα συμπεράσματα του Συμβουλίου της ΕΕ του Ιουνίου 2005 που προβλέπουν τη χρήση των γλωσσών αυτών για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας των ισπανών πολιτών με τα θεσμικά όργανα της ΕΕ. Ο Μόνιμος Αντιπρόσωπος της Ισπανίας στην ΕΕ Πρέσβης Carlos BASTARRECHE SAGÜES υπέγραψε τη συμφωνία για λογαριασμό της ισπανικής κυβέρνησης.

Σχέσεις με διαμεσολαβητές και συναφή όργανα

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής συνεργάζεται στενά με τους ομολόγους του σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο ώστε να διασφαλιστεί η άμεση και αποτελεσματική εξέταση των καταγγελιών των πολιτών. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό, δεδομένου ότι πολλοί καταγγέλλοντες απευθύνονται στον Ευρωπαίο Διαμεσολαβητή, όταν αντιμετωπίζουν προβλήματα με τις εθνικές, τις περιφερειακές ή τις τοπικές αρχές. Σε πολλές περιπτώσεις, οι καταγγελίες μπορούν να αντιμετωπιστούν αποτελεσματικά από κάποιον διαμεσολαβητή του ενδιαφερόμενου κράτους. Αυτή η συνεργασία είναι εξίσου σημαντική για την παρακολούθηση σημαντικών εξελίξεων στην κοινότητα των διαμεσολαβητών και την ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με το Κοινοτικό δίκαιο και τις βέλτιστες πρακτικές. Ως επί το πλείστον, η συνεργασία αυτή πραγματοποιείται στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών, μολονότι ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής συμμετέχει επίσης σε συνέδρια, σεμινάρια και συναντήσεις εκτός του Δικτύου.

Το ευρωπαϊκό δίκτυο διαμεσολαβητών

Το Ευρωπαϊκό Δίκτυο των Διαμεσολαβητών αποτελείται σήμερα από 90 περίπου υπηρεσίες σε 31 χώρες. Καλύπτει τους διαμεσολαβητές και τα συναφή όργανα σε εθνικό και περιφερειακό επίπεδο εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης και σε εθνικό επίπεδο στις υποψήφιες προς ένταξη

³

Μνημόνιο συνεργασίας μεταξύ του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή και του Ευρωπαίου Επόπτη Προστασίας Δεδομένων· ΕΕ 2007 C 27, σ. 21.



στην ΕΕ χώρες, όπως και στη Νορβηγία και στην Ισλανδία. Το Δίκτυο λειτουργεί ως ένας αποτελεσματικός μηχανισμός συνεργασίας στο χειρισμό υποθέσεων. Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής διαβιβάζει υποθέσεις απευθείας σε εθνικούς και περιφερειακούς διαμεσολαβητές, όπου αυτό είναι δυνατόν, ή παρέχει συμβουλές στον καταγγέλλοντα σχετικά με το πού πρέπει να αποταθεί. Το 2006, ο Διαμεσολαβητής συμβούλευσε 828 καταγγέλλοντες να απευθυνθούν σε εθνικό ή περιφερειακό διαμεσολαβητή και διαβίβασε 363 καταγγελίες (εκ των οποίων 270 με το ίδιο αντικείμενο) απευθείας στον αρμόδιο διαμεσολαβητή.

Επιπλέον της τακτικής ανταλλαγής πληροφοριών μέσω του Δικτύου, υπάρχει μια ειδική διαδικασία μέσω της οποίας εθνικοί ή περιφερειακοί διαμεσολαβητές μπορούν να ζητούν έγγραφες απαντήσεις σε ερωτήσεις που άπτονται του δικαίου της ΕΕ και της ερμηνείας του, συμπεριλαμβανομένων ερωτήσεων που προκύπτουν στο πλαίσιο του χειρισμού συγκεκριμένων υποθέσεων. Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής είτε απαντά άμεσα είτε διαβιβάζει, εάν το κρίνει σκόπιμο, την ερώτηση σε άλλο θεσμικό όργανο ή οργανισμό για απάντηση. Το 2006, ελήφθησαν δύο ερωτήσεις (μία από εθνικούς και μία από περιφερειακούς διαμεσολαβητές) και περατώθηκε η εξέταση τριών (συμπεριλαμβανομένων δύο που μεταφέρθηκαν από το 2005). Λεπτομέρειες σχετικά με τις ερωτήσεις αυτές παρέχονται στο κεφάλαιο 3.

Το Δίκτυο δραστηριοποιείται επίσης στην ανταλλαγή εμπειριών και βέλτιστων πρακτικών. Αυτό γίνεται με σεμινάρια και συναντήσεις, ένα τακτικό ενημερωτικό δελτίο, ένα ηλεκτρονικό φόρουμ συζήτησης και μια καθημερινή ηλεκτρονική ενημερωτική υπηρεσία.

Σεμινάρια εθνικών διαμεσολαβητών πραγματοποιούνται ανά διετία και διοργανώνονται από κοινού από τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή και έναν ομόλογό του σε εθνικό επίπεδο. Το πέμπτο σεμινάριο για τους περιφερειακούς διαμεσολαβητές των κρατών μελών της ΕΕ, τη διοργάνωση του οποίου ανέλαβε από κοινού με τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή ο διαμεσολαβητής τοπικής αυτοδιοίκησης της Αγγλίας κ. Tony REDMOND, πραγματοποιήθηκε στο Λονδίνο, από τις 19 έως τις 21 Νοεμβρίου. Στην εκδήλωση συμμετείχαν περίπου 80 άτομα από τις έξι χώρες που διαθέτουν διαμεσολαβητές σε περιφερειακό επίπεδο (Βέλγιο, Γερμανία, Ισπανία, Ιταλία, Αυστρία και Ηνωμένο Βασίλειο⁴). Το θέμα του σεμιναρίου ήταν το εξής: «Συνεργασία για την προαγωγή της χρηστής διοίκησης και την προάσπιση των δικαιωμάτων των πολιτών στην ΕΕ». Το πρόγραμμα περιελάμβανε συνεδρίες σχετικά με το Κοινοτικό δίκαιο, την προαγωγή της χρηστής διοίκησης, το χειρισμό των καταγγελιών και τη συνεργασία των διαμεσολαβητών.

