

Европейски омбудсман

El Defensor del Pueblo Europeo

Evropský veřejný ochránce práv

Den Europæiske Ombudsmand

Der Europäische Bürgerbeauftragte

Euroopa Ombudsman

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής

The European Ombudsman

Le Médiateur européen

An tOmbudsman Eorpach

Il Mediatore europeo

Eiropas ombuds

Europos ombudsmenas

Az Európai Ombudsman

L-Ombudsman Ewropew

De Europese Ombudsman

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich

O Provedor de Justiça Europeu

Ombudsmanul European

Európský ombudsman

Evropski varuh človekovih pravic

Euroopan oikeusasiamies

Europeiska ombudsmannen

■ Ετήσια έκθεση

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής

2009

■ Ετήσια έκθεση

**Ο Ευρωπαϊός
Διαμεσολαβητής**

© Ευρωπαϊκή Ένωση, 2010

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

ISBN 978-92-9212-203-4

ISSN 1680-385X

DOI 10.2869/17895

Η παρούσα έκθεση δημοσιεύεται και στο Διαδίκτυο στη διεύθυνση: <http://www.ombudsman.europa.eu>

Τυπωμένο σε γραμματοσειρές Cambria, Calibri και Etelka — Pierre Roesch typo-graphisme, Strasbourg.

Όλες οι φωτογραφίες © Ευρωπαϊκή Ένωση, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά.

Printed in Luxembourg

Τυπωμένο σε CyclusPrint, χαρτί εκτύπωσης υψηλής ποιότητας που παράγεται αποκλειστικά από ανακυκλωμένες ίνες.

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

Ο ΕΥΡΩΠΑΙΟΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ



ΝΙΚΗΦΟΡΟΣ ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ

Κύριο Jerzy Buzek
Πρόεδρο
Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο
Rue Wiertz
1047 Βρυξέλλες
ΒΕΛΓΙΟ

Στρασβούργο, 19 Απριλίου 2010

Κύριε Πρόεδρε,

Σύμφωνα με το άρθρο 228 παράγραφος 1 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης και το άρθρο 3 παράγραφος 8 της απόφασης του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου σχετικά με το καταστατικό του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή και τους γενικούς όρους άσκησης των καθηκόντων του, σας υποβάλλω την έκθεσή μου για το 2009.

Με εκτίμηση,

Νικηφόρος ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ

Πίνακας περιεχομένων

Εισαγωγή 7

1 Συνοπτική παρουσίαση 13

2 Αρμοδιότητες του Διαμεσολαβητή και διαδικασίες 23

- 2.1 Το δικαίωμα υποβολής αναφοράς στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή 25
- 2.2 Η νομική βάση του έργου του Διαμεσολαβητή 25
- 2.3 Οι αρμοδιότητες του Διαμεσολαβητή 27
- 2.4 Παραδεκτό και λόγοι για τη διενέργεια έρευνας 31
- 2.5 Οι διαδικασίες στη διάθεση του Διαμεσολαβητή 32

3 Αναφορές και έρευνες 35

- 3.1 Επισκόπηση των αναφορών που εξετάστηκαν 37
- 3.2 Ανάλυση των ερευνών που διενεργήθηκαν 42
- 3.3 Πορίσματα των ερευνών του Διαμεσολαβητή 44
- 3.4 Πρότυπες υποθέσεις που συνιστούν παραδείγματα βέλτιστης πρακτικής 51
- 3.5 Θεματική ανάλυση των ερευνών που περατώθηκαν 52
- 3.6 Διαβίβαση σε άλλες υπηρεσίες και παροχή συμβουλών 75

4 Σχέσεις με τα όργανα της ΕΕ, τους διαμεσολαβητές και με λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη 79

- 4.1 Σχέσεις με τα όργανα της ΕΕ 81
- 4.2 Σχέσεις με διαμεσολαβητές και συναφή όργανα 86
- 4.3 Σχέσεις με άλλα ενδιαφερόμενα μέρη 89

5 Πόροι 97

- 5.1 Προσωπικό 99
- 5.2 Προϋπολογισμός 105

Πώς να επικοινωνήσετε με τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή 107

Εισαγωγή



ΕΙΝΑΙ ιδιαίτερη χαρά για μένα να παρουσιάζω την ετήσια έκθεση 2009 του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή, η οποία καταγράφει το έργο του Διαμεσολαβητή για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τις οργανώσεις κατά το περασμένο έτος. Ελπίζω ότι αποτελεί μια καλή επισκόπηση της προόδου που έχουμε κάνει στην προώθηση των υψηλότερων δυνατών προδιαγραφών διοίκησης για τα όργανα της ΕΕ. Οπως πάντα, αναμένουμε με ενδιαφέρον τυχόν σχόλια σας.



Μια σημαντική χρονιά για τους διαμεσολαβητές

Το 2009 ο θεσμός του διαμεσολαβητή συμπλήρωσε 200 χρόνια ζωής και η σημαντική αυτή επέτειος γιορτάστηκε τον Ιούνιο στη Στοκχόλμη από συναδέλφους από ολόκληρο τον κόσμο. Σε ό,τι αφορά τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή, η χρονιά σηματοδότησε την έναρξη του δέκατου πέμπτου έτους λειτουργίας μας, καθώς και το πέρας της πρώτης πλήρους θητείας μου ως Διαμεσολαβητή. Η απόφαση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου στις 20 Ιανουαρίου της φετινής χρονιάς με την οποία μου ανατέθηκε μια δεύτερη πλήρης θητεία συνιστά, πιστεύω, επικύρωση του έργου που έχουμε επιτελέσει μέχρι σήμερα και μας ενθαρρύνει να συνεχίσουμε να αγωνιζόμαστε για μια ευρωπαϊκή διοίκηση με ακόμη περισσότερη διαφάνεια, υπευθυνότητα, παροχή σωστών υπηρεσιών και επίκεντρο τον πολίτη.

Είναι συναρπαστικό να ηγείται κανείς αυτού του οργανισμού σήμερα. Μία από τις κύριες προτεραιότητες του Διαμεσολαβητή για τα επόμενα πέντε χρόνια θα είναι να συμβάλλει στη

Μία από τις κύριες προτεραιότητες του Διαμεσολαβητή για τα επόμενα πέντε χρόνια θα είναι να συμβάλλει στη διασφάλιση των συνθηκών που θα επιτρέψουν στην ΕΕ να αποδώσει στους πολίτες τα οφέλη που τους υποσχέθηκε η Συνθήκη της Λισαβόνας.

διασφάλιση των συνθηκών που θα επιτρέψουν στην ΕΕ να αποδώσει στους πολίτες τα οφέλη που τους υποσχέθηκε η Συνθήκη της Λισαβόνας. Ιδιαίτερα σημαντικός είναι ο Χάρτης των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ, ο οποίος είναι πλέον νομικά δεσμευτικός. Στο πλαίσιο αυτό, προτίθεται να προωθήσω ιδίως το θεμελιώδες δικαίωμα στη χρηστή διοίκηση, όπως ορίζεται στο άρθρο 41 του Χάρτη. Ηδη από τον Δεκέμβριο του

2009, στο πλαίσιο της συμβολής μας στη δημόσια διαβούλευση για τη μεταρρύθμιση του δημοσιονομικού κανονισμού της ΕΕ, ο Διαμεσολαβητής τόνισε ότι οι σχετικοί κανόνες πρέπει να λαμβάνουν υπόψη το άρθρο 41 παρέχοντας καθοδήγηση στους υπαλλήλους σχετικά με το πώς θα πρέπει να διασφαλίζουν τόσο τη χρηστή χρηματοοικονομική διαχείριση όσο και τη χρηστή διοίκηση. Για παράδειγμα, ο δημοσιονομικός κανονισμός θα πρέπει, σε εξαιρετικές περιπτώσεις, να παρέχει τη δυνατότητα χαριστικών (*ex gratia*) πληρωμών, ως αποζημίωση για σοβαρή αναστάτωση ή ταλαιπωρία λόγω κακοδιοίκησης. Η μεταρρύθμιση του δημοσιονομικού κανονισμού παρέχει μια εξαιρετική ευκαιρία για εφαρμογή στην πράξη του θεμελιώδους δικαιώματος στη χρηστή διοίκηση.

