

Ο ΕΥΡΩΠΑΙΟΣ
ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ



ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ 2003
ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΙ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ



© Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής 2004

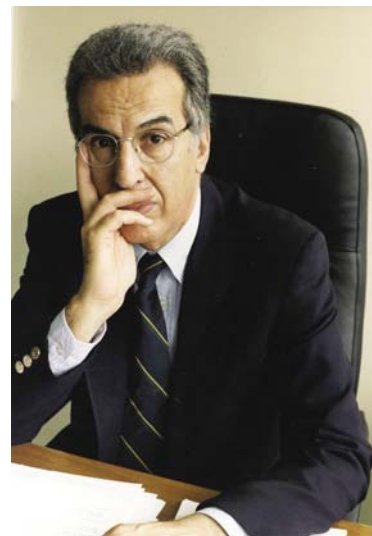
Ρητή επιφύλαξη κάθε δικαιώματος.

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

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η ετήσια έκθεση αποτελεί τη σημαντικότερη δημοσίευση του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή. Η έκθεση παρουσιάζει στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στους Ευρωπαίους πολίτες το έργο που επιτέλεσε ο Διαμεσολαβητής κατά τη διάρκεια του έτους. Παρέχει λεπτομερή στοιχεία σχετικά με τα αποτελέσματα που επιτεύχθηκαν για τους καταγγέλλοντες και γενικότερα για τους πολίτες και κατοίκους της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η έκθεση παρουσιάζει τη σημασία που έχει η σχέση του Διαμεσολαβητή με το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. Με την εξέταση και την συζήτηση της έκθεσης, το Κοινοβούλιο αποτιμά και τονίζει το έργο του Διαμεσολαβητή. Με τη σειρά της, η έκθεση ενισχύει την ικανότητα του Κοινοβουλίου να καλεί τα θεσμικά όργανα και τους οργανισμούς της Ένωσης σε απόδοση λογαριασμού. Για τα θεσμικά όργανα και τους οργανισμούς, η έκθεση αποτελεί μια σημαντική πηγή πληροφόρησης σχετικά με τους μηχανισμούς εσωτερικού ελέγχου, υποδεικνύοντας σημεία στα οποία θα πρέπει να επέλθει βελτίωση, από την πλευρά της διοίκησης.



Για να υπάρξει μεγαλύτερη πρόσβαση στην ετήσια έκθεση αποφάσισα φέτος να συμπεριλάβω το κεφάλαιο “Συνοπτική Παρουσίαση”, το οποίο και να δημοσιεύσω ξεχωριστά στο ευρύ κοινό. Η Συνοπτική Παρουσίαση περιέχει ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα των υποθέσεων που εξετάστηκαν κατά το 2003 και παρουσιάζει τα κύρια σημεία αναφορικά με τις σχέσεις του Διαμεσολαβητή με τον πολίτη, με τα θεσμικά όργανα της ΕΕ και με τους υπόλοιπους Διαμεσολαβητές σε Ευρωπαϊκό και παγκόσμιο επίπεδο. Τα στατιστικά στοιχεία σχετικά με τις καταγγελίες που ελήφθησαν, με τις έρευνες που πραγματοποιήθηκαν, με τις συμβουλές που δόθηκαν και με τα αποτελέσματα που επιτεύχθηκαν, παρουσιάζονται περιεκτικά και με ευκρίνεια.

Την επιθυμία μας να καταστήσουμε περισσότερο προσιτό το έργο που επιτελεί ο Διαμεσολαβητής συνοδεύει η δέσμευση που έχουμε αναλάβει για την αξιοποίηση του δημοσίου χρήματος και για το σεβασμό του περιβάλλοντος. Με την παραγωγή της Συνοπτικής Παρουσίασης και την συνακόλουθη μείωση, που αυτή συνεπάγεται, στον αριθμό των αντιτύπων που εκτυπώνεται η πλήρης ετήσια έκθεση, ελπίζουμε ότι ενεργούμε προς το καλύτερο συμφέρον του πολίτη. Η πλήρης ετήσια έκθεση θα συνεχίσει να αποστέλλεται στους βουλευτές του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, στα λοιπά ευρωπαϊκά θεσμικά όργανα, οργανισμούς και υπηρεσίες, στους συναδέλφους Διαμεσολαβητές καθώς και στα κέντρα διαμεταβίβασης και στα δίκτυα πληροφόρησης της Επιτροπής. Η Συνοπτική Παρουσίαση θα διανεμηθεί σε πολύ ευρύτερο κοινό, συμπεριλαμβανομένων και των μη κυβερνητικών οργανώσεων, των ενώσεων καταναλωτών, των επαγγελματικών οργανώσεων και των πανεπιστημίων. Κατ’αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνεται η καλύτερη αξιοποίηση των πόρων.

Εάν επιθυμείτε πλήρες αντίγραφο της ετήσιας έκθεσης σε κάποια από τις 20 επίσημες γλώσσες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, μπορείτε να απευθυνθείτε στη Υπηρεσία του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή ή να επισκεφθείτε την ιστοσελίδα:

<http://www.euro-ombudsman.eu.int/report/el/default.htm>

Καθηγητής Π. Νικηφόρος Διαμαντούρος



ΣΥΝΟΨΗ ΤΩΝ ΚΥΡΙΟΤΕΡΩΝ ΣΗΜΕΙΩΝ

Στην ένατη Ετήσια Έκθεση του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο (ΕΚ) γίνεται απολογισμός των δραστηριοτήτων του Διαμεσολαβητή κατά το 2003.

Πρόκειται για την πρώτη Ετήσια Έκθεση που υποβάλει ο καθηγητής Νικηφόρος Διαμαντούρος, ο οποίος εξελέγη Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο τον Ιανουάριο του 2003, έπειτα από την ανακοίνωση της απόφασης του πρώτου Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή, Jacob Söderman, να συνταξιοδοτηθεί. Η παρούσα Έκθεση καλύπτει τις δραστηριότητες του κ. Söderman από την 1η Ιανουαρίου έως την 31η Μαρτίου και του κ. Διαμαντούρου από την 1η Απριλίου - οπότε ανέλαβε τα καθήκοντά του - έως το τέλος του 2003.

ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ

Η Έκθεση αποτελείται από έξι κεφάλαια και πέντε παραρτήματα. Το κεφάλαιο 1 είναι μια εισαγωγή του ίδιου του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή, στην οποία ευχαριστεί τον προκατόχό του, κάνει επισκόπηση των κύριων δραστηριοτήτων και επιτευγμάτων του έτους και αναλύει τους στόχους του.

Στο κεφάλαιο 2 περιγράφονται οι διαδικασίες ανάλυσης και διεξαγωγής των ερευνών, τις οποίες ακολουθεί ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής, και γίνεται επισκόπηση των καταγγελιών, με τις οποίες ασχολήθηκε η υπηρεσία του το 2003.

Το κεφάλαιο 3, που καλύπτει το μεγαλύτερο μέρος της Έκθεσης, περιέχει επιλεγμένες αποφάσεις που ελήφθησαν κατόπιν διεξαγωγής έρευνας. Το κεφάλαιο περιέχει κυρίως αποφάσεις επί καταγγελιών που οργανώνονται, αφενός βάσει της έκβασης ή του αποτελέσματος και αφετέρου βάσει του θεσμικού οργάνου ή του οργανισμού που αφορούν. Οι αποφάσεις επί αυτεπάγγελτων ερευνών και τα ερωτήματα διαμεσολαβητών των Κρατών Μελών εξετάζονται ξεχωριστά.

Το κεφάλαιο 4 αφορά τις σχέσεις με άλλα θεσμικά όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), καθώς και τη συμμετοχή του Διαμεσολαβητή, με καθεστώς παρατηρητή στη Συνέλευση για το Μέλλον της Ευρώπης.

Το κεφάλαιο 5 αφορά τις σχέσεις του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή με την κοινότητα των εθνικών, περιφερειακών και τοπικών διαμεσολαβητών στην Ευρώπη, τόσο στα σημερινά όσο και στα μελλοντικά Κράτη Μέλη.

Το κεφάλαιο 6 αφορά τις δραστηριότητες ενημέρωσης και επικοινωνίας. Το κεφάλαιο αυτό χωρίζεται σε πέντε ενότητες, οι οποίες καλύπτουν τις σημαντικές στιγμές του έτους, τα συνέδρια και τις συναντήσεις στα σημερινά και στα μελλοντικά Κράτη Μέλη, άλλες εκδηλώσεις, όπως διαλέξεις σε ομάδες επισκεπτών, τις σχέσεις με τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (ΜΜΕ) και την ηλεκτρονική επικοινωνία.

Το παράρτημα Α περιέχει στατιστικά στοιχεία σχετικά με το έργο του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή το 2003. Στα παραρτήματα Β και Γ παρέχονται λεπτομερή στοιχεία σχετικά με τον προϋπολογισμό και το προσωπικό του Διαμεσολαβητή αντίστοιχα. Το παράρτημα Δ περιέχει ευρετήριο των αποφάσεων που αναλύονται στο κεφάλαιο 3 με βάση τον αριθμό της υπόθεσης, το αντικείμενο και το είδος της καταγγελλόμενης κακοδιοίκησης. Το παράρτημα Ε περιέχει πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία εκλογής του Διαμεσολαβητή.