Οι υπεύθυνοι του Δικτύου επικοινωνίας, οι οποίοι αποτελούν το πρώτο σημείο επαφής του Δικτύου στις υπηρεσίες των εθνικών διαμεσολαβητών, συναντώνται επίσης κάθε δύο χρόνια. Το πέμπτο σεμινάριο για τους υπεύθυνους του Δικτύου επικοινωνίας πραγματοποιήθηκε από τις 18 ως τις 20 Ιουνίου στο Στρασβούργο με θέμα: «Προάσπιση θεμελιωδών δικαιωμάτων – Ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών». Σκοπός του σεμιναρίου είναι να αποτελέσει βήμα διαλόγου για την ανταλλαγή απόψεων μεταξύ των υπευθύνων του δικτύου επικοινωνίας σχετικά με τις βέλτιστες πρακτικές στις υπηρεσίες τους, καθώς και για την εξέταση των δραστηριοτήτων τους που αφορούν στην προαγωγή των θεμελιωδών δικαιωμάτων. Επίσης το σεμινάριο παρείχε στους υπεύθυνους του Δικτύου επικοινωνίας την ευκαιρία να εξετάσουν τη λειτουργία του δικτύου και να προτείνουν τρόπους για τη βελτίωσή της. Συνολικά στο σεμινάριο συμμετείχαν 28 άτομα από 26 ευρωπαϊκές χώρες, συμπεριλαμβανομένων, για πρώτη φορά, εκπροσώπων διαμεσολαβητών της Βουλγαρίας, της Κροατίας και της Ρουμανίας.

Η έκδοση με τίτλο *Ευρωπαίοι Διαμεσολαβητές - Ενημερωτικό Δελτίο* συνέχισε να χρησιμεύει ως εξαιρετικά πολύτιμο εργαλείο ανταλλαγής πληροφοριών για το Κοινοτικό δίκαιο και βέλτιστων πρακτικών το 2006. Τα δύο τεύχη, που δημοσιεύθηκαν τον Απρίλιο και τον Οκτώβριο, κάλυπταν θέματα όπως η υπεροχή του Κοινοτικού δικαίου, η αμοιβαία αναγνώριση προσόντων στην ΕΕ, το ευρωπαϊκό περιβαλλοντικό δίκαιο και η πρόσβαση σε περιβαλλοντικές πληροφορίες, ο ρόλος των διαμεσολαβητών στην εποπτεία των σωφρονιστικών ιδρυμάτων, οι διακρίσεις στην πρόσβαση στην απασχόληση, η ελευθερία της έκφρασης, τα δικαιώματα των παιδιών και προβλήματα

4

Οι χώρες παρατίθενται με σειρά πρωτοκόλλου, δηλαδή αλφαβητικά, βάσει του ονόματος κάθε χώρας στη γλώσσα της. Η σειρά πρωτοκόλλου χρησιμοποιείται σε όλο το ανά χειράς κείμενο.



που σχετίζονται με τη μετανάστευση και το άσυλο. Τα φόρουμ εγγράφων και συζήτησης του Διαμεσολαβητή στο Διαδίκτυο συνέχισαν να αναπτύσσονται στη διάρκεια του έτους, επιτρέποντας στις υπηρεσίες να ανταλλάσσουν πληροφορίες με την αποστολή ερωτήσεων και απαντήσεων. Πραγματοποιήθηκαν αρκετές σημαντικές συζητήσεις για ποικίλα θέματα, όπως η ανεξάρτητη παρακολούθηση των σωφρονιστικών ιδρυμάτων, το καθεστώς μόνιμου κατοίκου για τα παιδιά που γεννιούνται στην ΕΕ, η καταπολέμηση των διακρίσεων και η προαγωγή της ίσης μεταχείρισης, και το δικαίωμα ψήφου στις εκλογές για την τοπική αυτοδιοίκηση στην ΕΕ. Επιπλέον, η ηλεκτρονική ενημερωτική υπηρεσία του Διαμεσολαβητή – τα *Καθημερινά Νέα του Διαμεσολαβητή* – διετίθετο κάθε εργάσιμη ημέρα και περιελάμβανε άρθρα, δελτία Τύπου και ανακοινώσεις υπηρεσιών κάθε χώρας που καλύπτει το Δίκτυο.

Οι ενημερωτικές επισκέψεις σε διαμεσολαβητές στα κράτη μέλη και τις υποψήφιες χώρες έχουν επίσης αποδειχθεί ιδιαίτερα αποτελεσματικές όσον αφορά στην ανάπτυξη του δικτύου και αποτελούν εξαιρετικό μέσο ενημέρωσης για τα εργαλεία επικοινωνίας που διαθέτει. Στη διάρκεια του 2006 ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής επισκέφθηκε συναδέλφους του διαμεσολαβητές σε Λουξεμβούργο (Μάρτιο), Ισπανία (Μάιο), Βόρεια Ιρλανδία (Νοέμβριο) και Βουλγαρία (Νοέμβριο).

Συναντήσεις

Στη διάρκεια του έτους, οι προσπάθειες του Διαμεσολαβητή να συνεργαστεί με τους ομολόγους του υπερέβησαν τις δραστηριότητες του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών. Με στόχο την προώθηση του θεσμού του Διαμεσολαβητή, τη συζήτηση θεμάτων διοργανικών σχέσεων και την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών, παρέστη σε 28 εκδηλώσεις που διοργάνωσαν εθνικοί και περιφερειακοί διαμεσολαβητές και πραγματοποίησε συναντήσεις με πολλούς διαμεσολαβητές και εκπροσώπους διαμεσολαβητών τόσο από την ΕΕ όσο και εκτός αυτής.

Δραστηριότητες επικοινωνίας

Η προσέγγιση των πολιτών αποτελεί καίρια δραστηριότητα του λειτουργήματος του Διαμεσολαβητή. Οι προσπάθειες για τη διάδοση πληροφοριών σχετικά με το δικαίωμα υποβολής καταγγελιών για κακοδιοίκηση εντατικοποιήθηκαν περαιτέρω το 2006. Περίπου 120 παρουσιάσεις πραγματοποιήθηκαν από τον Διαμεσολαβητή και το προσωπικό του στο πλαίσιο συνεδρίων, σεμιναρίων και συναντήσεων κατά τη διάρκεια του έτους. Οι επισκέψεις του Διαμεσολαβητή στο Λουξεμβούργο, την Ισπανία, τη Βόρεια Ιρλανδία και τη Βουλγαρία αποτέλεσαν πρόσθετη ευκαιρία για την προαγωγή της ευαισθητοποίησης των πολιτών σε αυτές τις χώρες.

Οι δραστηριότητες σχετικά με τα μέσα ενημέρωσης εντατικοποιήθηκαν το 2006, με τη διανομή 22 δελτίων Τύπου σε δημοσιογράφους σε ολόκληρη την Ευρώπη. Μεταξύ των θεμάτων που καλύφθηκαν ήταν η επιλογή γλωσσών στην ιστοσελίδα της εκάστοτε Προεδρίας της ΕΕ, η διαφάνεια στους τομείς της άσκησης πίεσης και των επιχορηγήσεων, μία καταγγελία σχετικά με την παράλειψη ορθής εφαρμογής της Οδηγίας για το χρόνο εργασίας και η έλλειψη διαφάνειας στη λειτουργία του Συμβουλίου. Ο Διαμεσολαβητής έδωσε πάνω από 40 συνεντεύξεις σε δημοσιογράφους των έντυπων, ραδιοτηλεοπτικών και ηλεκτρονικών μέσων στις Βρυξέλλες, στο Στρασβούργο και αλλού. Επίσης, παρουσίασε το έργο του και απάντησε σε ερωτήσεις σε συνεντεύξεις Τύπου και συναντήσεις.