Δεδομένου του υψηλού αριθμού των ερευνών που ο Διαμεσολαβητής διενεργεί κάθε χρόνο σε υποθέσεις που αφορούν έλλειψη διαφάνειας (36 % των ερευνών του 2009), θα συνεχίσω να επιμένω στην εφαρμογή του θεμελιώδους δικαιώματος πρόσβασης στα έγγραφα, όπως προβλέπεται από το άρθρο 42 του Χάρτη και το άρθρο 15 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Επίσης θα διασφαλίσω ότι το δικαίωμα προσφυγής στον Διαμεσολαβητή και αναφοράς προς το

Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο (άρθρα 43 και 44 του Χάρτη αντίστοιχα) είναι εξίσου γνωστά και χρησιμοποιούνται ορθά, προκειμένου οι πολίτες να μπορούν να αναζητούν την καλύτερη δυνατή διευθέτηση.

Η Συνθήκη της Λισσαβόνας θεσπίζει επίσης μια νέα μορφή συμμετοχής του κοινού στη δημοκρατική ζωή της Ένωσης: την «Πρωτοβουλία Πολιτών». Αυτή θα συμβάλλει σημαντικά στην ενδυνάμωση της θέσης των Ευρωπαίων πολιτών. Στις αρχές του 2010, συμμετείχα στη δημόσια διαβούλευση σχετικά με το πώς η Πρωτοβουλία Πολιτών θα έπρεπε να λειτουργεί στην πράξη. Είναι σημαντικό να προλάβουμε ερωτήματα που θα μπορούσαν να προκύψουν κατά την εφαρμογή της, ιδίως εκείνα που ενδέχεται να οδηγήσουν στην υποβολή αναφορών στον Διαμεσολαβητή. Εντοπίζοντας τα ερωτήματα αυτά εκ των προτέρων και προτείνοντας αποτελεσματικές απαντήσεις, ο Διαμεσολαβητής αποσκοπεί στο να προωθήσει τη χρηστή διοίκηση εκ μέρους της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και, ως εκ τούτου, να συμβάλει στην επιτυχία αυτού του νέου εργαλείου για τους πολίτες. Θα επιδιώξω επίσης να διασφαλίσω ότι οι πολίτες, οι αντιπροσωπευτικές ενώσεις και η κοινωνία των πολιτών θα επωφεληθούν από τις νέες διατάξεις της Συνθήκης σχετικά με τη διαβούλευση, το διάλογο και τις ευκαιρίες για γνωστοποίηση και δημόσια ανταλλαγή των απόψεών τους.

Μια καλή χρονιά όσον αφορά τα αποτελέσματα

Μια δεύτερη προτεραιότητα για τον Διαμεσολαβητή είναι η ενίσχυση της νοοτροπίας εξυπηρέτησης του πολίτη στη διοίκηση της ΕΕ. Από τον τρόπο με τον οποίο ανταποκρίνονται στις έρευνές μου καθίσταται σαφές ότι τα θεσμικά ή λοιπά όργανα ή οργανισμοί της ΕΕ επιδιώκουν ήδη την εφαρμογή ενός υψηλού πρότυπου διοικητικής πρακτικής. Σε περισσότερες από τις μισές υποθέσεις που περατώθηκαν το 2009 (56 %), το εμπλεκόμενο όργανο αποδέχτηκε πρόταση φιλικού διακανονισμού ή διευθέτησε το ζήτημα. Το αντίστοιχο ποσοστό του 2008 ήταν 36 %. Εννέα συνολικά πρότυπες υποθέσεις, οι οποίες παρουσιάζονται στην παρούσα έκθεση, μπορούν να χρησιμεύσουν ως παραδείγματα βέλτιστης πρακτικής σε ό,τι αφορά την αντίδραση σε αναφορές.

Διενεργήθηκαν τέσσερις αυτεπάγγελτες έρευνες για ζητήματα συστημικής φύσεως που αφορούσαν την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, όπως το έγκαιρο των πληρωμών και η πρόσβαση στα έγγραφα σε υποθέσεις που αφορούν διαδικασίες επί παραβάσει. Ο Διαμεσολαβητής επιλήφθηκε επίσης μιας σειράς υποθέσεων για σημαντικά ζητήματα αρχής, όπως η ανάγκη κατάλληλης καταγραφής των διαφόρων συνεδριάσεων και των διαδικασιών επανεξέτασης. Οι υποθέσεις αυτές παρουσιάζονται επίσης συνοπτικά στην παρούσα έκθεση.

Παρότι ο Διαμεσολαβητής χρειάστηκε να διατυπώσει επικριτικές παρατηρήσεις προς τα όργανα της ΕΕ σε 35 μόνο υποθέσεις, έναντι 44 το 2008 και 55 το 2007, εξακολουθούν να υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης. Προς την κατεύθυνση αυτή, θα εξακολουθήσω να παρακολουθώ τις απαντήσεις των οργάνων στις επικριτικές και συμπληρωματικές παρατηρήσεις μου, δημοσιεύοντας σχετική ετήσια μελέτη στον δικτυακό τόπο μου. Η μελέτη του 2009 αποκάλυψε ότι, επί του συνόλου των επικριτικών και συμπληρωματικών παρατηρήσεων, το ποσοστό της ικανοποιητικής συνέχειας ήταν 79 %. Η συνέχεια που δόθηκε στις συμπληρωματικές παρατηρήσεις ήταν ικανοποιητική σε όλες τις υποθέσεις, ενώ το ποσοστό της ικανοποιητικής συνέχειας για τις επικριτικές παρατηρήσεις ήταν σημαντικά χαμηλότερο (62 %). Αυτό δείχνει ότι χρειάζεται να καταβληθεί ακόμη σημαντική προσπάθεια τόσο από τον Διαμεσολαβητή όσο και από τα ίδια τα όργανα, προκειμένου να πειστούν οι υπάλληλοί τους ότι μια αμυντική στάση απέναντι στον Διαμεσολαβητή αποτελεί μια χαμένη ευκαιρία για το εκάστοτε όργανο και ενέχει πάντα τον κίνδυνο να ζημιωθεί η εικόνα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η βελτίωση της ποιότητας της διοίκησης προς όφελος των πολιτών αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο για το σύνολο των ενεργειών του Διαμεσολαβητή.

Η βελτίωση της ποιότητας της διοίκησης προς όφελος των πολιτών αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο για το σύνολο των ενεργειών του Διαμεσολαβητή. Σε ό,τι αφορά το έργο του δικού μου γραφείου, είμαι στην ευχάριστη θέση να αναφέρω ότι ο μέσος χρόνος που απαιτήθηκε για την ολοκλήρωση των ερευνών μειώθηκε από τους 13 μήνες το 2008 στους εννέα το 2009. Επιδιώξή μας είναι να μειώσουμε ακόμη περισσότερο τον χρόνο που απαιτείται για την επίτευξη αποτελεσμάτων μέσω ερευνών.