ΣΥΝΟΨΗ

Η αποστολή του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή

Ο θεσμός του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή θεσπίστηκε με τη συνθήκη του Μάαστριχ ως απόρροια της κατοχύρωσης της ιθαγένειας της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ο Διαμεσολαβητής εξετάζει καταγγελίες που αφορούν περιπτώσεις κακοδιοίκησης κατά τις δραστηριότητες θεσμικών οργάνων και άλλων οργανισμών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με την εξαίρεση του Δικαστηρίου

των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων και του Πρωτοδικείου κατά την άσκηση των δικαιοδοτικών τους καθηκόντων. Με την έγκριση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής έχει ορίσει την «κακοδιοίκηση» με έναν τρόπο που να περιλαμβάνει το σεβασμό των δικαιωμάτων του ανθρώπου, του κράτους δικαίου και της αρχής της χρηστής διοίκησης.

Πέρα από την εξέταση καταγγελιών πολιτών, εταιρειών και ενώσεων, ο Διαμεσολαβητής διεξάγει επίσης αυτεπάγγελτες έρευνες και προσεγγίζει τους πολίτες, για να τους ενημερώσει για τα δικαιώματά τους και για τον τρόπο ασκήσεώς τους.

Καταγγελίες και έρευνες το 2003

Το 2003 ελήφθησαν συνολικά 2.436 καταγγελίες, δηλαδή 10 % περισσότερες σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος, εν μέρει χάρη στις συντονισμένες προσπάθειες ενημέρωσης των πολιτών για τα δικαιώματά τους. Περίπου οι μισές από αυτές τις καταγγελίες εστάλησαν ηλεκτρονικά στο Διαμεσολαβητή, είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είτε χρησιμοποιώντας το ηλεκτρονικό δελτίο καταγγελίας, που υπάρχει στην ιστοσελίδα του Διαμεσολαβητή.

Στο 70 % σχεδόν των περιπτώσεων ο Διαμεσολαβητής στάθηκε δυνατό να βοηθήσει τους καταγγέλλοντες, είτε με την έναρξη έρευνας είτε με την παραπομπή της υπόθεσης στο αρμόδιο όργανο είτε παρέχοντας στους πολίτες συμβουλές σχετικά με το πού πρέπει να απευθυνθούν για την συντομότερη δυνατή και αποτελεσματικότερη επίλυση του προβλήματος που αντιμετωπίζουν.

Συνολικά ξεκίνησαν 253 νέες έρευνες στη διάρκεια του έτους. Ο Διαμεσολαβητής ασχολήθηκε, επίσης, με μεγάλο αριθμό αιτημάτων για παροχή πληροφοριών, εκ των οποίων 2.538 διαβιάστηκαν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Τα αποτελέσματα των ερευνών του Διαμεσολαβητή

Ο Διαμεσολαβητής αποφάσισε να περατώσει την εξέταση σε 180 υποθέσεις μετά τη διεξαγωγή έρευνας. Στο κεφάλαιο 3 της Ετήσιας Έκθεσης περιέχονται ορισμένες από αυτές τις αποφάσεις, οι οποίες αντικατοπτρίζουν το ευρύ φάσμα των υποθέσεων, τις οποίες χειρίζεται ο Διαμεσολαβητής, από την άποψη του αντικειμένου, της έκβασης και των θεσμικών οργάνων και οργανισμών που αφορούν. Για πρακτικούς λόγους, στην Έκθεση περιέχονται μόνο αποφάσεις που περιέχουν νέα νομικά πορίσματα, νέα στοιχεία σχετικά με τις αρμοδιότητες ή τις διαδικασίες του Διαμεσολαβητή, ή πορίσματα σχετικά με γεγονότα γενικότερης σημασίας ή ενδιαφέροντος. Όλες οι αποφάσεις του Διαμεσολαβητή δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα του (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>), στη γλώσσα του καταγγέλλοντος και στα αγγλικά, με την εξαίρεση μικρού αριθμού εμπιστευτικών υποθέσεων, οι οποίες δεν μπορούν να παρατεθούν εξασφαλίζοντας σε ικανοποιητικό βαθμό την ανωνυμία των ενδιαφερομένων.

Εάν δε διαπιστωθεί περίπτωση κακοδιοίκησης

Σε 87 υποθέσεις, από την έρευνα που διεξήγαγε ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής προέκυψε ότι δε στοιχειοθετείται περίπτωση κακοδιοίκησης. Οι αποφάσεις αυτού του είδους δεν είναι απαραίτητως αρνητικές για τον καταγγέλλοντα, στον οποίο το αρμόδιο θεσμικό όργανο ή ο οργανισμός εξηγεί τουλάχιστον πλήρως τις ενέργειές του. Για παράδειγμα:

- Καταγγέλλον, ο οποίος ζήτησε από το Συμβούλιο πρόσβαση σε έγγραφα της Ευρωπαϊκής Συνέλευσης, αποδέχθηκε την εξήγηση του Συμβουλίου ότι δεν έχει στην κατοχή του τα σχετικά έγγραφα. Ο καταγγέλλον θεώρησε χρήσιμο ότι το Συμβούλιο διευκρίνισε την ακριβή θεσμική του σχέση με τη Συνέλευση. Επιπλέον, η καταγγελία είχε ως αποτέλεσμα τη δημοσίευση της ημερήσιας διάταξης και των πρακτικών του Προεδρείου της Ευρωπαϊκής Συνέλευσης στην ιστοσελίδα της Συνέλευσης μόλις ολοκλήρωσε το έργο της (1795/2002/IJH).
- Το Ελεγκτικό Συνέδριο αναγνώρισε ότι δεν είχε χειριστεί το αίτημα συγκεκριμένου καταγγέλλοντα για πρόσβαση σε έγγραφα, σύμφωνα με τους κανόνες του για την πρόσβαση σε έγγραφα. Το Ελεγκτικό Συνέδριο ανέλαβε να καλέσει τον καταγγέλλοντα να εξηγήσει



ακριβώς τι είδους πληροφορίες χρειαζόταν και να εξετάσει το αίτημά του σύμφωνα με τους κανόνες του (1117/2003GG).

- Καταγγέλλων επέστησε την προσοχή της Ευρωπαϊκής Υπηρεσίας για την Καταπολέμηση της Απάτης (OLAF) σε εικαζόμενες παρατυπίες σε σχέση με χρηματοδοτούμενο από την ΕΕ έργο. Η OLAF διενήργησε έρευνα, αλλά δεν ενημέρωσε σχετικά τον καταγγέλλοντα, ο οποίος στη συνέχεια υπέβαλε καταγγελία στο Διαμεσολαβητή. Η OLAF ενημέρωσε τον καταγγέλλοντα για τα αποτελέσματα της έρευνάς της κατά τη διάρκεια της εξέτασης της σχετικής καταγγελίας από τις υπηρεσίες του Διαμεσολαβητή (1625/2002/IJH).

Υποθέσεις που διευθετήθηκαν από το θεσμικό όργανο

Σε 48 υποθέσεις, η έρευνα του Διαμεσολαβητή είχε ως αποτέλεσμα τη διευθέτηση της υπόθεσης από το ενδιαφερόμενο θεσμικό όργανο ή οργανισμό κατά τρόπο ικανοποιητικό για τον καταγγέλλοντα. Για παράδειγμα:

- Έπειτα από την υποβολή καταγγελίας στο Διαμεσολαβητή εκ μέρους του Πανεπιστημίου της Στοκχόλμης, η Επιτροπή κατέβαλε την οφειλόμενη, στο πλαίσιο ερευνητικού σχεδίου, τελική πληρωμή, εξέφρασε τη λύπη της για την καθυστέρηση και συμφώνησε να καταβάλει τόκο. Η Επιτροπή διαβεβαίωσε επίσης το Διαμεσολαβητή ότι η διαδικασία, στο πλαίσιο της οποίας σημειώθηκε η καθυστέρηση, λειτουργεί πλέον ικανοποιητικά (1173/2003/(TN)IJH).
- Υπεργολάβος πληρώθηκε για τις υπηρεσίες του έπειτα από παρέμβαση του Διαμεσολαβητή. Η Επιτροπή εξήγησε ότι δεν μπορούσε να πληρώσει τον κύριο ανάδοχο του έργου λόγω προβλημάτων με την τελική έκθεση που είχε υποβάλει. Μόλις ο κύριος ανάδοχος υπέβαλε τη διορθωμένη τελική έκθεση, η Επιτροπή κατέβαλε την τελική πληρωμή. Στη συνέχεια, ο κύριος ανάδοχος πλήρωσε τον υπεργολάβο, ο οποίος ευχαρίστησε το Διαμεσολαβητή για τη βοήθειά του (1960/2002/JMA).

Φιλικός διακανονισμός

Ένα από τα στοιχεία που διαφοροποιούν τον θεσμό του Διαμεσολαβητή από τα δικαστήρια είναι η δυνατότητα διαμεσολάβησης, η οποία μπορεί να οδηγήσει σε αποτέλεσμα ικανοποιητικό και για τις δύο πλευρές. Εάν οι έρευνες του Διαμεσολαβητή αποκαλύψουν κρούσμα κακοδιοίκησης, ο Διαμεσολαβητής προσπαθεί να επιτύχει φιλικό διακανονισμό, εάν αυτό είναι εφικτό. Σε ορισμένες περιπτώσεις αυτό συνεπάγεται υποβολή πρότασης στο ενδιαφερόμενο θεσμικό όργανο να προσφερθεί να αποζημιώσει τον καταγγέλλοντα, χωρίς αυτό να συνεπάγεται αποδοχή ευθύνης ή να δημιουργεί προηγούμενο.