Στη διάρκεια του έτους διανεμήθηκε ευρέως υλικό για το έργο του Διαμεσολαβητή, ιδίως στο πλαίσιο των ημερών ανοικτών θυρών που διοργάνωσε το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο τον Μάιο. Το 2006 δημοσιεύτηκαν οι νέες εκδόσεις δύο σημαντικών εργαλείων επικοινωνίας: ο οδηγός και το δελτίο καταγγελίας με τίτλο *Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής: Μπορεί να σας βοηθήσει*; κατέστη διαθέσιμο σε 23 γλώσσες και το φυλλάδιο *Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής: Εν συντομία* σε 25 γλώσσες. Τον Νοέμβριο κυκλοφόρησε η γαλλική έκδοση του επετειακού τόμου με τίτλο *The European Ombudsman: Origins, Establishment, Evolution* (Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής: Καταβολές, Ίδρυση, Εξέλιξη) σε δύο εκδόσεις, με σκληρό και με μαλακό εξώφυλλο. Ο Διαμεσολαβητής εξακολούθησε να διανέμει αντίτυπα των υπόλοιπων δημοσιεύσεων κατά τη διάρκεια του έτους, κυρίως δε του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς σε 25



γλώσσες. Ο Κώδικας εκδόθηκε το 2006 στη γλώσσα της Πρώην Γιουγκοσλαβικής Δημοκρατίας της Μακεδονίας για την προαγωγή της χρηστής διοίκησης στη χώρα αυτή.

Η ιστοσελίδα του Διαμεσολαβητή ανανεωνόταν σε τακτική βάση με αποφάσεις, δελτία Τύπου και πληροφορίες σχετικά με τις δραστηριότητες επικοινωνίας. Τον Μάιο πραγματοποιήθηκε η μεταφορά της ιστοσελίδας του Διαμεσολαβητή, όπως και όλων των υπόλοιπων θεσμικών οργάνων, οργανισμών και υπηρεσιών της ΕΕ, στο νέο χώρο ανωτάτου επιπέδου «eu». Η επίσημη διεύθυνση είναι πλέον η εξής: <http://www.ombudsman.europa.eu>

Από την 1η Ιανουαρίου έως την 31η Δεκεμβρίου 2006, οι ιστοσελίδες στη θέση του Διαμεσολαβητή στο Διαδίκτυο δέχθηκαν συνολικά 416 533 επισκέψεις. Τη μεγαλύτερη επισκεψιμότητα είχε η αγγλική έκδοση της ιστοσελίδας, ακολουθούμενη από τη γαλλική, την ισπανική, τη γερμανική και την ιταλική έκδοση. Όσον αφορά στη γεωγραφική προέλευση των επισκέψεων, ο μεγαλύτερος αριθμός επισκέψεων προερχόταν από την Ιταλία και ακολουθούσαν η Σουηδία, το Ηνωμένο Βασίλειο, η Ισπανία και η Γερμανία. Η ενότητα συνδέσμων της ιστοσελίδας του Διαμεσολαβητή περιλαμβάνει συνδέσμους με ιστοσελίδες εθνικών και περιφερειακών διαμεσολαβητών σε όλη την Ευρώπη. Κατά το 2006 πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 44 000 επισκέψεις σε ιστοσελίδες συνδέσμων, γεγονός που καταδεικνύει την προστιθέμενη αξία για τους πολίτες που παρέχει το έργο του συντονισμού του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών από τον Ευρωπαϊκό Διαμεσολαβητή.

Εσωτερικές εξελίξεις

Το 2006 ο Διαμεσολαβητής συνέχισε τις προσπάθειές του να διασφαλίσει ότι ο θεσμός είναι έτοιμος να χειριστεί καταγγελίες πολιτών από 25 κράτη μέλη σε 21 γλώσσες της Συνθήκης. Έγιναν επίσης προπαρασκευαστικές εργασίες εν αναμονή της ένταξης της Βουλγαρίας και της Ρουμανίας την 1η Ιανουαρίου 2007.

Στα θέματα προσωπικού, ο Διαμεσολαβητής διόρισε τον πρώτο του γενικό γραμματέα την 1η Αυγούστου 2006, με ανοιχτή διαδικασία πρόσληψης. Ένας τρίτος κύριος νομικός σύμβουλος προσελήφθη στο νομικό τμήμα για να συμβάλλει στην περαιτέρω ενίσχυση των διαδικασιών της διαχείρισης υποθέσεων και του ποιοτικού ελέγχου.

Ο αριθμός των θέσεων εργασίας στο οργανόγραμμα του Διαμεσολαβητή αυξήθηκε σε 57 το 2006 από 51 το 2005. Η αύξηση αυτή οφείλεται κατά κύριο λόγο στις προετοιμασίες για την ένταξη της Βουλγαρίας και της Ρουμανίας και στην εφαρμογή της απόφασης για επίτευξη πλήρους αυτονομίας από τις υπηρεσίες του Κοινοβουλίου όσον αφορά στη διοίκηση του προσωπικού του Διαμεσολαβητή. Στον προϋπολογισμό του 2007 που ενέκρινε η αρμόδια για τον προϋπολογισμό αρχή τον Δεκέμβριο του 2006 δεν προβλέπεται καμία αύξηση.

Με στόχο την καλλιέργεια και την ενίσχυση της κατανόησης των αξιών και της αποστολής του θεσμού, καθώς και την προώθηση της αποτελεσματικής εκπλήρωσής τους, ο Διαμεσολαβητής διοργάνωσε σύσκεψη του προσωπικού τον Οκτώβριο του 2006. Αυτή ήταν η πρώτη φορά στη σύντομη ιστορία του που ο θεσμός ανέλαβε μια τέτοια πρωτοβουλία.