Μια χρονιά έντονης επικοινωνιακής δραστηριότητας

Το ξεκίνημα του 2009 συνέπεσε με την έναρξη λειτουργίας του νέου δικτυακού τόπου του Διαμεσολαβητή, ο οποίος περιλαμβάνει έναν διαδραστικό οδηγό. Στόχος του διαδραστικού οδηγού είναι να κατευθύνει τους ενδιαφερόμενους προς το όργανο που είναι καταλληλότερο να χειρισθεί τις αναφορές τους. Ο οδηγός αυτός σημείωσε μεγάλη επιτυχία, αφού παρείχε συμβουλές σε περισσότερους από 26 000 ανθρώπους κατά τη διάρκεια του έτους. Ο αριθμός των αναφορών που υποβλήθηκαν στο γραφείο μας μειώθηκε από 3 406 το 2008 σε 3 098 το 2009 καθώς όλο και περισσότεροι ενδιαφερόμενοι άρχισαν να εντοπίζουν τη σωστή διεύθυνση ήδη από την πρώτη φορά. Αυτό αποτελεί μεγάλη ενθάρρυνση για μένα. Για τη διασφάλιση ακόμη καλύτερων αποτελεσμάτων, ενισχύσαμε επίσης τη συνεργασία μας με άλλα δίκτυα πληροφόρησης και επίλυσης προβλημάτων, όπως η υπηρεσία Europe Direct και το SOLVIT.

Εντείνουμε τις προσπάθειές μας να έρθουμε σε επαφή με όσους είναι πιθανό να υποβάλουν αναφορά, διοργανώνοντας σειρά εκδηλώσεων με τη συμμετοχή Μκο, ομάδων άσκησης πίεσης, επιχειρήσεων και ομάδων προβληματισμού. Αυτές οι δραστηριότητες προσέγγισης, σε συνδυασμό με εντυπωσιακά αποτελέσματα που επιτεύχθηκαν για τους ενδιαφερόμενους, οδήγησαν σε αύξηση κατά 85 % της κάλυψης του έργου του Διαμεσολαβητή από τα μέσα ενημέρωσης. Η ενισχυμένη αυτή κάλυψη έχει καθοριστική σημασία για την ενημέρωση του κοινού σχετικά με το δικαίωμα αναφοράς, όπως και σχετικά με τον ρόλο του Διαμεσολαβητή στην ενίσχυση της υποχρέωσης λογοδοσίας εκ μέρους της διοίκησης της ΕΕ. Η αύξηση του αριθμού των ερευνών που διενεργήθηκαν, από 293 σε 335, βάσει των αναφορών που υποβλήθηκαν το 2009 πρέπει επίσης να αποδοθεί εν μέρει και στις δραστηριότητες αυτές.

Στο 80 % σχεδόν των υποθέσεων που καταχωρίστηκαν, κατορθώσαμε να βοηθήσουμε τον ενδιαφερόμενο διενεργώντας έρευνα για την υπόθεση, διαβιβάζοντάς την σε αρμόδιο όργανο ή δίνοντας στον ενδιαφερόμενο πληροφορίες σχετικά με το πού θα έπρεπε να απευθυνθεί. Ποσοστό που ανέρχεται άνω του 55 % των υποθέσεων ανέπιπταν στην αρμοδιότητα μέλους του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών, γεγονός που επιβεβαιώνει την ανάγκη για περαιτέρω ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ του Ευρωπαίου και των εθνικών και περιφερειακών διαμεσολαβητών, καθώς και των επιτροπών αναφορών, στο πλαίσιο του Δικτύου. Το Εβδομο Σεμινάριο των Εθνικών Διαμεσολαβητών των κρατών μελών της ΕΕ και των υποψηφίων χωρών, το οποίο πραγματοποιήθηκε τον Απρίλιο στην Κύπρο, αποτέλεσε εξαιρετική ευκαιρία για την ενδυνάμωση της εν λόγω συνεργασίας.

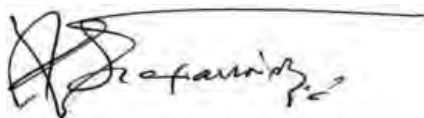
Μια τελευταία σημαντική εξέλιξη για το 2009 ήταν η έκδοση μιας δήλωσης σχετικά με την αποστολή του Διαμεσολαβητή, η οποία είχε ως εξής:

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής μεριμνά για τη δίκαιη έκβαση των αναφορών κατά των οργάνων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, προωθεί τη διαφάνεια και καλλιεργεί το πνεύμα εξυπηρέτησης των πολιτών. Στοχεύει, μέσω του διαλόγου, στην οικοδόμηση της εμπιστοσύνης μεταξύ των πολιτών και της Ευρωπαϊκής Ένωσης και στην υιοθέτηση βέλτιστων προτύπων συμπεριφοράς από τα θεσμικά όργανα της Ένωσης.

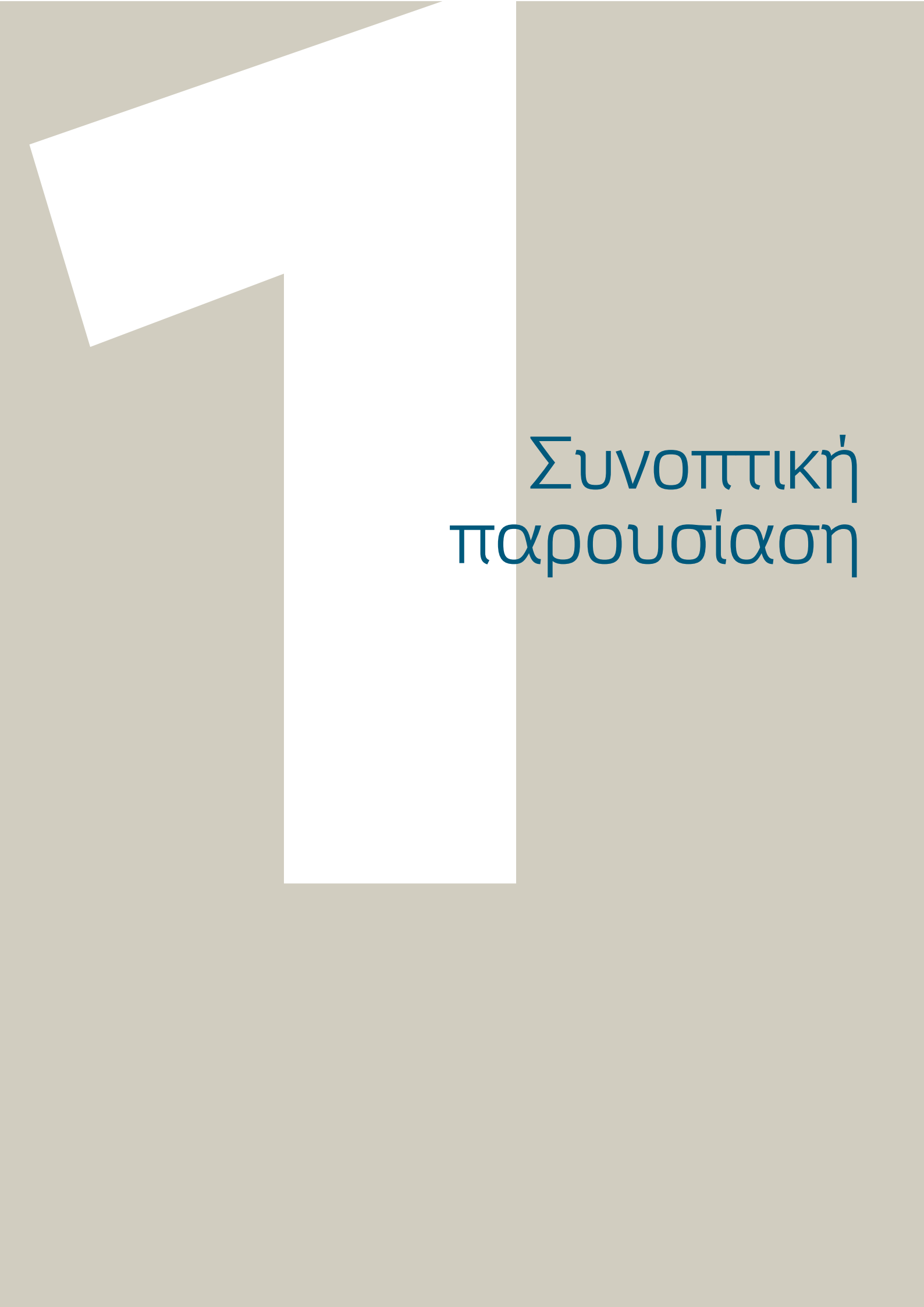
Από την αρχή κιόλας του 2010, προτίθεμαι να αναπτύξω μια στρατηγική με βάση τη δήλωση αυτή για ολόκληρη τη διάρκεια της πενταετούς θητείας μου.