Στο τέλος του 2003, επτά προτάσεις φιλικού διακανονισμού βρίσκονταν υπό εξέταση, ενώ σε τέσσερις περιπτώσεις επιτεύχθηκε φιλικός διακανονισμός στη διάρκεια του έτους. Σε αυτές περιλαμβάνονται:

- υπόθεση, στην οποία η Επιτροπή συμφώνησε να καταβάλει χαριστικώς (ex gratia) αποζημίωση σε καταγγέλλουσα, λόγω του ιδιαίτερου χαρακτήρα της υπόθεσης, αν και έκρινε ότι δεν είχε νομική υποχρέωση να καταβάλει αποζημίωση. Η καταγγέλλουσα, εργαζόμενη της Επιτροπής, ισχυρίστηκε ότι η Επιτροπή δεν της κατέβαλε το σύνολο της αποζημίωσης γραμματείας, την οποία δικαιούταν (1166/2002/(SM)IJH).
- υπόθεση, στην οποία η Επιτροπή συμφώνησε να επανεξετάσει την απόφασή της να ζητήσει επιστροφή ποσού άνω των 37.000 ευρώ από επιδότηση, την οποία είχε καταβάλει σε γερμανική ένωση. Η Επιτροπή, στο πλαίσιο εξωδικαστικού συμβιβασμού, εξέφρασε την πρόθεσή της να παραιτηθεί από την αξίωσή της, εάν και στο βαθμό που η ένωση μπορούσε να αποδείξει ότι το ποσό αυτό χρησιμοποιήθηκε προς το συνολικό συμφέρον των τελικών δικαιούχων του σχεδίου. Η ένωση επέμεινε στην άποψή της ότι δεν υπήρξε αθέτηση της σύμβασης από μέρους της, αλλά έκρινε ότι είχε επιτευχθεί φιλικός διακανονισμός της καταγγελίας της (0548/2002/GG).

Κριτικές παρατηρήσεις

Εάν δεν είναι εφικτός ο φιλικός διακανονισμός, ο Διαμεσολαβητής είτε περατώνει την εξέταση της υπόθεσης με διατύπωση κριτικής παρατήρησης είτε καταρτίζει σχέδιο σύστασης. Κριτική παρατήρηση διατυπώνεται όταν το κρούσμα κακοδιοίκησης δεν φαίνεται να έχει γενικές επιπτώσεις, όταν δεν είναι πλέον εφικτό για το εμπλεκόμενο θεσμικό όργανο να εξαλείψει το κρούσμα και όταν δεν κρίνεται απαραίτητο να προβεί ο Διαμεσολαβητής σε περαιτέρω ενέργειες. Στη διάρκεια του έτους διατυπώθηκαν είκοσι κριτικές παρατηρήσεις. Για παράδειγμα:

- Σε δελτίο τύπου της Ευρωπαϊκής Υπηρεσίας για την Καταπολέμηση της Απάτης (OLAF) περιέχονταν κατηγορίες δωροδοκίας, που προέκυπτε ότι αφορούσαν συγκεκριμένο δημοσιογράφο. Ο δημοσιογράφος υπέβαλε καταγγελία στον Ευρωπαϊκό Διαμεσολαβητή, ο οποίος έκρινε ότι η OLAF με τις ενέργειές της παραβίασε την αρχή της αναλογικότητας, λόγω του ότι τα γεγονότα, στα οποία βασιζόνταν οι κατηγορίες, δεν μπορούσαν να ελεγχθούν. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε, τέλος, ότι η διατύπωση κριτικής παρατήρησης θα ικανοποιούσε επαρκώς τον καταγγέλλοντα (1840/2002/GG).
- Η σύμβαση εργασίας του καταγγέλλοντος με την Αστυνομική Αποστολή της Ευρωπαϊκής Ένωσης στο Σεράγεβο καταγγέλθηκε λόγω εικαζόμενου παραπτώματός του. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι το Συμβούλιο είναι υπεύθυνο να διασφαλίσει ότι οι ενέργειες της Αποστολής δεν παραβιάζουν την αρχή του κράτους δικαίου και τα θεμελιώδη δικαιώματα των πολιτών. Παραβιάστηκε το θεμελιώδες δικαίωμα του καταγγέλλοντα σε προηγούμενη ακρόαση, καθώς δεν του δόθηκε η δυνατότητα να εκφράσει τις απόψεις του επί των γεγονότων της υπόθεσης. Δεδομένου ότι είχε παρέλθει περισσότερο από ένας χρόνος από την καταγγελία της σύμβασης, δεν κρίθηκε σκόπιμο να προταθεί φιλική διευθέτηση της υπόθεσης και, για το λόγο αυτό, ο Διαμεσολαβητής περάτωσε την εξέταση της υπόθεσης με τη διατύπωση κριτικής παρατήρησης (1200/2003/OV).
- Ο Διαμεσολαβητής επέκρινε το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο για τη μη συμμόρφωσή του με την υποχρέωση ευγένειας στις σχέσεις του με το κοινό. Η συγκεκριμένη παρατήρηση αφορούσε μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που εστάλη ως απάντηση σε ερωτήματα σχετικά με πρόσκληση υποβολής προσφορών. Ο καταγγέλλων ισχυριζόταν ότι ο τόνος του συγκεκριμένου μηνύματος δεν ήταν ο πρέπει και έδινε την εντύπωση αλαζονικής συμπεριφοράς (1565/2002/GG).

Σχέδια σύστασης

Στις περιπτώσεις που το κρούσμα κακοδιοίκησης είναι ιδιαίτερα σοβαρό ή έχει γενικές επιπτώσεις ή είναι ακόμη δυνατό να δοθεί λύση ικανή να εξαλείψει το σχετικό πρόβλημα, ο Διαμεσολαβητής συντάσσει σχέδιο σύστασης. Το ενδιαφερόμενο θεσμικό όργανο ή ο οργανισμός πρέπει να αποστείλει αιτιολογημένη γνώμη στο Διαμεσολαβητή εντός τριών μηνών.

Στη διάρκεια του 2003 συντάχθηκαν εννέα σχέδια σύστασης. Η έκβαση τεσσάρων εξ αυτών δεν ήταν ακόμη γνωστή στο τέλος του έτους, αλλά τα ενδιαφερόμενα θεσμικά όργανα αποδέχθηκαν τρία, καθώς και δύο που είχαν συνταχθεί το 2002. Για παράδειγμα:

- Καταγγέλλουσα απέτυχε σε γραπτή δοκιμασία στο πλαίσιο διαγωνισμού του Συμβουλίου. Όταν το Συμβούλιο αρνήθηκε να της επιτρέψει να δει το βαθμολογημένο γραπτό της, απευθύνθηκε στο Διαμεσολαβητή. Αφού εξέτασε την υπόθεση, ο Διαμεσολαβητής συνέταξε σχέδιο σύστασης, στο οποίο έκρινε ότι έπρεπε να είχε επιτραπεί στην καταγγέλλουσα να δει το γραπτό της. Η σύσταση έγινε δεκτή από το Συμβούλιο. Με την απόφασή του αυτή, το Συμβούλιο ακολούθησε το παράδειγμα της Επιτροπής και του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου που συμφώνησαν το 1999 και το 2000 αντίστοιχα να επιτρέψουν την πρόσβαση των υποψηφίων στα βαθμολογημένα γραπτά τους (2097/2002/GG).

Αυτεπάγγελτες έρευνες

Στη διάρκεια του έτους ολοκληρώθηκαν με επιτυχία δύο αυτεπάγγελτες έρευνες:

- Η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού ανακάλεσε την απόφασή της να αποκλείσει από διαγωνισμό πρόσληψης προσωπικού έναν Κύπριο πολίτη, έπειτα από καταγγελία για τεχνικά προβλήματα του συστήματος ηλεκτρονικής υποβολής αιτήσεων συμμετοχής



στο διαγωνισμό. Ο Διαμεσολαβητής ξεκίνησε αυτεπάγγελτη έρευνα για την υπόθεση, δεδομένου ότι ο καταγγέλλων ούτε είναι πολίτης της Ένωσης ούτε κατοικεί σε Κράτος-Μέλος (ΟΙ/4/2003/ADB).

- Η Επιτροπή συμφώνησε να θεσπίσει νέα διαδικασία, προκειμένου να ενημερώνονται άμεσα οι απορριφθέντες πλειοδότες στο πλαίσιο των διαδικασιών ανάθεσης και να εξασφαλίζεται επαρκές χρονικό διάστημα πριν από την υπογραφή της σύμβασης. Αυτό γίνεται, προκειμένου οι πλειοδότες να έχουν το χρόνο να ενημερώνονται για τους λόγους, στους οποίους βασίστηκε η απόφαση ανάθεσης της σύμβασης και να προσβάλουν νομικά την απόφαση. Η νέα διαδικασία περιγράφεται στην ανακοίνωση της Επιτροπής της 3ης Ιουλίου 2003. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι η νέα διαδικασία είναι σύμφωνη με τη νομολογία του Δικαστηρίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων και πρότεινε να ενημερώνει συστηματικά η Επιτροπή τους απορριφθέντες πλειοδότες σχετικά με το δικαίωμά τους να προσφεύγουν κατά των αποφάσεων ανάθεσης συμβάσεων (ΟΙ/2/2002/IJH).