Στο πλαίσιο της προετοιμασίας για τη σύσκεψη, τα μέλη του προσωπικού κλήθηκαν να εκφράσουν τις απόψεις τους σχετικά με τη συνολική λειτουργία της υπηρεσίας και τον ευρύτερο αντίκτυπο του έργου του Διαμεσολαβητή έως τώρα συμμετέχοντας σε δραστηριότητα αυτοαξιολόγησης υπό τη μορφή ερωτηματολογίου, μέσω του οποίου τα μέλη του προσωπικού αξιολόγησαν διάφορες πτυχές των διαδικασιών και των μεθόδων εργασίας του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή στους διάφορους τομείς των δραστηριοτήτων του θεσμού, καθώς και τα επιτεύγματα του Διαμεσολαβητή για τους πολίτες εν γένει. Ένας επιπλέον στόχος αυτής της σημαντικής δραστηριότητας ήταν να δημιουργηθούν οι κατάλληλες προϋποθέσεις για τη βελτίωση της διαχείρισης κινδύνου εντός του θεσμού, όπως προβλέπουν τα πρότυπα εσωτερικού ελέγχου της ΕΕ.

Τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου, σε συνδυασμό με άλλο πληροφοριακό υλικό, αποτέλεσαν τη βάση επί της οποίας κινήθηκαν οι συζητήσεις που διεξήχθησαν κατά τη



διάρκεια της εκδήλωσης, οι οποίες επικεντρώθηκαν (i) στην έννοια της χρηστής διοίκησης τόσο από εννοιολογικής όσο και από διαδικαστικής άποψης, (ii) στην εξεύρεση τρόπων για την προσέγγιση των πολιτών εν γένει, αλλά και τη στόχευση συγκεκριμένων, πιο εξειδικευμένων ακροατηρίων, και (iii) στην εξεύρεση τρόπων για την περαιτέρω ενίσχυση και προαγωγή του πνεύματος εξυπηρέτησης εντός της υπηρεσίας του Διαμεσολαβητή. Κάθε μέλος του προσωπικού ενθαρρύνθηκε να συμμετάσχει ενεργά στις συζητήσεις και να εκφράσει τις απόψεις του για τα διάφορα θέματα που τέθηκαν προς εξέταση. Κατά γενική ομολογία η σύσκεψη υπήρξε μια ιδιαίτερα παραγωγική και αξιόλογη εμπειρία που αξίζει να επαναληφθεί.

Ο Διαμεσολαβητής ενέκρινε τη νέα δομή προϋπολογισμού για το έτος 2007. Οι συνολικές πιστώσεις για το 2007 ανέρχονται σε 8 152 800 ευρώ (σε σύγκριση με 7 682 538 ευρώ το 2006).

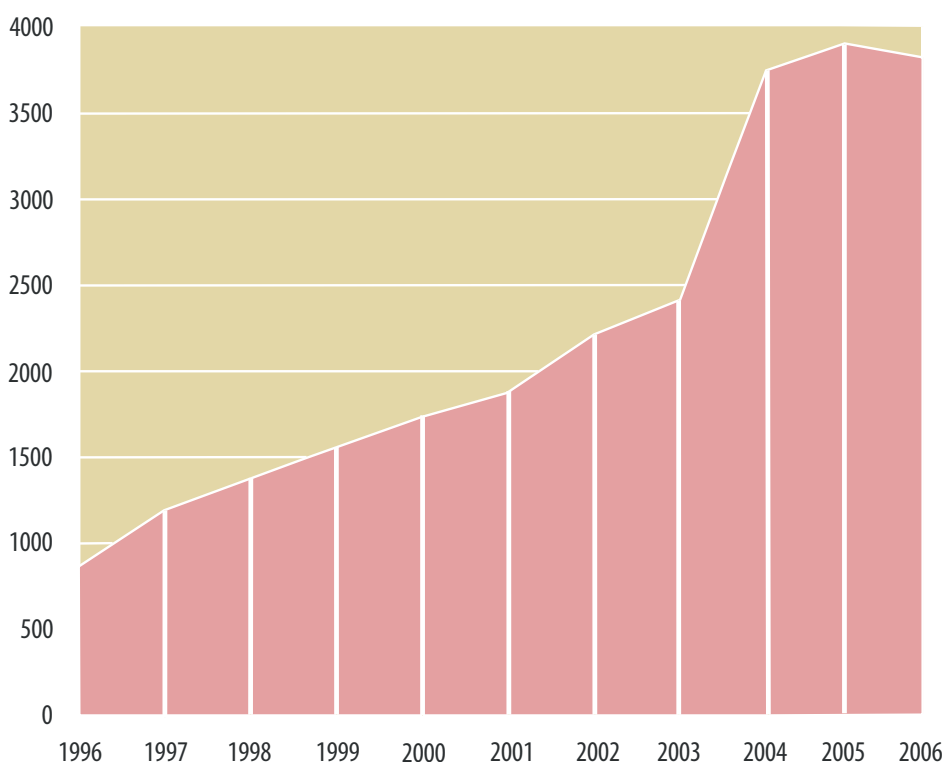


ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΗΚΑΝ ΤΟ 2006

1.1	ΣΥΝΟΛΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΤΟ 2006	4 422 ¹
	— έρευνες μη περατωθείσες έως τις 31.12.2005	315 ²
	— καταγγελίες για τις οποίες εκκρεμούσε απόφαση περί παραδεκτού στις 31.12.2005	270
	— καταγγελίες που ελήφθησαν το 2006	3 830 ³
	— αυτεπάγγελτες έρευνες του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή	9

Αριθμός καταγγελιών που ελήφθησαν 1996-2006



¹ Εκ των οποίων 281 καταγγελίες με το ίδιο αντικείμενο.

² Εκ των οποίων τρεις αυτεπάγγελτες έρευνες του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή και 312 έρευνες βάσει καταγγελιών.

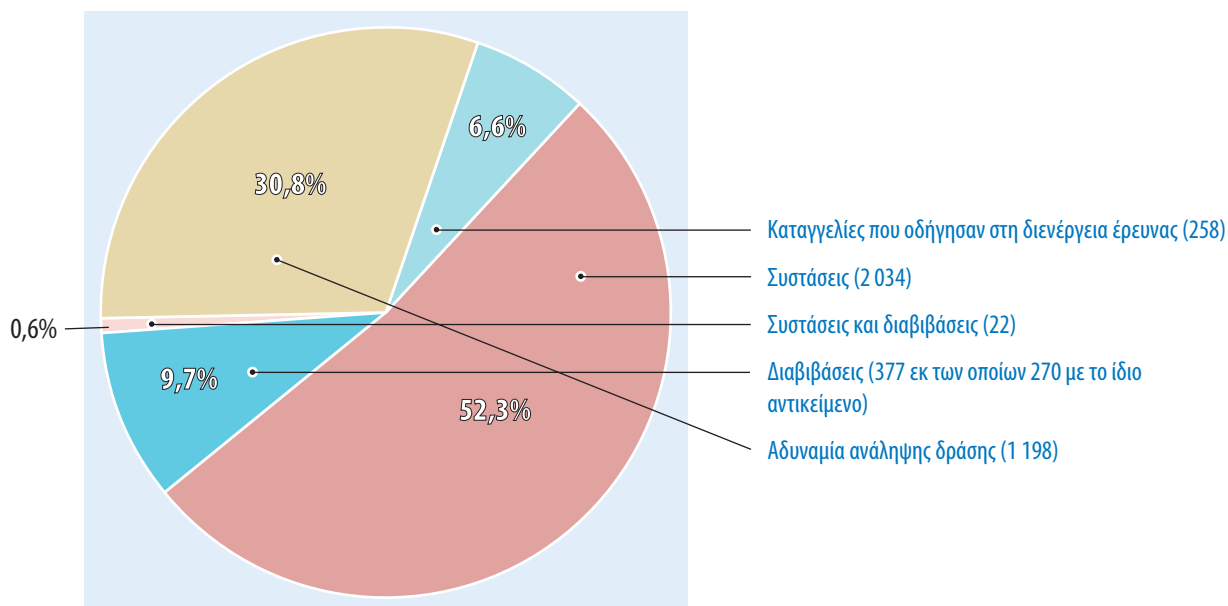
³ Εκ των οποίων 281 καταγγελίες με το ίδιο αντικείμενο, όπως αναφέρεται στην υποσημείωση 1.