Προσβλέπω, και για τα επόμενα χρόνια, στη συνέχιση του έργου μου για τους πολίτες.

Στρασβούργο, 16 Φεβρουαρίου 2010



Νικηφόρος ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ



Συνοπτική παρουσίαση

Η ΔΕΚΑΤΗ πέμπτη ετήσια έκθεση του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο περιγράφει τις δραστηριότητες του Διαμεσολαβητή κατά το 2009. Είναι η έβδομη ετήσια έκθεση που υποβάλλεται από τον κ. Νικηφόρο ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟ, ο οποίος ανέλαβε το αξίωμα του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή την 1η Απριλίου 2003.

■ Διάρθρωση της έκθεσης

Η έκθεση απαρτίζεται από πέντε κεφάλαια. Ξεκινά με μια προσωπική εισαγωγή του Διαμεσολαβητή, η οποία ακολουθείται από την παρούσα συνοπτική παρουσίαση ως κεφάλαιο 1.

Το κεφάλαιο 2 παρουσιάζει τις αρμοδιότητες του Διαμεσολαβητή και περιγράφει τις διαδικασίες που προβλέπονται για την εξέταση των αναφορών και τη διενέργεια των ερευνών. Περιλαμβάνει επίσης όλες τις σημαντικές εξελίξεις που σημειώθηκαν κατά το προηγούμενο έτος.

Το κεφάλαιο 3 παρέχει μια επισκόπηση των αναφορών που εξετάστηκαν το 2009 καθώς και μια διεξοδική μελέτη των ερευνών που διενεργήθηκαν. Υπάρχει μια ενότητα για τις πρότυπες υποθέσεις που εντοπίστηκαν από τον Διαμεσολαβητή, καθώς και μια θεματική ανάλυση που καλύπτει τα σημαντικότερα πορίσματα επί των νομικών και πραγματικών περιστατικών που περιέχονται στις αποφάσεις του Διαμεσολαβητή κατά το 2009. Το κεφάλαιο ολοκληρώνεται με μια ματιά στη συνέχεια που έδωσε ο Διαμεσολαβητής σε αναφορές που δεν ενέπιπταν στις αρμοδιότητές του.

Το κεφάλαιο 4 αφορά τις δραστηριότητες προσέγγισης και τις σχέσεις του Διαμεσολαβητή με άλλα θεσμικά ή λοιπά όργανα ή οργανισμούς της Ένωσης, τις σχέσεις με την κοινότητα των εθνικών, περιφερειακών και τοπικών διαμεσολαβητών στην Ευρώπη, ενώ περιλαμβάνει και μια επισκόπηση των επικοινωνιακών δραστηριοτήτων του Διαμεσολαβητή.

Το κεφάλαιο 5 παρέχει λεπτομερή στοιχεία σχετικά με το προσωπικό και τον προϋπολογισμό του Διαμεσολαβητή.

■ Η αποστολή του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή

Ο θεσμός του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή θεσπίστηκε από τη Συνθήκη του Μάαστριχτ στο πλαίσιο των διατάξεων για την ιθαγένεια της Ένωσης. Ο Διαμεσολαβητής ερευνά αναφορές σχετικά

Ο Διαμεσολαβητής ερευνά αναφορές σχετικά με περιπτώσεις κακοδιοίκησης στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων των θεσμικών ή λοιπών οργάνων ή οργανισμών της Ένωσης, με εξαίρεση το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης κατά την άσκηση των δικαιοδοτικών του καθηκόντων.

με περιπτώσεις κακοδιοίκησης στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων των θεσμικών ή λοιπών οργάνων ή οργανισμών της Ένωσης¹, με

1. Το άρθρο 228 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ) (πρώην άρθρο 195 της Συνθήκης περί ιδρύσεως της Ευρωπαϊκής Κοινότητας) διευρύνει την εντολή του Διαμεσολαβητή σε ό,τι αφορά τις αναφορές που αφορούν κακοδιοίκηση στις δραστηριότητες των «κοινοτικών θεσμικών οργάνων ή οργανισμών» σε εκείνες των «θεσμικών ή λοιπών οργάνων ή οργανισμών της Ένωσης». Ενώ στην παρούσα ενότητα της Ετήσιας Έκθεσης χρησιμοποιούνταν παλαιότερα ο όρος «θεσμικά όργανα και οργανισμοί», χρησιμοποιούμε τώρα, για λόγους ευκολίας, τον όρο «όργανα» για να αναφερόμαστε στο σύνολο των θεσμικών ή λοιπών οργάνων ή οργανισμών της Ένωσης.

εξαίρεση το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης² κατά την άσκηση των δικαιοδοτικών του καθηκόντων. Με τη σύμφωνη γνώμη του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, ο Διαμεσολαβητής έχει ορίσει την «κακοδιοίκηση» με τρόπο ώστε να καλύπτει πτυχές που αφορούν τον σεβασμό του κράτους δικαίου, των αρχών της χρηστής διοίκησης και των θεμελιωδών δικαιωμάτων.

Πέραν της εξέτασης των αναφορών που υποβάλλονται από ιδιώτες, επιχειρήσεις και ενώσεις, ο Διαμεσολαβητής λειτουργεί επίσης προληπτικά, διενεργώντας αυτεπάγγελτες έρευνες, πραγματοποιώντας επαφές με μέλη και αξιωματούχους των ευρωπαϊκών οργάνων και επιδιώκοντας να προσεγγίσει περισσότερο τους πολίτες ώστε να τους ενημερώσει σχετικά με τα δικαιώματά τους και τον τρόπο άσκησης των δικαιωμάτων αυτών.

■ Αναφορές και έρευνες

Επισκόπηση των αναφορών που εξετάστηκαν

Ο Διαμεσολαβητής καταχώρισε 3 098 αναφορές το 2009 έναντι 3 406 το 2008. Σχεδόν το 60 % του συνόλου των αναφορών αυτών εστάλησαν μέσω Διαδικτύου, με χρήση κυρίως του ηλεκτρονικού εντύπου αναφοράς που διατίθεται στον δικτυακό τόπο του Διαμεσολαβητή σε 23 γλώσσες.