Το 2003 δρομολογήθηκαν πέντε αυτεπάγγελτες έρευνες, τέσσερις εκ των οποίων εκκρεμούσαν στο τέλος του έτους. Δύο από αυτές βασίζονται σε καταγγελίες που περιείχαν ενδείξεις ύπαρξης προβλήματος με ευρεία βάση. Η πρώτη αφορά τις εσωτερικές διαδικασίες επίλυσης διαφορών, τις οποίες μπορούν να ακολουθήσουν οι αποσπασμένοι στην Επιτροπή εθνικοί εμπειρογνώμονες, και η δεύτερη τις ενέργειες της Επιτροπής για την προώθηση της χρηστής διοίκησης των ευρωπαϊκών σχολείων.

Μία τρίτη αυτεπάγγελτη έρευνα σε σχέση με ενδεχόμενο ευρύτερο πρόβλημα αφορά την ενσωμάτωση των ατόμων με ειδικές ανάγκες, ιδίως σχετικά με τα μέτρα που λαμβάνει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, για να διασφαλίσει ότι τα άτομα με αναπηρίες δεν υφίστανται διακρίσεις στις σχέσεις τους με το εν λόγω θεσμικό όργανο.

Σχέσεις με άλλα θεσμικά όργανα και οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Για την επίτευξη θετικών αποτελεσμάτων, ο Διαμεσολαβητής έχει αναπτύξει εποικοδομητική συνεργασία της υπηρεσίας του με τα θεσμικά όργανα και τους οργανισμούς της ΕΕ. Το 2003, ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής συναντήθηκε με μέλη και στελέχη οκτώ θεσμικών οργάνων, περιλαμβανομένων των Προέδρων του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, του Δικαστηρίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων και του Ελεγκτικού Συνεδρίου, του Σώματος των Επιτρόπων, καθώς και των Γενικών Διευθυντών της Επιτροπής. Στη διάρκεια των συναντήσεων αυτών, ο Διαμεσολαβητής τόνισε ότι στα καθήκοντά του περιλαμβάνεται η διαμεσολάβηση και ότι ο φιλικός διακανονισμός συνιστά θετική έκβαση της υπόθεσης, τόσο για τον καταγγέλλοντα, όσο και για το ενδιαφερόμενο θεσμικό όργανο ή τον οργανισμό.

Η ενεργή συνεργασία των θεσμικών οργάνων και οργανισμών είναι επίσης απαραίτητη, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι κάθε πολίτης, που ενδεχομένως έχει λόγο να υποβάλει καταγγελία στο Διαμεσολαβητή, είναι ενήμερος τόσο για αυτό το δικαίωμα, όσο και για τον τρόπο άσκησης του. Η Επιτροπή ανταποκρίθηκε θετικά στην πρόταση του Διαμεσολαβητή να επεκτείνει την παροχή πληροφοριών σε αυτούς που υποβάλουν αιτήσεις για επιχορηγήσεις και επιδοτήσεις και στους δικαιούχους, σχετικά με τη δυνατότητα υποβολής καταγγελίας στον Ευρωπαϊκό Διαμεσολαβητή, αρχής γενομένης από εκείνους που καλύπτονται από πρόσφατη ανακοίνωση¹

Ο Διαμεσολαβητής συνεργάζεται στενά και αποτελεσματικά με την Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και τα δύο όργανα, όταν κρίνεται σκόπιμο, διαβιβάζουν το ένα στο άλλο υποθέσεις της αρμοδιότητά τους. Επίσης, ο Διαμεσολαβητής ενημερώνει συχνά καταγγέλλοντες σχετικά με τη δυνατότητα υποβολής αναφοράς στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, ιδίως εάν η καταγγελία αφορά πρόταση τροποποίησης ευρωπαϊκής νομοθεσίας ή πολιτικής.

Ο Διαμεσολαβητής συμμετείχε ενεργά στη Συνέλευση για το Μέλλον της Ευρώπης, με στόχο να διασφαλίσει ότι στο επίκεντρο του Σχεδίου Συνθήκης για το Σύνταγμα της Ευρώπης θα τεθεί η προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών. Στη διάρκεια της θητείας του, ο κ. Söderman υποστήριξε με επιτυχία την ενσωμάτωση του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων στο Σχέδιο Συνθήκης για το Σύνταγμα της Ευρώπης, ενώ τόσο εκείνος, όσο και ο καθ. Διαμαντούρος επέμειναν να γίνει ρητή αναφορά το κείμενο του Σχεδίου Συνθήκης για το Σύνταγμα της



Ευρώπης στον ρόλο των διαμεσολαβητών και άλλων μηχανισμών εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών. Αν και ο τελευταίος αυτός στόχος δεν επιτεύχθηκε το 2003, το ζήτημα θα παραμείνει μεταξύ των βασικών προτεραιοτήτων του Διαμεσολαβητή, ο οποίος θα συνεχίσει να καταβάλει προσπάθειες, προκειμένου να περιληφθεί σχετική αναφορά το τελικό κείμενο του Συντάγματος.

Συνεργασία με διαμεσολαβητές σε ολόκληρη την Ευρώπη

Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής συνεργάζεται με ένα ευρύ δίκτυο διαμεσολαβητών και συναφών οργάνων στην Ευρώπη. Αυτό το δίκτυο καλύπτει σήμερα 90 υπηρεσίες σε 30 χώρες, μεταξύ των οποίων εθνικές και περιφερειακές υπηρεσίες στην επικράτεια της Ευρωπαϊκής Ένωσης και εθνικές υπηρεσίες στις υποψήφιες προς ένταξη στην ΕΕ χώρες, στη Νορβηγία και στην Ισλανδία.

Η συνεργασία στο πλαίσιο του δικτύου περιλαμβάνει τόσο το χειρισμό καταγγελιών, όσο και την παροχή συμβουλών στους πολίτες. Πολλοί καταγγέλλοντες απευθύνονται στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή, όταν αντιμετωπίζουν προβλήματα με τις εθνικές, τις περιφερειακές ή τις τοπικές αρχές. Αν και οι καταγγελίες αυτού του είδους βρίσκονται εκτός του πεδίου αρμοδιότητας του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή, σε πολλές περιπτώσεις μπορούν να αντιμετωπιστούν αποτελεσματικά από κάποιο διαμεσολαβητή του ενδιαφερόμενου κράτους. 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. Οι διαμεσολαβητές του δικτύου ενημερώνουν επίσης τους πολίτες για τα δικαιώματά τους στο πλαίσιο του ευρωπαϊκού δικαίου και για τον τρόπο άσκησης και προστασίας αυτών.

Στη διάρκεια του 2003, η συνεργασία εντατικοποιήθηκε, με την πραγματοποίηση συναντήσεων των εθνικών και περιφερειακών διαμεσολαβητών των Κρατών Μελών και των εθνικών διαμεσολαβητών των υπό ένταξη χωρών. Το τέταρτο Σεμινάριο των Εθνικών Διαμεσολαβητών και των Συναφών Οργάνων των Κρατών Μελών της ΕΕ, με θέμα «Διαμεσολαβητές και Προστασία των Δικαιωμάτων στην Ευρωπαϊκή Ένωση», οργανώθηκε από κοινού από τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή και τον Έλληνα Συνήγορο του Πολίτη τον Απρίλιο στην Αθήνα. Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο εκπροσωπήθηκε από τον Πρόεδρο της Επιτροπής Αναφορών κ. Vitaliano Gemelli. Η τέταρτη Συνάντηση των Περιφερειακών Διαμεσολαβητών της ΕΕ και των Συναφών Οργάνων, στην οποία εκπροσωπήθηκε η υπηρεσία του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή, πραγματοποιήθηκε στη Valencia τον Απρίλιο υπό την αιγίδα του Sindic de Greuges de Valencia (Περιφερειακού Διαμεσολαβητή). Μεταξύ των θεμάτων που συζητήθηκαν περιλαμβάνονται το μέλλον της Ευρώπης, η πολιτική μετανάστευσης και ασύλου και η προστασία του περιβάλλοντος. Τον Μάιο, ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής παρέστη στο Συνέδριο των Εθνικών Διαμεσολαβητών των Υποψήφιων προς Ένταξη Χωρών, με τίτλο «Ο Διαμεσολαβητής και το Δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης» που οργάνωσε ο Πολωνός Διαμεσολαβητής Andrzej Zoll στη Βαρσοβία.

Το δίκτυο του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή περιλαμβάνει επίσης υπευθύνους επικοινωνίας, που ορίζονται από κάθε εθνική υπηρεσία διαμεσολαβητή και αποτελούν το πρώτο σημείο επαφής για τα άλλα μέλη του δικτύου. Τον Δεκέμβριο του 2003, πραγματοποιήθηκε στο Στρασβούργο συνάντηση των Υπευθύνων Επικοινωνίας, με τίτλο «Ευρωπαϊκή Πληροφόρηση, Παροχή Συμβουλών και Δικαιοσύνη για Όλους». Ήταν η πρώτη συνάντηση, στην οποία έλαβαν μέρος υπεύθυνοι επικοινωνίας των δέκα χωρών που θα ενταχθούν στην Ένωση το 2004.

Η λειτουργία του δικτύου στα διαστήματα που μεσολαβούν μεταξύ συναντήσεων βασίζεται σε τρεις πρωτοβουλίες επικοινωνίας του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή: το Ενημερωτικό Δελτίο των Ευρωπαίων Διαμεσολαβητών (European Ombudsmen – Newsletter), εξαμηνιαίο έντυπο που εκδίδεται σε συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Τμήμα του Διεθνούς Ινστιτούτου Διαμεσολαβητών, τα Καθημερινά Νέα του Διαμεσολαβητή, την ηλεκτρονική εφημερίδα του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή και μια ηλεκτρονική διάσκεψη.