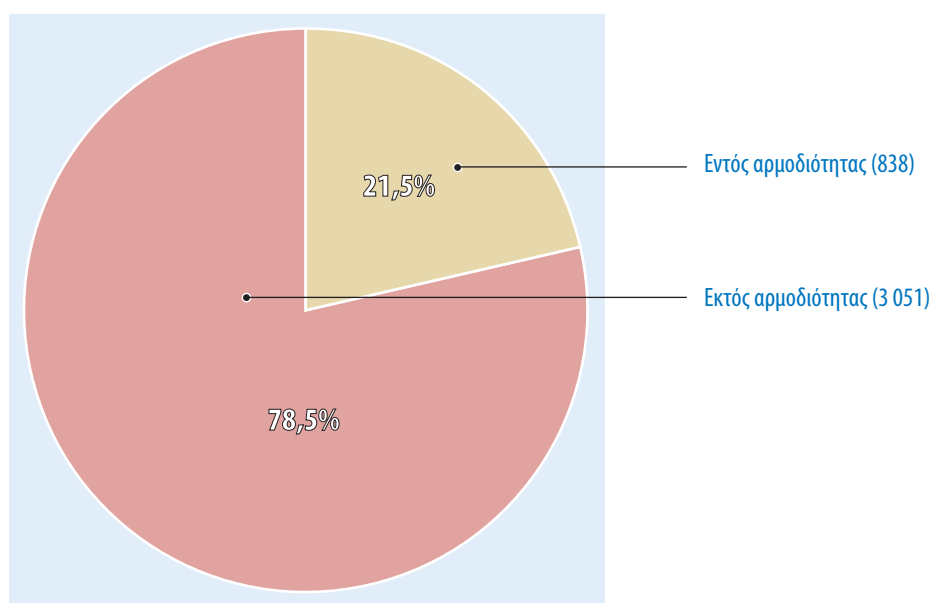
1.2 ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΤΟΥ ΠΑΡΑΔΕΚΤΟΥ Ή ΜΗ95%

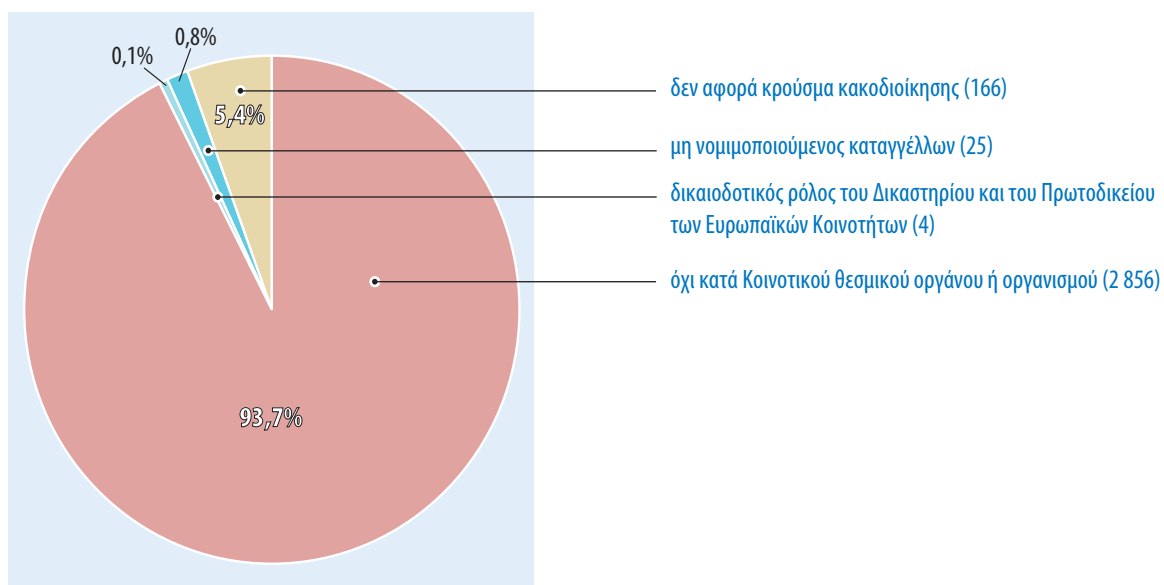
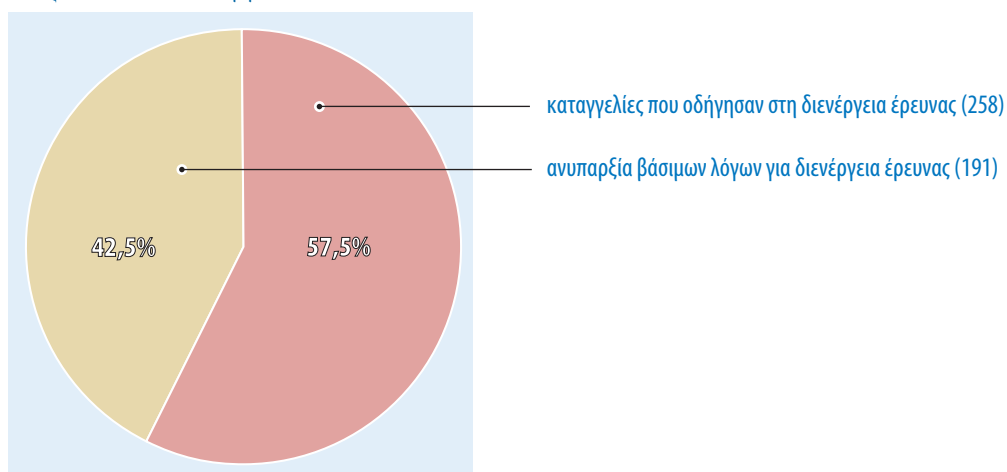
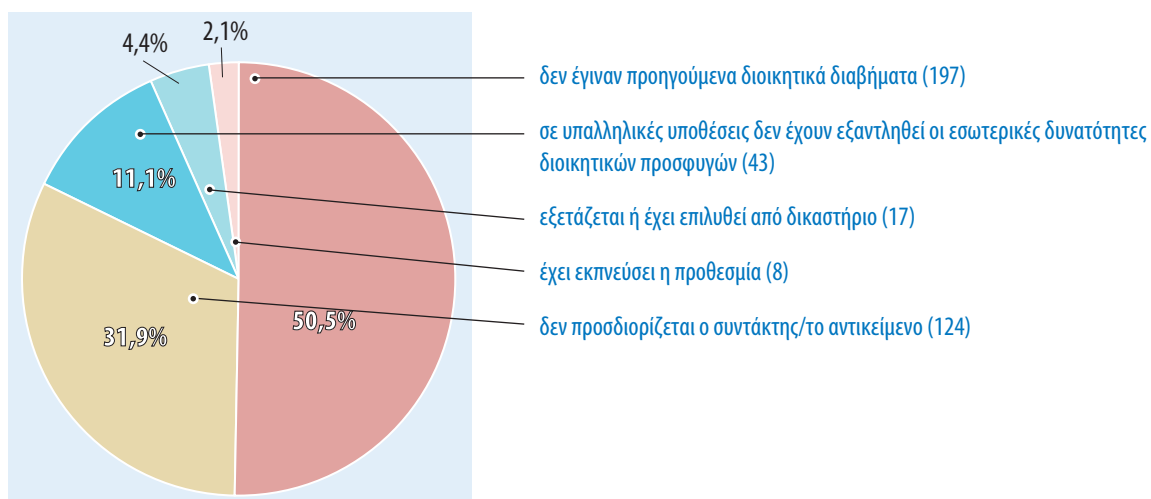
1.3 ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