Ο συνολικός αριθμός των αναφορών που διεκπεραιώθηκαν³ ήταν 3 119 έναντι 3 346 το 2008. Από το σύνολο των αναφορών που διεκπεραιώθηκαν, ποσοστό 55 % (1 704 αναφορές) κρίθηκε ότι

Σε ποσοστό 80 % σχεδόν των υποθέσεων, ο Διαμεσολαβητής ήταν σε θέση να βοηθήσει τον ενδιαφερόμενο είτε κινώντας έρευνα για την υπόθεση είτε παραπέμποντάς την στο αρμόδιο όργανο είτε παρέχοντας συμβουλές σχετικά με τον φορέα στον οποίο πρέπει να απευθυνθεί ο ενδιαφερόμενος για ταχεία και αποτελεσματική επίλυση του προβλήματος.

εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων ενός μέλους του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών και 23 % (727 αναφορές) στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή. Σε συνολικό ποσοστό 11 % των αναφορών διενεργήθηκε έρευνα. Σε ποσοστό 80 % σχεδόν των υποθέσεων, ο Διαμεσολαβητής ήταν σε θέση να βοηθήσει τον ενδιαφερόμενο είτε κινώντας έρευνα για την υπόθεση είτε παραπέμποντάς την στο αρμόδιο όργανο είτε παρέχοντας συμβουλές σχετικά με τον φορέα στον οποίο πρέπει να απευθυνθεί ο ενδιαφερόμενος για ταχεία και αποτελεσματική επίλυση του προβλήματος.

Συνολικά, ο Διαμεσολαβητής εξέτασε περισσότερες από 5 000 αναφορές και αιτήματα για παροχή πληροφοριών κατά τη διάρκεια του εν λόγω έτους.

Ανάλυση των ερευνών που διενεργήθηκαν

Κατά τη διάρκεια του 2009 διενεργήθηκαν συνολικά 335 νέες έρευνες (έναντι 293 το 2008) μετά από σχετικές αναφορές. Ποσοστό 84 % των αναφορών αυτών υποβλήθηκε από ιδιώτες ενώ το υπόλοιπο 16 % από επιχειρήσεις και ενώσεις.

Ο Διαμεσολαβητής διενήργησε επίσης αυτεπάγγελτες έρευνες για την αντιμετώπιση πιθανών συστημικών προβλημάτων που αφορούν την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Όπως και κάθε χρόνο, οι περισσότερες έρευνες που διενεργήθηκαν από τον Διαμεσολαβητή το 2009 αφορούσαν την Επιτροπή (191 έρευνες ή ποσοστό 56 % επί του συνόλου). Καθώς η Επιτροπή είναι το κύριο θεσμικό όργανο της ΕΕ που λαμβάνει αποφάσεις με άμεσο αντίκτυπο στους πολίτες, είναι φυσικό οι αναφορές των πολιτών να αφορούν κυρίως εκείνη. Πρέπει πάντως να σημειωθεί ότι ο αντίστοιχος αριθμός για το 2008 ήταν 66 % επί του συνόλου. Διενεργήθηκαν 38 έρευνες (11 %) σχετικά με διοικητικά θέματα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, 30 έρευνες (9 %) αφορούσαν την Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού (EPSO), 12 (4 %) το Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης και 9 (3 %) το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Σε ό,τι αφορά το Δικαστήριο, είναι σημαντικό

2. Η Συνθήκη της Λισσαβόνας άλλαξε τα ονόματα του Δικαστηρίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων και του Πρωτοδικείου. Η συλλογική τους ονομασία είναι πλέον Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, στο οποίο υπάγονται το Δικαστήριο και το Γενικό Δικαστήριο αντίστοιχα.

3. Η στατιστική κατηγορία των «αναφορών που διεκπεραιώθηκαν» αφορά τη διενέργεια της ανάλυσης που αποσκοπεί στο να προσδιοριστεί εάν μια αναφορά (i) εμπίπτει στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή, (ii) πληροί τα κριτήρια του παραδεκτού, και (iii) δικαιολογεί την έναρξη έρευνας. Λόγω του χρόνου που απαιτείται για τη διαδικασία αυτή, ο αριθμός των αναφορών που «διεκπεραιώνονται» σε μια δεδομένη χρονιά είναι διαφορετικός από τον αριθμό εκείνων που «καταχωρίζονται» κατά το ίδιο έτος.

να σημειωθεί ότι ο Διαμεσολαβητής μπορεί να διενεργήσει έρευνες που αφορούν μόνο το μη δικαιοδοτικό έργο του. Είκοσι τρία ακόμη θεσμικά ή λοιπά όργανα ή οργανισμοί της ΕΕ αποτέλεσαν αντικείμενο των 59 υπολοίπων ερευνών.

Οι κυριότερες μορφές κακοδιοίκησης που καταγγέλθηκαν το 2009 αφορούσαν την έλλειψη διαφάνειας, μεταξύ άλλων, σε περιπτώσεις άρνησης παροχής πληροφοριών (121 υποθέσεις ή 36 % του συνόλου), άδικη μεταχείριση ή κατάχρηση εξουσίας (48 υποθέσεις, 14 %), καθυστέρηση που θα μπορούσε να είχε αποφευχθεί (45 υποθέσεις, 13 %), μη ικανοποιητικές διαδικασίες (44 υποθέσεις, 13 %), αμέλεια (22 υποθέσεις, 6 %), παράλειψη διασφάλισης της εκπλήρωσης υποχρεώσεων, δηλαδή αδυναμία της Επιτροπής να ανταποκριθεί στο ρόλο της ως «θεματοφύλακας των Συνθηκών» ενώπιον των κρατών μελών (21 υποθέσεις, 6 %), νομικό σφάλμα (19 υποθέσεις, 6 %) και διακρίσεις (17 υποθέσεις, 5 %).

Κατά τη διάρκεια του 2009 ο Διαμεσολαβητής περάτωσε 318 έρευνες (έναντι 355 το 2008). Από αυτές, οι 311 αφορούσαν αναφορές και επτά ήταν αυτεπάγγελτες. Οι περισσότερες έρευνες περα-

Οι περισσότερες έρευνες περατώθηκαν εντός διαστήματος ενός έτους (70 %). Πάνω από το ήμισυ (55 %) περατώθηκαν εντός τριών μηνών. Ο μέσος χρόνος περάτωσης των υποθέσεων ήταν 9 μήνες.

τώθηκαν εντός διαστήματος ενός έτους (70 %). Πάνω από το ήμισυ (55 %) περατώθηκαν εντός τριών μηνών. Ο μέσος χρόνος περάτωσης των υποθέσεων ήταν 9 μήνες.

Πορίσματα των ερευνών του Διαμεσολαβητή

Οποτε είναι δυνατόν, ο Διαμεσολαβητής προσπαθεί να επιτύχει αμοιβαίως συμφέροντα φιλικό διακανονισμό, που να ικανοποιεί τόσο τον ενδιαφερόμενο όσο και το εμπλεκόμενο όργανο. Η συνεργασία των οργάνων της ΕΕ είναι απαραίτητη για την επίτευξη τέτοιων αποτελεσμάτων, τα οποία συντείνουν στη ενίσχυση των σχέσεων μεταξύ των οργάνων και των πολιτών και μπορούν να αποτρέψουν δαπανηρές και χρονοβόρες δικαστικές διενέξεις. Θετική έκβαση επιτεύχθηκε άμεσα για τον ενδιαφερόμενο σε 179 υποθέσεις που περατώθηκαν εντός του 2009 (56 % του συνόλου). Οι υποθέσεις αυτές διευθετήθηκαν άλλοτε από το ίδιο το εμπλεκόμενο όργανο και άλλοτε με φιλικό διακανονισμό. Οι αντίστοιχες υποθέσεις για το 2008 ήταν 129, αριθμός διπλάσιος του αντίστοιχου για το 2006, μόλις δύο χρόνια νωρίτερα.