¹ Ανακοίνωση σχετικά με πρόταση βασικών πράξεων για τις επιδοτήσεις που καλύπτονται σήμερα από τη διοικητική αυτονομία της Επιτροπής ή από την εφαρμογή των θεσμικών προνομίων της (COM (2003)274 τελικό)..



Προσέγγιση των πολιτών

Σημαντικό καθήκον του Διαμεσολαβητή είναι και η προσέγγιση των πολιτών, προκειμένου να τους ενημερώνει για τα δικαιώματά τους, περιλαμβανομένου του δικαιώματός τους να υποβάλουν καταγγελία στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή. Στα τέλη Μαΐου 2003, ο Διαμεσολαβητής ανακοίνωσε την πρόθεσή του να επισκεφθεί και τις δέκα υπό ένταξη χώρες πριν από την 1η Μαΐου 2004, ημερομηνία της διεύρυνσης, καθώς και όσο τον δυνατόν περισσότερα από τα Κράτη Μέλη. Έως τα τέλη του 2003, ο Διαμεσολαβητής είχε επισκεφθεί έντεκα από τα σημερινά και πέντε από τα υπό ένταξη Κράτη Μέλη. Στο πλαίσιο των επισκέψεων αυτών, συναντήθηκε με ανώτερους αξιωματούχους των εν λόγω κρατών και παρουσίασε το έργο του σε μη κυβερνητικές οργανώσεις, εμπορικά επιμελητήρια, φοιτητές, δημοσιογράφους και άλλους ενδιαφερόμενους πολίτες. Στην επιτυχία των επισκέψεων του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή συνέβαλε σημαντικά η συνεργασία των αντίστοιχων υπηρεσιών των εθνικών διαμεσολαβητών, καθώς και των αντιπροσωπειών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Ο Διαμεσολαβητής και το προσωπικό της υπηρεσίας του μίλησαν επίσης συνολικά σε 80 συνέδρια, συναντήσεις και ομάδες σε ολόκληρη την Ευρώπη στη διάρκεια του 2003, κατόπιν πρόσκλησης περιφερειακών υπηρεσιών, ομάδων συμφερόντων, ευρωπαϊκών ινστιτούτων, πανεπιστημίων και μη κυβερνητικών οργανώσεων. Οι εν λόγω συναντήσεις έδωσαν στο Διαμεσολαβητή την ευκαιρία να παρουσιάσει το έργο του σε δυνητικούς καταγγέλλοντες και ενδιαφερόμενους πολίτες.

Στη διάρκεια του έτους διανεμήθηκε υλικό σχετικά με το έργο του Διαμεσολαβητή, ιδίως στο πλαίσιο των Ημερών Ανοικτών Θυρών που οργάνωσε τον Μάιο το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. Πληροφορίες παρέχονται, επίσης, μέσω της ιστοσελίδας του Διαμεσολαβητή, στην οποία δημοσιεύονται τακτικά αποφάσεις, δελτία τύπου, στατιστικά στοιχεία και λεπτομέρειες σχετικά με τις δραστηριότητες επικοινωνίας του Διαμεσολαβητή.

Ο Διαμεσολαβητής συνέχισε να αναπτύσσει εποικοδομητικές σχέσεις με τα ΜΜΕ, οργανώνοντας έξι συναντήσεις τύπου και οκτώ συνεντεύξεις τύπου, προκειμένου να εξηγήσει και να παρουσιάσει το έργο του. Ο Διαμεσολαβητής έδωσε συνεντεύξεις συνολικά σε 45 δημοσιογράφους στο Στρασβούργο και στις Βρυξέλλες, καθώς και στα πλαίσια επίσημων επισκέψεων στα Κράτη Μέλη και στις υπό ένταξη χώρες. Δελτία τύπου, με στόχο την προβολή των αποφάσεων και των δραστηριοτήτων επικοινωνίας του Διαμεσολαβητή, εκδίδονταν κατά μέσο όρο κάθε επτά εργάσιμες ημέρες. Τα αιτήματα δημοσιογράφων για ενημέρωση σχετικά με τις δραστηριότητες του Διαμεσολαβητή αντιμετωπίζονταν άμεσα καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.

Εσωτερικές εξελίξεις

Στη διάρκεια του έτους, ο Διαμεσολαβητής εντατικοποίησε τις προετοιμασίες του, προκειμένου να είναι σε θέση από την 1η Μαΐου 2004, ενόψει της διεύρυνσης, να εξυπηρετεί αποτελεσματικά τους πολίτες 25 Κρατών Μελών σε 21 γλώσσες.

Το πολυετές σχέδιο προϋπολογισμού που εγκρίθηκε το 2002 προβλέπει τη σταδιακή έγκριση νέων θέσεων εργασίας για την κάλυψη των αναγκών που δημιουργεί η διεύρυνση την περίοδο 2003-2005. Ο αριθμός των θέσεων στο οργανόγραμμα του Διαμεσολαβητή αυξήθηκαν από 27 το 2002 σε 31 το 2003, ενώ ο προϋπολογισμός για το 2004, που εγκρίθηκε από τις αρμόδιες για τον προϋπολογισμό αρχές τον Δεκέμβριο του 2003, προβλέπει αύξηση των θέσεων σε 38.

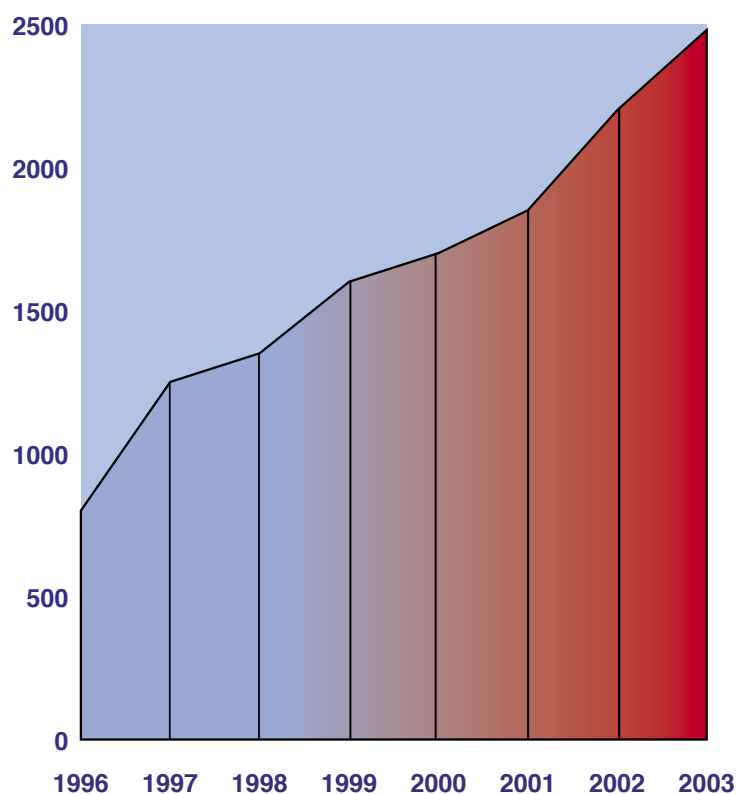
Στη διάρκεια του έτους δρομολογήθηκε επανεξέταση της δομής της υπηρεσίας και του τρόπου αξιοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού. Επίσης, δρομολογήθηκε μεγάλης έκτασης αναβάθμιση του εξοπλισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών και της βάσης δεδομένων των καταγγελιών. Στόχος αυτών των πρωτοβουλιών ήταν να είναι σε θέση η υπηρεσία να ανταποκριθεί στην αναμενόμενη αύξηση του αριθμού των καταγγελιών και να βελτιωθεί η ποιότητα και η αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων στους πολίτες υπηρεσιών.



ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΕΡΓΟ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΙΟΥ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ ΤΟ 2003

1 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΗΚΑΝ ΤΟ 2003

1.1	ΣΥΝΟΛΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΤΟ 2003	2611
	– καταγγελίες και έρευνες μη περατωθείσες έως την 31.12.2002	170 ¹
	– καταγγελίες που ελήφθησαν το 2003	2436
	– αυτεπάγγελτες έρευνες του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή	5



Αύξηση του αριθμού των καταγγελιών 1996 – 2003

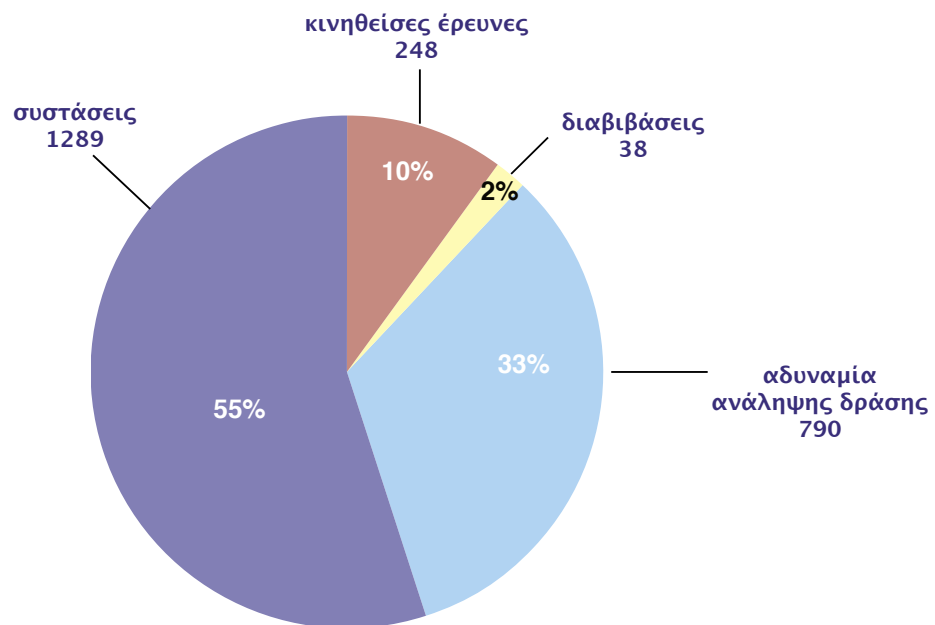
¹ Εκ των οποίων, μία αυτεπάγγελη έρευνα του Διαμεσολαβητή και 109 παραδεκτές καταγγελίες.