1.3.1 Ως προς τη μορφή δράσης που ανέλαβε ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής υπέρ των καταγγελλόντων



1.3.2 Ως προς την αρμοδιότητα του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή

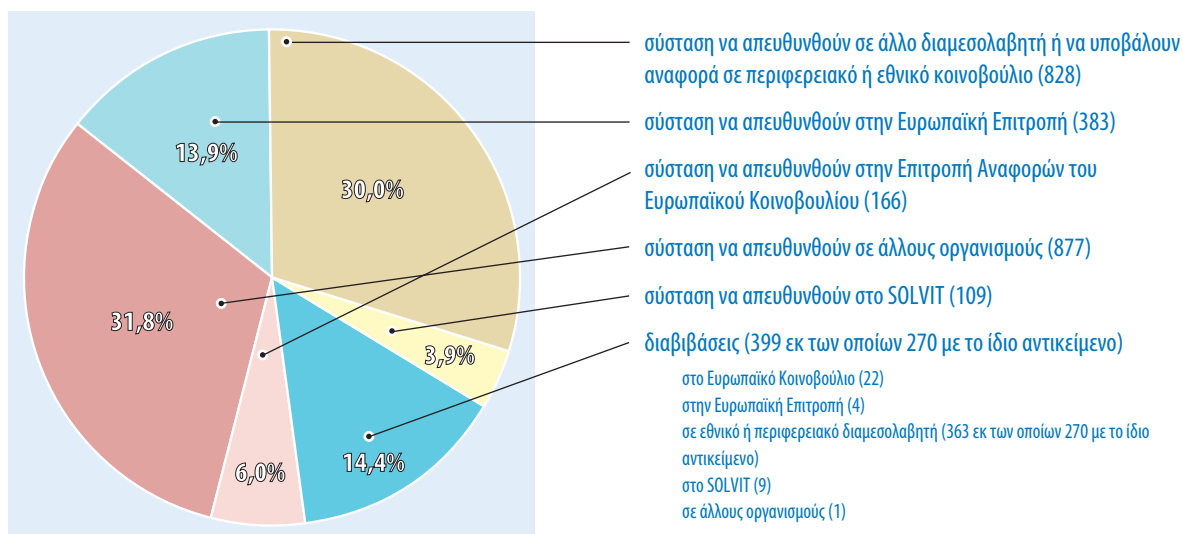


**ΕΚΤΟΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ****ΕΝΤΟΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ****Παραδεκτές καταγγελίες****Μη παραδεκτές καταγγελίες**



2 ΔΙΑΒΙΒΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ

(Σε ορισμένες περιπτώσεις μπορούν να γίνουν περισσότερες από μία συστάσεις)