Σε ποσοστό 18 % των υποθέσεων (58) δεν διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση. Η έκβαση αυτή δεν είναι κατ'ανάγκη αρνητική για τον ενδιαφερόμενο, ο οποίος λαμβάνει τουλάχιστον εξήγηση εκ μέρους του εμπλεκόμενου οργάνου, ενώ του γνωστοποιείται επίσης η άποψη του Διαμεσολαβητή επί της υπόθεσης.

Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε κακοδιοίκηση σε ποσοστό 12 % των υποθέσεων (37), αλλά κατόρθωσε να επιτύχει θετική έκβαση για τον ενδιαφερόμενο σε δύο από τις υποθέσεις αυτές μέσω της αποδοχής του σχεδίου σύστασης που υπέβαλε στο σχετικό όργανο. Καμία ειδική έκθεση δεν υποβλήθηκε στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο κατά την εν λόγω χρονιά. Σε 35 υποθέσεις η έρευνα περατώθηκε με επικριτική παρατήρηση προς το σχετικό όργανο. Με τη διατύπωση επικριτικής παρατήρησης επιβεβαιώνεται στον ενδιαφερόμενο ότι η αναφορά του ήταν αιτιολογημένη και υποδεικνύεται στο σχετικό όργανο το σφάλμα, ούτως ώστε να αποφευχθούν περιπτώσεις κακοδιοίκησης στο μέλλον.

Μέσα από το ίδιο πρίσμα βελτίωσης των επιδόσεων των οργάνων της ΕΕ στο μέλλον, ο Διαμεσολαβητής καταφεύγει όλο και περισσότερο στη διατύπωση συμπληρωματικών παρατηρήσεων κάθε φορά που εντοπίζει ευκαιρίες για τη βελτίωση της ποιότητας της διοίκησης. Ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε συμπληρωματικές παρατηρήσεις σε 28 συνολικά υποθέσεις κατά τη διάρκεια του 2009.

Είναι σημαντικό τα όργανα της ΕΕ να δίνουν τη δέουσα συνέχεια στις επικριτικές και συμπληρωματικές παρατηρήσεις του Διαμεσολαβητή και να λαμβάνουν μέτρα προκειμένου να επιλύουν τα εκκρεμή προβλήματα. Εχοντας αυτό κατά νου, ο Διαμεσολαβητής δημοσίευσε το 2009 στον δικτυακό του τόπο μελέτη που αφορά τη συνέχεια που δόθηκε από τα σχετικά όργανα σε όλες τις επικριτικές παρατηρήσεις και συμπληρωματικές παρατηρήσεις που διατύπωσε το 2008.

Πρότυπες υποθέσεις που συνιστούν παραδείγματα βέλτιστης πρακτικής [→→→]

Εννέα από τις υποθέσεις που περατώθηκαν το 2009 συνιστούν παραδείγματα βέλτιστης πρακτικής. Οι υποθέσεις αυτές χρησιμεύουν ως παράδειγμα προς μίμηση για όλα τα θεσμικά ή λοιπά

Εννέα από τις υποθέσεις που περατώθηκαν το 2009 συνιστούν παραδείγματα βέλτιστης πρακτικής.

όργανα ή οργανισμούς της ΕΕ, σε ό,τι αφορά την καλύτερη δυνατή ανταπόκριση σε θέματα που εγείρει ο Διαμεσολαβητής.

Δύο από αυτές αφορούν το χειρισμό, εκ μέρους της **Επιτροπής**, υποθέσεων παράβασης στον τομέα των δικαιωμάτων των επιβατών αεροπορικών μεταφορών (**2980/2008/GG**) και του περιβάλλοντος (**791/2005/(IP)FOR**). Σε δύο ακόμη υποθέσεις, η Επιτροπή επέδειξε εποικοδομητική στάση συμφωνώντας (i) να ακυρώσει εντολή ανάκτησης σε μια υπόθεση προσωπικού (**1908/2007/JF**) και (ii) να εξετάσει εάν θα μπορούσε να ακυρώσει εντολή ανάκτησης 500 000 ευρώ σε υπόθεση που αφορούσε σύμβαση (**2119/2007/ELB**).

Στον τομέα της διαφάνειας, η **Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Καταπολέμησης της Απάτης (OLAF)** συμφώνησε να θέσει ένα σημαντικό αριθμό εγγράφων στη διάθεση δύο βελγικών εταιρειών (στις κοινές υποθέσεις **723/2005/OV** και **790/2005/OV**), ενώ η **Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού (EPSO)** συμφώνησε να επιτρέψει σε όλους τους υποψηφίους, και όχι μόνο στους μη επιτυχόντες, να έχουν πρόσβαση στη βαθμολογία των δοκιμασιών τους (**2346/2007/JMA**).

Τέλος, τρεις εκτελεστικοί οργανισμοί ανταποκρίθηκαν με παραδειγματικό τρόπο στις προτάσεις του Διαμεσολαβητή: ο **Εκτελεστικός Οργανισμός για την Ανταγωνιστικότητα και την Καινοτομία (1562/2008/BB)** και ο **Εκτελεστικός Οργανισμός του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Ερευνας (2003/2008/TS)** σε υποθέσεις πρόσληψης, και ο **Εκτελεστικός Οργανισμός Εκπαίδευσης, Οπτικοακουστικών Θεμάτων και Πολιτισμού** σε υπόθεση που αφορούσε την απόρριψη αίτησης επιχορήγησης (**1537/2008/(TJ)GG**).

Θεματική ανάλυση των ερευνών που περατώθηκαν

Οι αποφάσεις περάτωσης των υποθέσεων δημοσιεύονται κατά κανόνα στον δικτυακό τόπο του Διαμεσολαβητή (<http://www.ombudsman.europa.eu>) στην αγγλική γλώσσα και στη γλώσσα του ενδιαφερόμενου, εάν είναι διαφορετική. Επιλεγμένες υποθέσεις παρουσιάζονται στον δικτυακό τόπο του Διαμεσολαβητή σε συνοπτική μορφή και στο σύνολο των επίσημων γλωσσών της ΕΕ (23 γλώσσες). Οι περιλήψεις αυτές αποτυπώνουν το εύρος των θεμάτων και των θεσμικών ή λοιπών οργάνων ή οργανισμών της ΕΕ που καλύπτονται από τις 318 αποφάσεις περάτωσης υποθέσεων για το 2009, καθώς και τους εκάστοτε λόγους για την περάτωση των υποθέσεων.

Στην ενότητα 3.5 της παρούσας έκθεσης αναλύονται τα σημαντικότερα πορίσματα επί των νομικών και πραγματικών περιστατικών που περιέχονται στις αποφάσεις του Διαμεσολαβητή για το 2009. Ταξινομούνται θεματικά βάσει του κύριου αντικειμένου των ερευνών και κατατάσσονται σε επτά βασικές κατηγορίες⁴:

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

Στην πρώτη ενότητα της θεματικής ανάλυσης γίνεται μια επισκόπηση των αποφάσεων του Διαμεσολαβητή κατά το 2009 επί αναφορών που αφορούν (i) την πρόσβαση του κοινού σε έγγραφα, (ii) την πρόσβαση του κοινού σε πληροφορίες, και (iii) την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και το δικαίωμα των υποκειμένων των δεδομένων να έχουν πρόσβαση στα δεδομένα

4. Βάσει των ερευνών που ολοκληρώθηκαν το 2009, η κατανομή με γνώμονα το κύριο αντικείμενο των ερευνών έχει ως εξής: διαφάνεια (31 %), διοικητικά θέματα και κανονισμοί προσωπικού (16 %), διαγωνισμοί και διαδικασίες επιλογής (16 %), θεσμικά ζητήματα και ζητήματα πολιτικής (14 %), η Επιτροπή ως θεματοφύλακας των Συνθηκών (9 %), εκτέλεση συμβάσεων (8 %), ανάθεση συμβάσεων και επιχορηγήσεις (6 %).