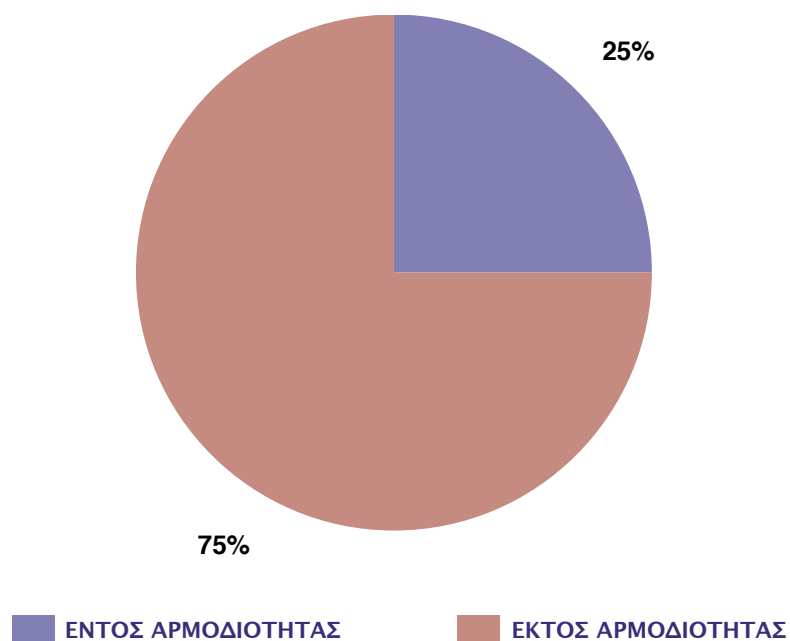
1.2 ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΤΟΥ ΠΑΡΑΔΕΚΤΟΥ Ή ΜΗ.....95%

1.3 ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

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

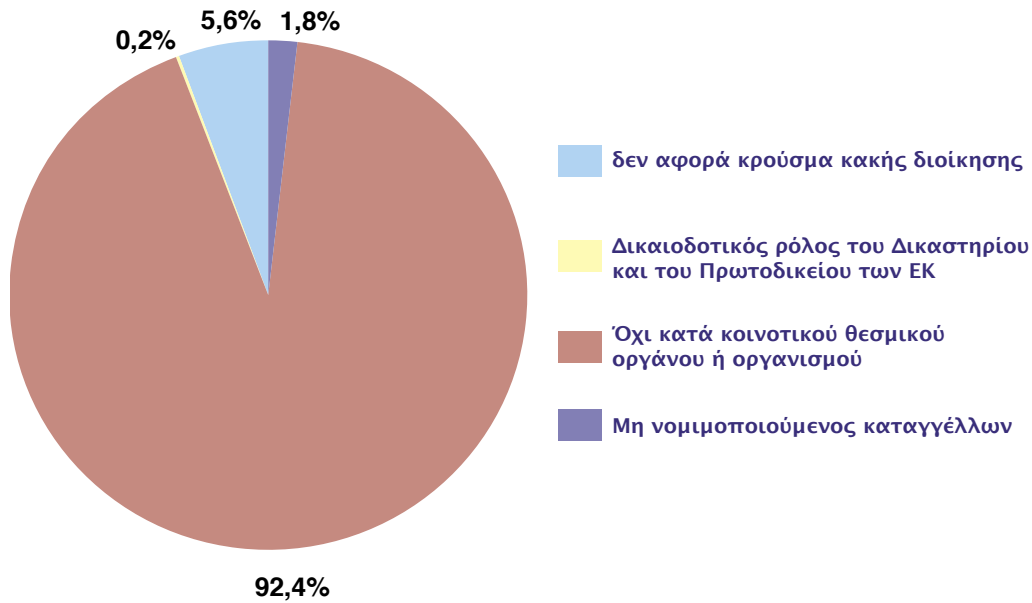


1.3.2 Ως προς την Αρμοδιότητα του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή



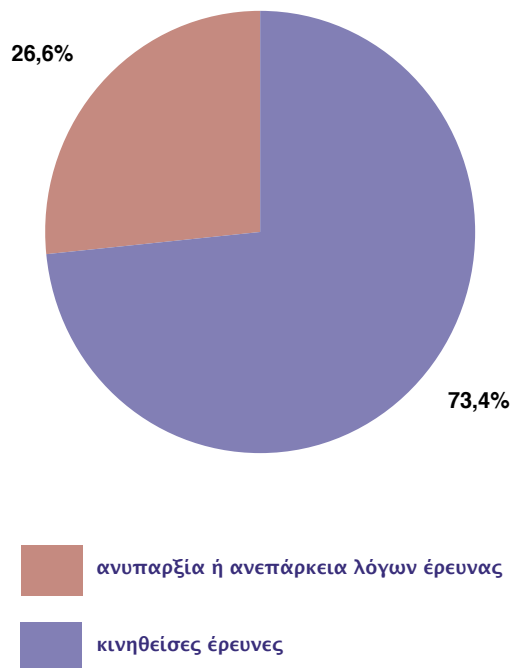


ΕΚΤΟΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ

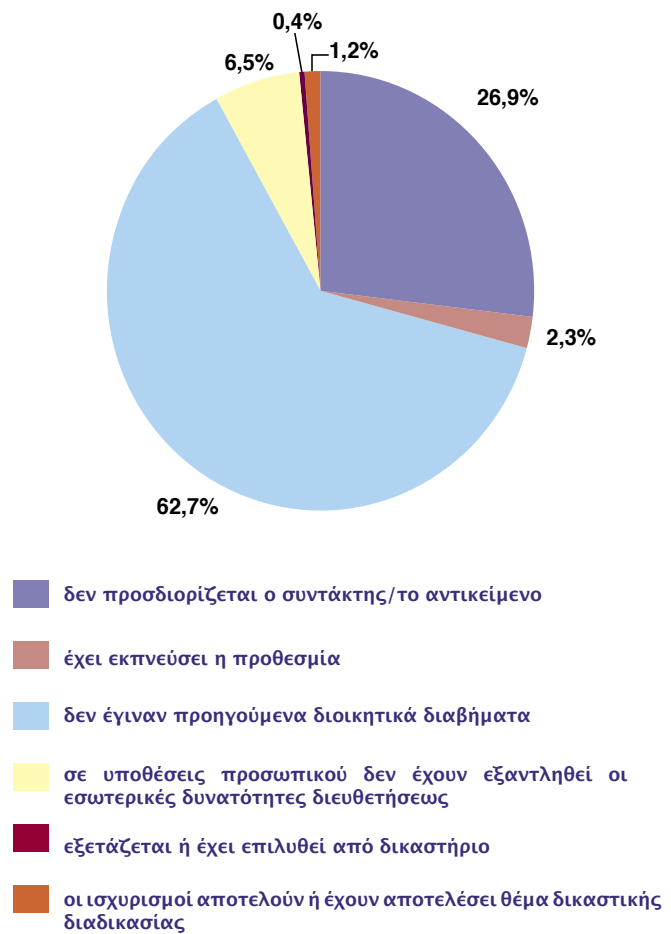


ΕΝΤΟΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ

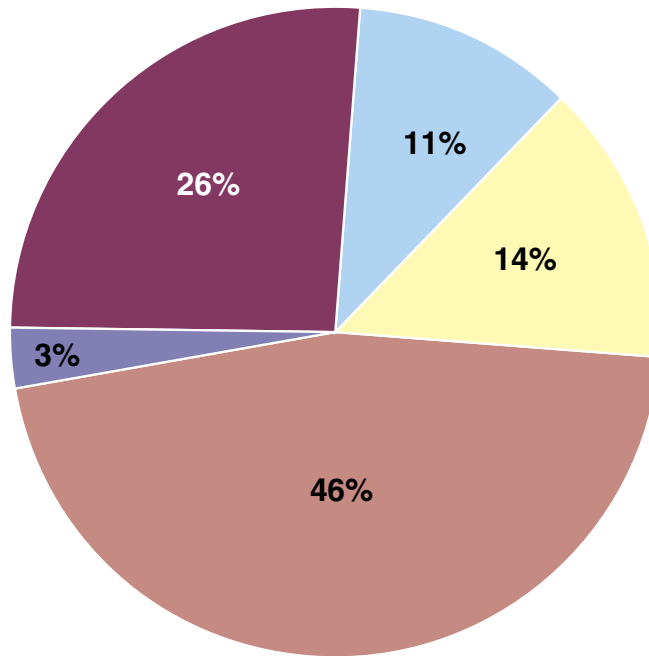
Παραδεκτές καταγγελίες



Μη παραδεκτές καταγγελίες



2 ΔΙΑΒΙΒΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ



Σύσταση να απευθυνθούν σε διαμεσολαβητή κράτους μέλους ή στην αρμόδια υπηρεσία αναφορών του περιφερειακού ή εθνικού κοινοβουλίου (616)