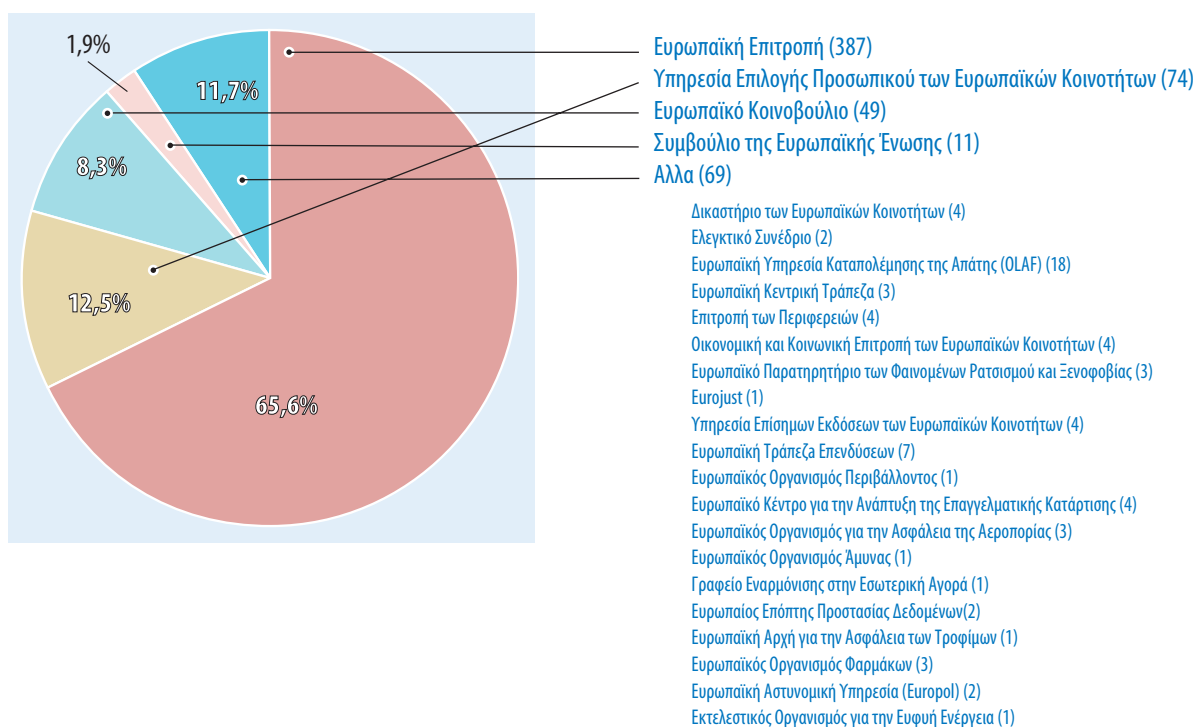


3 ΔΙΕΝΕΡΓΗΘΕΙΣΕΣ ΕΡΕΥΝΕΣ ΤΟ 2006 582

Το 2006, ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής διενέργησε 582 έρευνες, εκ των οποίων 267 ξεκίνησαν το 2006 (μεταξύ αυτών εννέα αυτεπάγγελτες έρευνες) και 315 (μεταξύ αυτών τρεις αυτεπάγγελτες έρευνες) μεταφέρθηκαν από το 2005.

3.1 ΘΕΣΜΙΚΑ ΟΡΓΑΝΑ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΣΤΟΥΣ ΟΠΟΙΟΥΣ ΑΦΟΡΟΥΝ ΟΙ ΕΡΕΥΝΕΣ

(Σε ορισμένες υποθέσεις, η έρευνα αφορά σε δύο ή περισσότερα θεσμικά όργανα ή οργανισμούς)

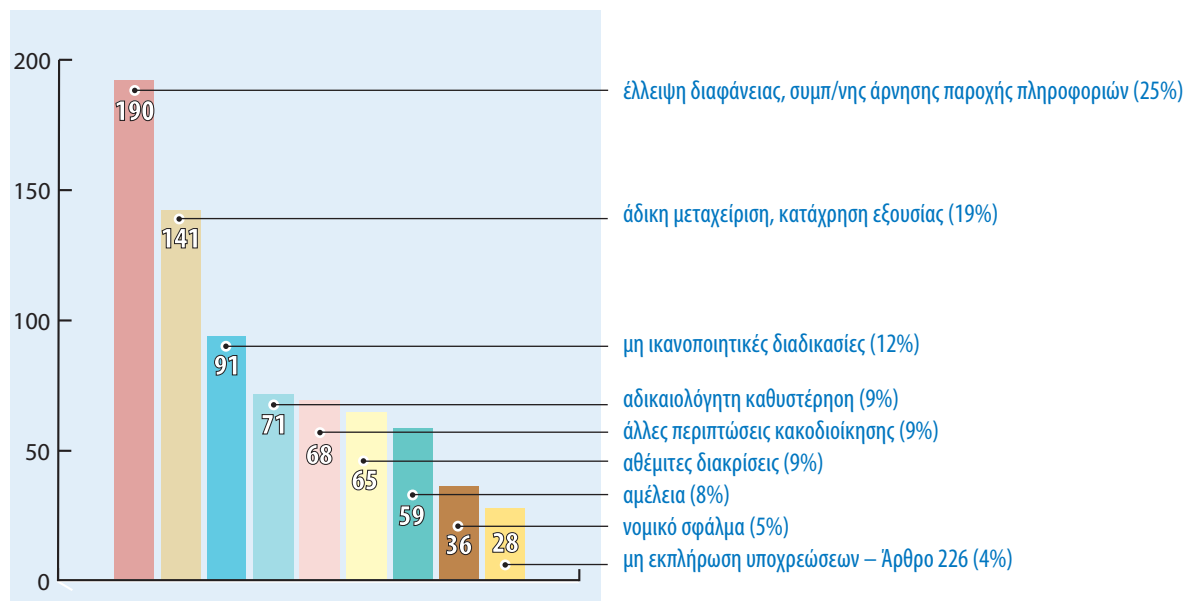




3.2

ΕΙΔΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

(Σε ορισμένες υποθέσεις καταγγέλλεται κακοδιοίκηση δύο ειδών)



3.3

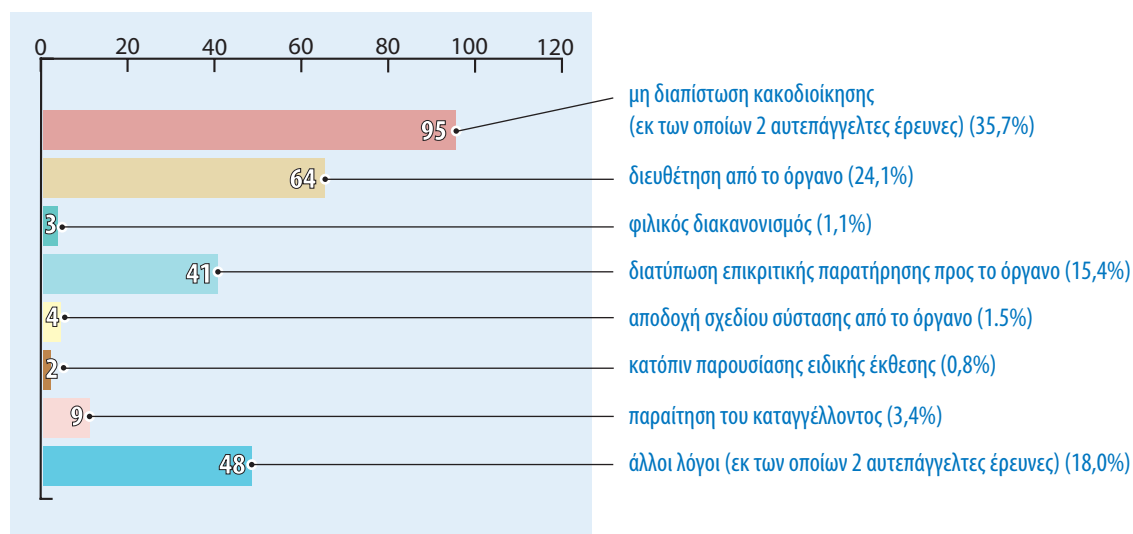
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΦΙΛΙΚΟ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟ, ΣΧΕΔΙΑ ΣΥΣΤΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΚΘΕΣΕΙΣ ΠΟΥ ΥΠΟΒΛΗΘΗΚΑΝ ΤΟ 2006

— προτάσεις για φιλικό διακανονισμό	28
— σχέδια συστάσεων	13
— ειδικές εκθέσεις	2

3.4

ΕΡΕΥΝΕΣ ΠΟΥ ΠΕΡΑΤΩΘΗΚΑΝ..... 250⁴

(Μια έρευνα μπορεί να περατωθεί για έναν ή περισσότερους από τους παρακάτω λόγους)



4

Εκ των οποίων τρεις αυτεπάγγελτες έρευνες του Διαμεσολαβητή.



4 ΠΡΟΕΛΕΥΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΧΩΡΗΘΗΚΑΝ ΤΟ 2006

4.1 ΠΗΓΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

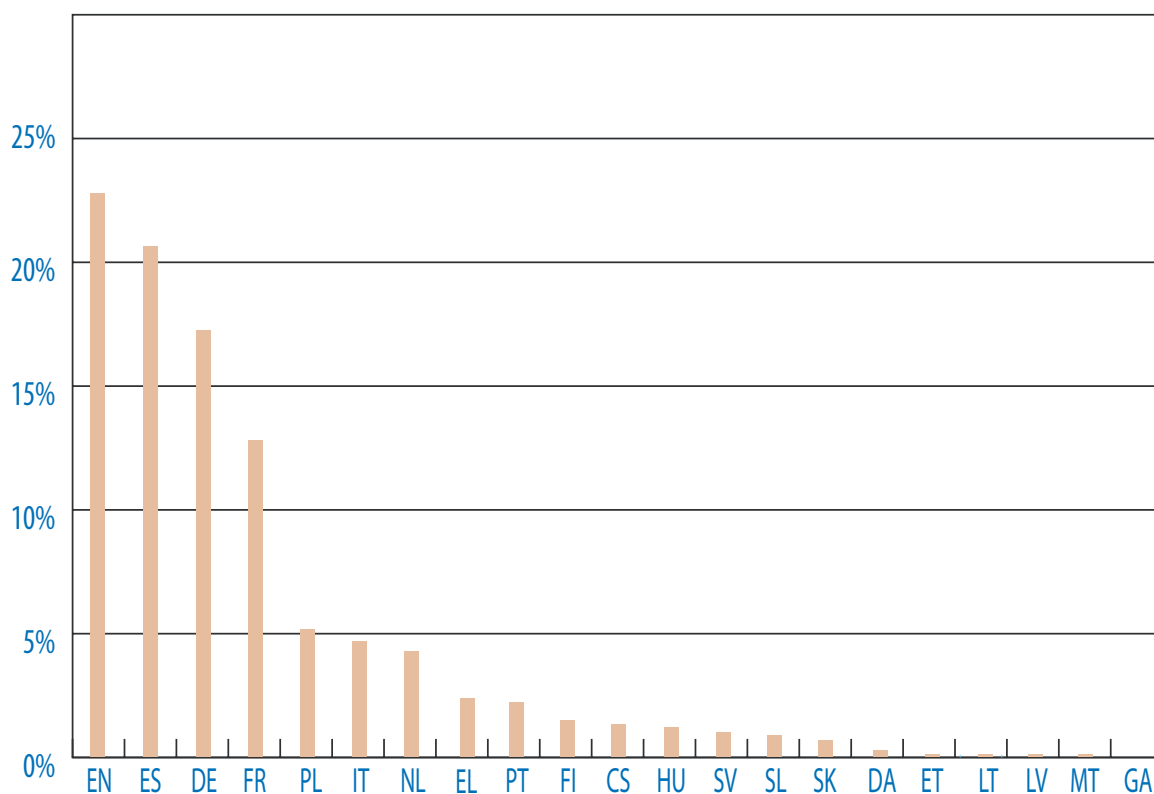


Εταιρίες και σύλλογοι
5,5 % (211)



Μεμονωμένοι πολίτες
94,5 % (3 619)

4.2 ΓΛΩΣΣΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ





4.3

ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

Χώρα	Αριθμός καταγγελιών	% των καταγγελιών	% του πληθυσμού της ΕΕ	Δείκτης ¹
Λουξεμβούργο	54	1,4	0,1	14,2
Μάλτα	33	0,9	0,1	10,0
Κύπρος	44	1,1	0,2	7,6
Βέλγιο	241	6,3	2,3	2,8
Σλοβενία	44	1,1	0,4	2,7
Ισπανία	781	20,4	9,4	2,2
Φινλανδία	74	1,9	1,1	1,7
Ιρλανδία	47	1,2	0,9	1,4
Αυστρία	81	2,1	1,8	1,2
Ελλάδα	105	2,7	2,4	1,1
Πορτογαλία	96	2,5	2,3	1,1
Ουγγαρία	72	1,9	2,2	0,9
Σλοβακία	37	1,0	1,2	0,8
Τσεχική Δημοκρατία	67	1,7	2,2	0,8
Γερμανία	537	14,0	17,8	0,8
Κάτω Χώρες	106	2,8	3,5	0,8
Πολωνία	228	6,0	8,2	0,7
Σουηδία	53	1,4	1,9	0,7
Εσθονία	7	0,2	0,3	0,7
Γαλλία	335	8,7	13,6	0,6
Λεττονία	12	0,3	0,5	0,6
Δανία	20	0,5	1,2	0,4
Ιταλία	207	5,4	12,7	0,4
Ηνωμένο Βασίλειο	147	3,8	13,0	0,3
Λιθουανία	9	0,2	0,7	0,3
Λοιπές	291	7,6		
Άγνωστη	102	2,7		

¹ Το στοιχείο αυτό προκύπτει από τη διαίρεση του ποσοστού των καταγγελιών με το ποσοστό του πληθυσμού. Όταν υπερβαίνει το 1, αυτό σημαίνει ότι η εν λόγω χώρα υποβάλλει στον Διαμεσολαβητή περισσότερες καταγγελίες από τις αναμενόμενες με βάση το σύνολο του πληθυσμού της. Όλα τα ποσοστά στον ανωτέρω πίνακα έχουν στρογγυλοποιηθεί σε ένα δεκαδικό ψηφίο.



ΠΩΣ ΕΡΧΕΤΑΙ ΚΑΝΕΙΣ ΣΕ ΕΠΑΦΗ ΜΕ ΤΟΝ ΕΥΡΩΠΑΙΟ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ

ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΣ

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής
1 Avenue du Président Robert Schuman
B.P. 403
FR - 67001 Strasbourg Cedex
Γαλλία

ΜΕΣΩ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ

+33 3 88 17 23 13

ΜΕΣΩ ΤΗΛΕΟΜΟΙΟΤΥΠΙΑΣ (ΦΑΞ)

+33 3 88 17 90 62

ΜΕΣΩ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ (E-MAIL)

eo@ombudsman.europa.eu

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ

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

Ο ΕΥΡΩΠΑΙΟΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΚ ΜΕΡΟΥΣ
ΤΩΝ ΘΕΣΜΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ



Ο ΕΥΡΩΠΑΙΟΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ ΚΑΙ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ

www.ombudsman.europa.eu