που τους αφορούν. Τα εξεταζόμενα ζητήματα περιλαμβάνουν από καθυστερήσεις στην παροχή πρόσβασης σε έγγραφα μέχρι αποκλίνουσες ερμηνείες των εξαιρέσεων που προβλέπονται από τον κανονισμό αριθ. 1049/2001 για την πρόσβαση του κοινού σε έγγραφα⁵. Εξετάζονται επίσης υποθέσεις που αφορούν την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Η δεύτερη κατηγορία υποθέσεων αφορά αναφορές κατά της Επιτροπής ως θεματοφύλακα των Συνθηκών. Ο Διαμεσολαβητής μπορεί να επιλαμβάνεται τόσο των διαδικαστικών όσο και των ουσιαστικών πτυχών του τρόπου με τον οποίο η Επιτροπή χειρίζεται τέτοιες υποθέσεις. Οι υποθέσεις αυτού του είδους που εξετάστηκαν το 2009 αφορούσαν μη καταχώριση καταγγελιών, καθυστερήσεις στη λήψη αποφάσεων και στην ενημέρωση των καταγγελλόντων και διαφωνίες σχετικά με αποφάσεις της Επιτροπής να μην επιληφθεί συγκεκριμένων καταγγελιών.

Η τρίτη ενότητα της θεματικής ανάλυσης ασχολείται με αναφορές σχετικά με την ανάθεση ή τη μη ανάθεση συμβάσεων και επιχορηγήσεων. Κατά την εξέταση τέτοιων υποθέσεων, ο Διαμεσολαβητής περιορίζεται να ελέγχει εάν εφαρμόζονται οι κανόνες που διέπουν τις σχετικές διαδικασίες, εάν τα στοιχεία είναι ορθά και ότι δεν υπάρχει πρόδηλη πλάνη κατά την εκτίμηση ή κατάχρηση εξουσίας. Ο Διαμεσολαβητής μπορεί επίσης να εξετάζει εάν τα όργανα της ΕΕ έχουν συμμορφωθεί προς την υποχρέωσή τους για αιτιολόγηση των ενεργειών τους και κατά πόσο οι λόγοι που αναφέρονται είναι συνεκτικοί και βάσιμοι. Το 2009 ο Διαμεσολαβητής εξέτασε θέματα που αφορούσαν άδικη μεταχείριση, λανθασμένο ή άδικο αποκλεισμό προσφορών και καθυστερήσεις.

Η τέταρτη κατηγορία πραγματεύεται υποθέσεις στις οποίες οι ενδιαφερόμενοι διαμαρτύρονται για τη μη τήρηση συμβατικών υποχρεώσεων εκ μέρους των οργάνων της ΕΕ. Σε ό,τι αφορά τις συμβατικές διαφορές, ο Διαμεσολαβητής περιορίζει την έρευνά του γύρω από το εάν το όργανο της ΕΕ τού έχει παράσχει μια συνεκτική και λογική περιγραφή της νομικής βάσης για τις ενέργειές του καθώς και τους λόγους για τους οποίους το συγκεκριμένο όργανο πιστεύει ότι η άποψή του ως προς τη συμβατική διαμάχη είναι αιτιολογημένη. Το 2009 ο Διαμεσολαβητής εξέτασε προβλήματα σχετικά με υπεργολάβους, ζητήματα επιλέξιμων δαπανών και ισχυρισμούς περί άδικης μεταχείρισης.

Η πέμπτη κατηγορία εξετάζει αναφορές σχετικά με τις διοικητικές δραστηριότητες των οργάνων της ΕΕ, ιδίως σε ό,τι αφορά την εφαρμογή του Κανονισμού Υπηρεσιακής Κατάστασης των υπαλλήλων και άλλα σχετικά κείμενα. Οι υποθέσεις αυτές ποικίλουν σημαντικά και αφορούν όλα σχεδόν τα θεσμικά ή λοιπά όργανα και οργανισμούς.

Η έκτη ενότητα της θεματικής ανάλυσης αφορά αναφορές σχετικά με ανοιχτούς διαγωνισμούς και άλλες διαδικασίες επιλογής. Οι περισσότερες από τις υποθέσεις αυτές αφορούν την Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού (EPSO) και περιπτώσεις έλλειψης διαφάνειας, διακρίσεων και καθυστερήσεων.

Η τελευταία κατηγορία καλύπτει ένα φάσμα αναφορών που υποβάλλονται κατά των οργάνων και αφορούν τις δραστηριότητές τους για τη διαμόρφωση πολιτικής ή τη γενικότερη λειτουργία τους.

■ Σχέσεις με τα όργανα, τους διαμεσολαβητές και με λοιπά ενδιαφερόμενα μέρη

Σχέσεις με τα όργανα της ΕΕ

Οι επικοινωνιακές σχέσεις με τα όργανα της ΕΕ είναι εξαιρετικά σημαντικές για τη διασφάλιση, από τον Ευρωπαϊκό Διαμεσολαβητή, των υψηλότερων δυνατών προδιαγραφών διοίκησης. Ο Διαμεσολαβητής συναντά σε τακτική βάση μέλη και αξιωματούχους των θεσμικών ή λοιπών οργάνων ή οργανισμών της ΕΕ και συζητά μαζί τους τρόπους για την ενίσχυση της ποιότητας της διοίκησης και για τη διασφάλιση της κατάλληλης συνέχειας σε ό,τι αφορά τις παρατηρήσεις, τις συστάσεις και τις εκθέσεις του.

Το 2009, ο κ. ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ απευθύνθηκε στους Γενικούς Διευθυντές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και είχε επίσης σειρά συναντήσεων με άλλους εκπροσώπους της Επιτροπής. Συνέχισε

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

να συνεργάζεται στενά με το SOLVIT, το δίκτυο που αναλαμβάνει τη διευθέτηση καταγγελιών σχετικά με την εσωτερική αγορά, και ενίσχυσε τη συνεργασία με την υπηρεσία Europe Direct, η οποία απαντά σε ερωτήσεις πολιτών σχετικά με την ΕΕ.

Σε ό,τι αφορά τις σχέσεις με το Κοινοβούλιο, ιδιαίτερη σημασία κατά το 2009 είχαν οι συναντήσεις με εκπροσώπους του Κοινοβουλίου σχετικά με την εν εξελίξει νομοθετική διαδικασία για την αναθεώρηση του κανονισμού αριθ. 1049/2001 για την πρόσβαση του κοινού στα έγγραφα. Ο Διαμεσολαβητής συνάντησε επίσης τη νέα πρόεδρο της Επιτροπής Αναφορών, κα Erminia MAZZONI, ευρωβουλευτή, στις 2 Σεπτεμβρίου 2009 και παρουσίασε την *Ετήσια Έκθεση 2008* στην ίδια Επιτροπή στις 14 Σεπτεμβρίου. Η συζήτηση της συνόδου της Ολομέλειας επί των δραστηριοτήτων του Διαμεσολαβητή για το 2008, βάσει της έκθεσης που συνέταξε η κα Χρυσούλα ΠΑΛΙΑΔΕΛΗ, ευρωβουλευτής, πραγματοποιήθηκε στις 12 Νοεμβρίου.

Αλλα γεγονότα που ξεχώρισαν κατά τη διάρκεια της χρονιάς ήταν οι παρουσιάσεις στην ομάδα προβληματισμού για το μέλλον της Ευρώπης και στην ομάδα εργασίας του Συμβουλίου για την

Αλλα γεγονότα που ξεχώρισαν κατά τη διάρκεια της χρονιάς ήταν οι παρουσιάσεις στην ομάδα προβληματισμού για το μέλλον της Ευρώπης και στην ομάδα εργασίας του Συμβουλίου για την ενημέρωση.