Σύσταση να απευθυνθούν στην Επιτροπή Αναφορών του ΕΚ (189)

Σύσταση να απευθυνθούν στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή (143)

Σύσταση να απευθυνθούν σε άλλα όργανα (341)

Διαβιβάσεις (38)

στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο (6)

στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή (7)

σε Διαμεσολαβητή κράτους μέλους ή περιφέρειας (25)

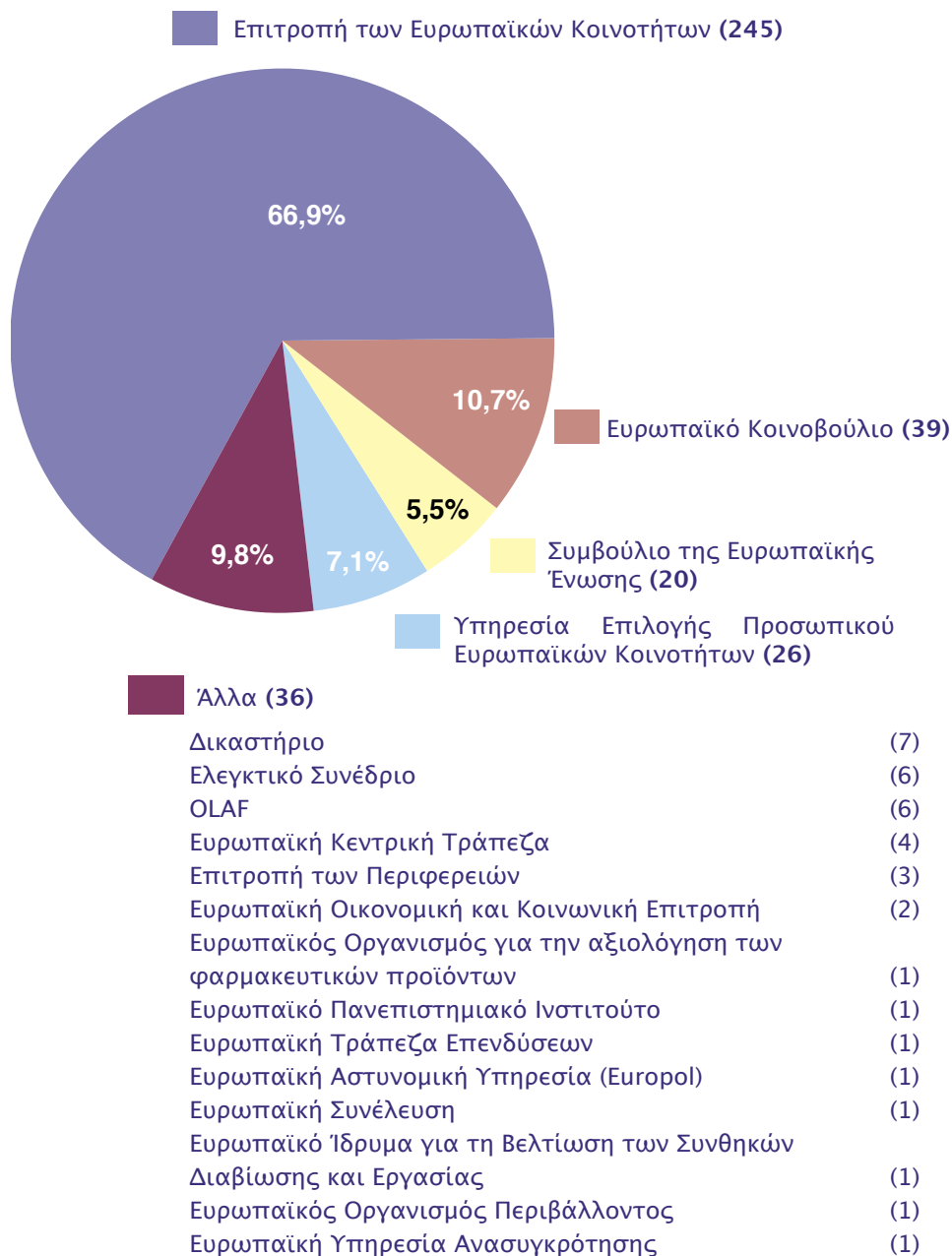


3 ΚΙΝΗΘΕΙΣΕΣ ΕΡΕΥΝΕΣ ΤΟ 2003

363

Το 2003 ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής εξέτασε 363 παραδεκτές καταγγελίες, εκ των οποίων 253 κινήθηκαν το 2003 (μεταξύ αυτών πέντε αυτεπάγγελτες έρευνες) και 110 μη περατωθείσες έως την 31.12.2002.

3.1 ΘΕΣΜΙΚΑ ΟΡΓΑΝΑ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ, ΤΟΥΣ ΟΠΟΙΟΥΣ ΑΦΟΡΟΥΝ ΟΙ ΕΡΕΥΝΕΣ²



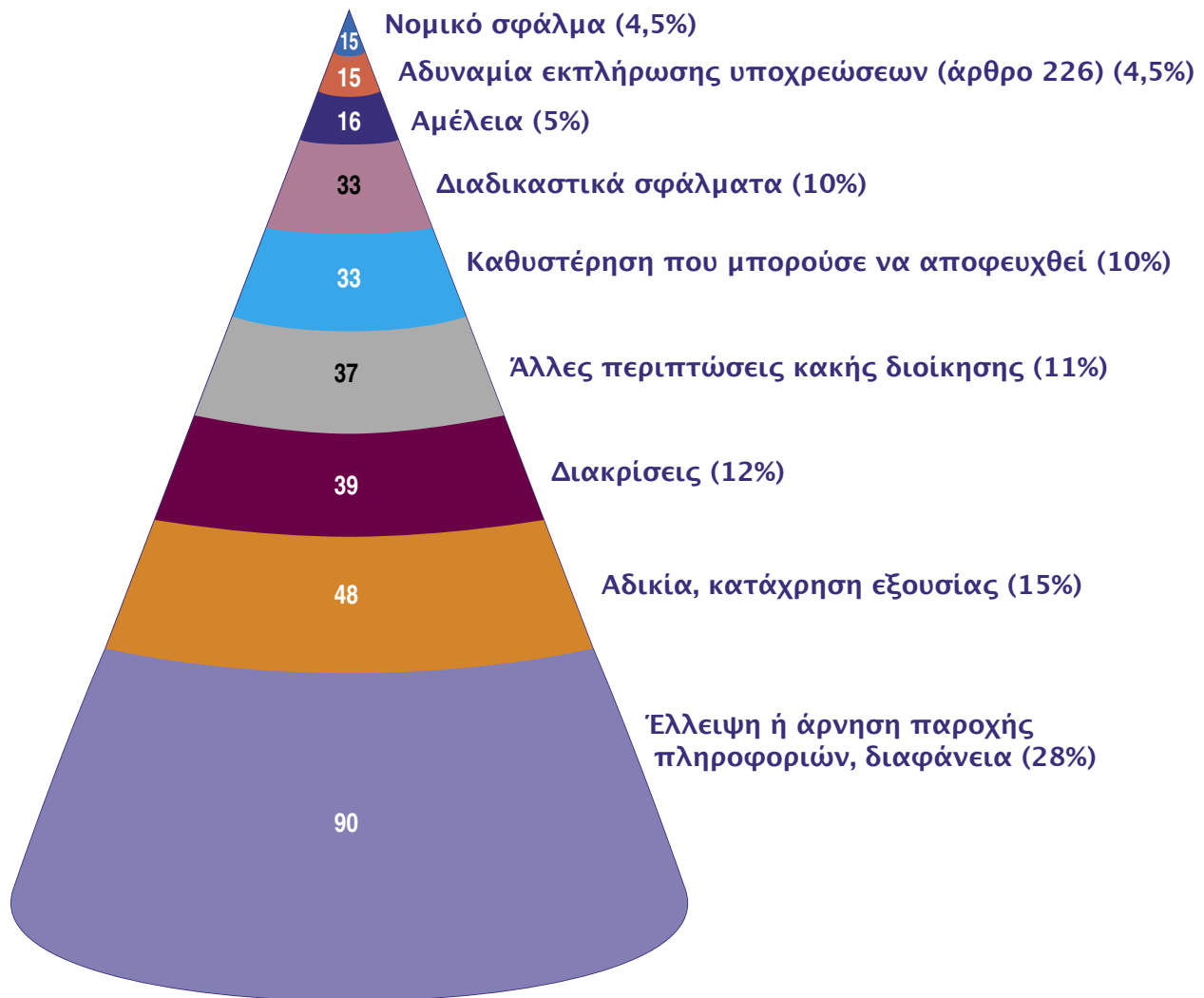
²

Μερικές υποθέσεις αφορούν δύο ή περισσότερα θεσμικά όργανα ή οργανισμούς.



3.2 ΕΙΔΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

(Σε ορισμένες περιπτώσεις καταγγέλλεται κακοδιοίκηση δύο ειδών)



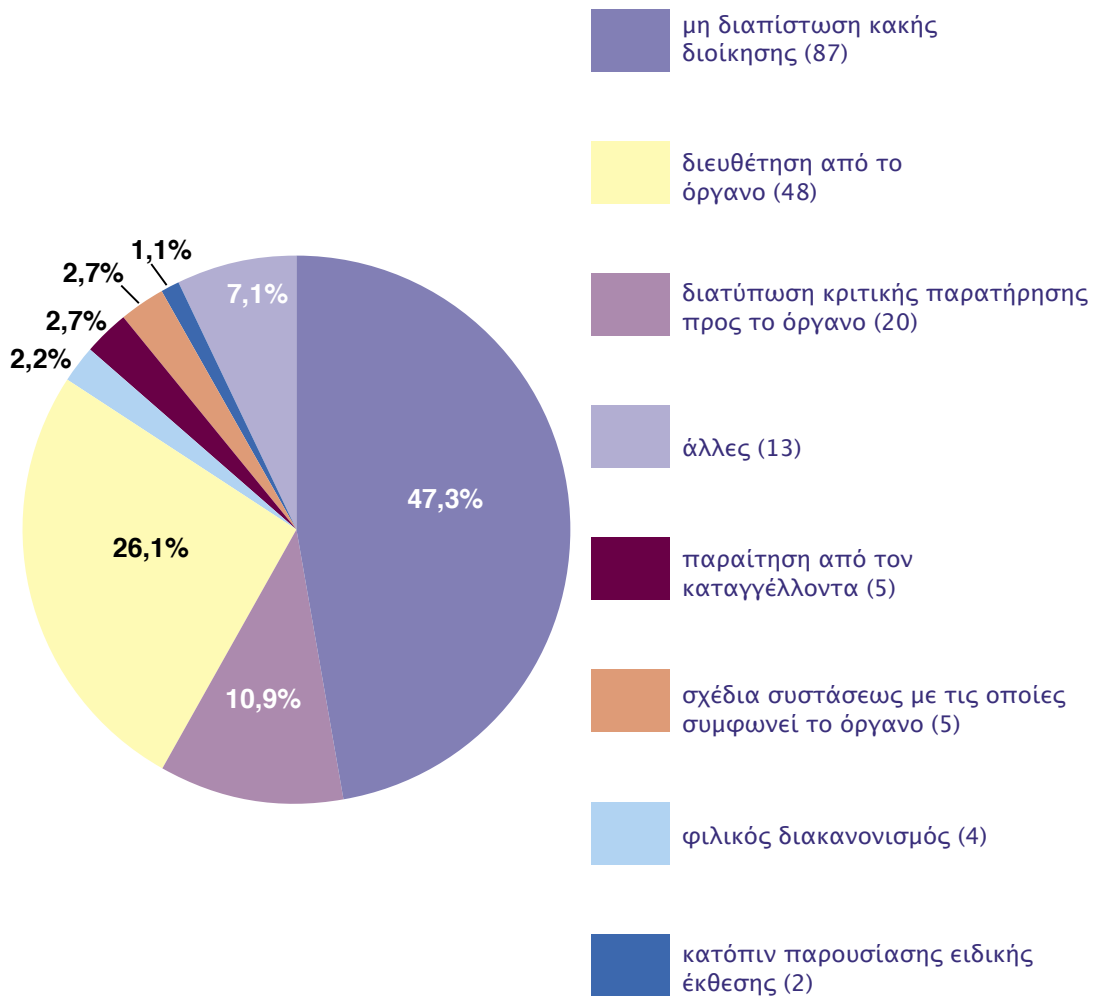
3.3 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΦΙΛΙΚΟ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟ ΚΑΙ ΣΧΕΔΙΑ ΣΥΣΤΑΣΕΩΝ ΠΟΥ ΥΠΟΒΛΗΘΗΚΑΝ ΤΟ 2003

- προτάσεις για φιλικό διακανονισμό 18
- σχέδια συστάσεων 9



3.4 ΕΡΕΥΝΕΣ ΠΟΥ ΠΕΡΑΤΩΘΗΚΑΝ ΜΕ ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΜΕΝΗ ΑΠΟΦΑΣΗ³ 180

(Η εξέταση μπορεί να περατωθεί για έναν ή περισσότερους από τους παρακάτω λόγους)



4 ΠΡΟΕΛΕΥΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΧΩΡΗΘΗΚΑΝ ΤΟ 2003

4.1 ΠΗΓΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ



³

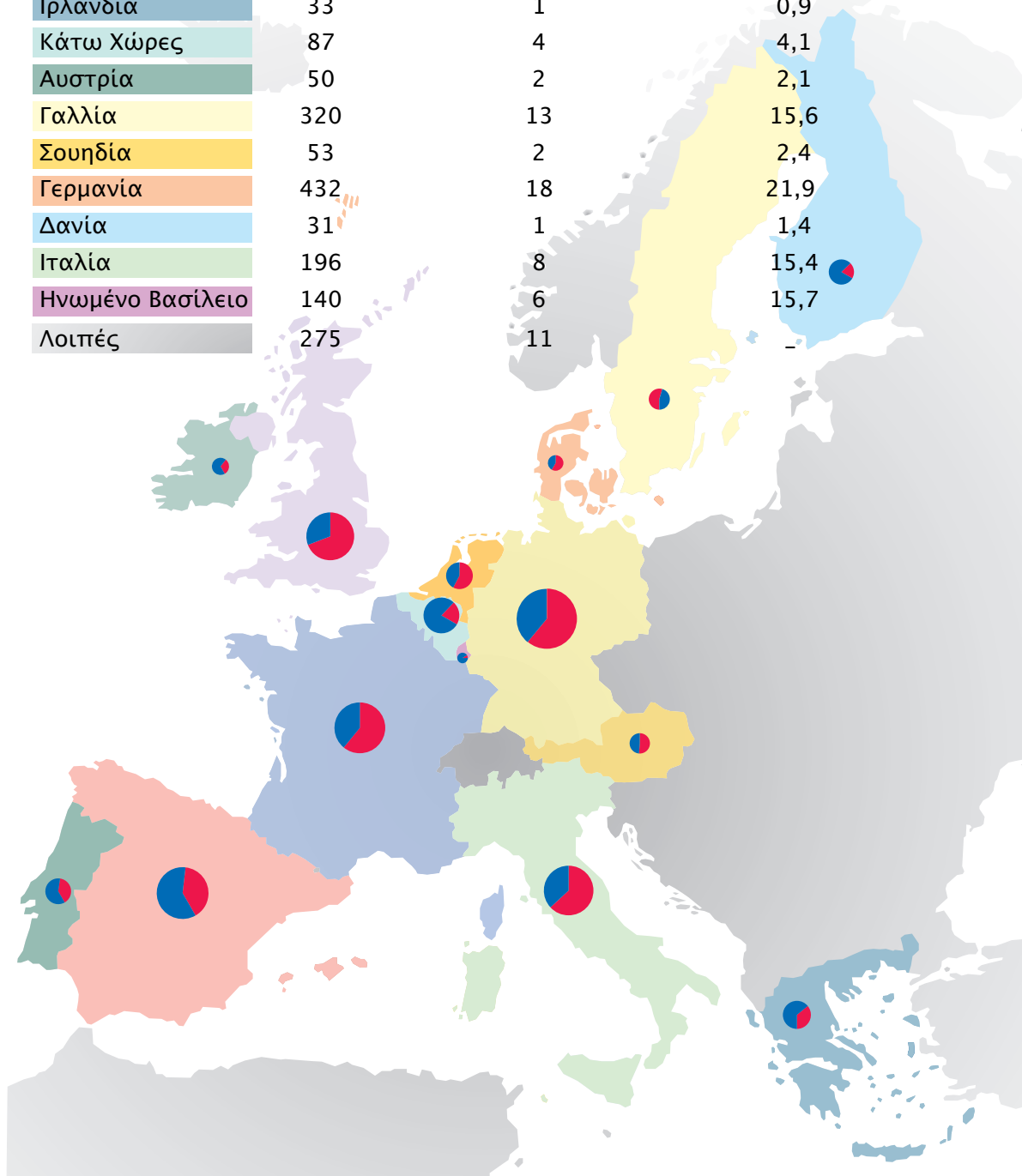
Εκ των οποίων δύο αυτεπάγγελτες έρευνες του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή



4.2

ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΠΡΟΕΛΕΥΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

Χώρα	Αριθμός καταγγελιών	● % των καταγγελιών	● % του πληθυσμού της ΕΕ
Λουξεμβούργο	38	2	0,1
Φιλανδία	88	4	1,3
Βέλγιο	199	8	2,7
Πορτογαλία	110	5	2,6
Ελλάδα	100	4	2,8
Ισπανία	284	12	10,6
Ιρλανδία	33	1	0,9
Κάτω Χώρες	87	4	4,1
Αυστρία	50	2	2,1
Γαλλία	320	13	15,6
Σουηδία	53	2	2,4
Γερμανία	432	18	21,9
Δανία	31	1	1,4
Ιταλία	196	8	15,4
Ηνωμένο Βασίλειο	140	6	15,7
Λοιπές	275	11	-





ΠΩΣ ΕΡΧΕΤΑΙ ΚΑΝΕΙΣ ΣΕ ΕΠΑΦΗ ΜΕ ΤΟΝ ΕΥΡΩΠΑΙΟ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ

TAXYΔΡΟΜΙΚΩΣ

The European Ombudsman
1, avenue du Président Robert Schuman
B.P. 403
67001 Strasbourg Cedex
France

ΜΕΣΩ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ

+33 3 88 17 2313

ΜΕΣΩ ΤΗΛΕΟΜΟΙΟΥΤΥΠΙΑΣ (ΦΑΞ)

+33 3 88 17 9062

ΜΕΣΩ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ (E-MAIL)

euro-ombudsman@europarl.eu.int

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ

<http://www.euro-ombudsman.eu.int>