ενημέρωση. Ο Διαμεσολαβητής εκφώνησε επίσης ομιλία ενώπιον της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής, συμμετείχε στη δημόσια διαβούλευση της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων με θέμα τις πολιτικές της για τη διαχείριση αναφορών και τη διαφάνεια, ενώ ενίσχυσε και τη συνεργασία του με την Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού.



Ο Διαμεσολαβητής εξακολούθησε και το 2009 να επιδιώκει μεγαλύτερη προσέγγιση με τα θεσμικά ή λοιπά όργανα ή οργανισμούς της ΕΕ. Πέραν των συναντήσεών του με εκπροσώπους του Κοινοβουλίου, της Επιτροπής και του Συμβουλίου, συναντήθηκε επίσης με μέλη του Δικαστηρίου της ΕΕ και του Ευρωπαϊκού Ελεγκτικού Συνεδρίου, με τον Διευθυντή της Ευρωπαϊκής Υπηρεσίας Καταπολέμησης της Απάτης και τον αναπληρωτή Ευρωπαίο Επόπτη Προστασίας Δεδομένων.

Ο Διαμεσολαβητής απεικονίζεται εδώ με τον πρόεδρο του Ευρωπαϊκού Ελεγκτικού Συνεδρίου, κ. Vítor DA SILVA CALDEIRA.

Σχέσεις με διαμεσολαβητές και συναφή όργανα

Πολλοί ενδιαφερόμενοι στρέφονται στον Ευρωπαίο Διαμεσολαβητή όταν αντιμετωπίζουν προβλήματα με εθνικά, περιφερειακά ή τοπικά διοικητικά όργανα. Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής

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

συνεργάζεται στενά με τους ομολόγους του στα κράτη μέλη προκειμένου να διασφαλίζεται ο ταχύς και αποτελεσματικός χειρισμός των αναφορών των πολιτών σχετικά με τη νομοθεσία της ΕΕ. Η συνεργασία αυτή πραγματοποιείται ως επί το πλείστον υπό την αιγίδα του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών. Το εν λόγω Δίκτυο περιλαμβάνει πλέον 94 γραφεία σε 32 χώρες, καλύ-

πτοντας τους διαμεσολαβητές σε εθνικό και περιφερειακό επίπεδο εντός της Ένωσης, καθώς και σε εθνικό επίπεδο στις υποψήφιες προς ένταξη χώρες, στη Νορβηγία, στην Ισλανδία και πρόσφατα και στην Ελβετία. Η Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου είναι επίσης πλήρες μέλος του Δικτύου.

Ενας από τους στόχους του Δικτύου είναι να διευκολύνει την ταχεία διαβίβαση των αναφορών στον αρμόδιο διαμεσολαβητή ή σε παρόμοιο όργανο. Κατά τη διάρκεια του 2009, σε 977 υποθέσεις, ο ενδιαφερόμενος παραπέμφθηκε σε μέλος του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών ή ενθαρρύνθηκε να επικοινωνήσει με μέλος του Δικτύου.

Στην ενότητα 4.2 της παρούσας έκθεσης περιγράφονται λεπτομερώς οι δραστηριότητες του Δικτύου κατά το 2009, με σημαντικότερο γεγονός το Εβδομο Σεμινάριο των Εθνικών Διαμεσολαβητών των κρατών μελών της ΕΕ και των υποψηφίων χωρών, το οποίο πραγματοποιήθηκε τον Απρίλιο στην Πάφο της Κύπρου. Το σεμινάριο διοργάνωσαν από κοινού ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής και η Επίτροπος Διοικήσεως (*Ombudsman*) της Κύπρου, κα Ηλιάνα ΝΙΚΟΛΑΟΥ. Στο σεμινάριο αυτό εκπροσωπήθηκαν εθνικοί και περιφερειακοί διαμεσολαβητές από 29 χώρες, ενώ βασικό θέμα συζήτησης αποτέλεσε η μετανάστευση.

Οι ενημερωτικές επισκέψεις που συνδιοργανώθηκαν με τη βοήθεια διαμεσολαβητών σε κράτη μέλη και υποψήφιες χώρες αποδείχτηκαν ιδιαίτερα αποτελεσματικές σε ό,τι αφορά την ανάπτυξη του Δικτύου. Κατά τη διάρκεια του 2009, ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής επισκέφθηκε τους συναδέλφους του Διαμεσολαβητές στη Σλοβακία (Μάιος), στην Τσεχική Δημοκρατία (Μάιος), στη Φινλανδία (Οκτώβριος) και στην Εσθονία (Οκτώβριος).



Κατά τη διάρκεια της χρονιάς, οι προσπάθειες του Διαμεσολαβητή για συνεργασία με τους ομολόγους του επεκτάθηκαν πέραν του πεδίου δραστηριοτήτων του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών. Μεταξύ των σημαντικότερων εκδηλώσεων στις οποίες συμμετείχε ο κ. ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ το 2009 ήταν η ένατη παγκόσμια διάσκεψη του Διεθνούς Ινστιτούτου Διαμεσολαβητών, που διοργανώθηκε τον Ιούνιο στη Στοκχόλμη, όπου γιορτάστηκε επίσης η διακοσιοστή επέτειος του θεσμού του κοινοβουλευτικού διαμεσολαβητή στη Σουηδία. Η διάσκεψη για τον εορτασμό του σημαντικού αυτού γεγονότος αποτέλεσε ευκαιρία για μια αναδρομή στην εξέλιξη του θεσμού του διαμεσολαβητή στη Σουηδία από τότε που δημιουργήθηκε μέχρι τις διάφορες σημερινές μορφές του.

Το Δίκτυο χρησιμεύει ως αποτελεσματικός μηχανισμός για την ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με το δίκαιο της ΕΕ, όπως και βέλτιστων πρακτικών, μέσω των προαναφερθέντων σεμιναρίων, της έκδοσης εξαμηνιαίου ενημερωτικού δελτίου, ενός ηλεκτρονικού φόρουμ συζήτησης και ανταλλαγής εγγράφων και μιας ημερήσιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας ενημέρωσης. Πέραν αυτής της τακτικής ανταλλαγής πληροφοριών μέσω του Δικτύου, υπάρχει και μια ειδική διαδικασία η οποία προβλέπει ότι οι εθνικοί και περιφερειακοί διαμεσολαβητές μπορούν να ζητούν από τον Ευρωπαίο Διαμεσολαβητή γραπτές απαντήσεις σε ερωτήματα σχετικά με το δίκαιο της ΕΕ και την ερμηνεία του, συμπεριλαμβανομένων όσων ανακύπτουν κατά το χειρισμό συγκεκριμένων υποθέσεων. Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής είτε παρέχει την απάντηση απευθείας είτε, ανάλογα με την περίπτωση, διαβιβάζει το ερώτημα σε άλλο όργανο της ΕΕ, προκειμένου να το απαντήσει. Κατά τη διάρκεια του 2009, υποβλήθηκε ένα τέτοιο ερώτημα.

Σχέσεις με άλλα ενδιαφερόμενα μέρη

Καθήκον του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή είναι να διασφαλίζει ότι οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που ενδέχεται να αντιμετωπίζει προβλήματα με τα όργανα της ΕΕ είναι ενήμερο για το

Καθήκον του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή είναι να διασφαλίζει ότι οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που ενδέχεται να αντιμετωπίζει προβλήματα με τα όργανα της ΕΕ είναι ενήμερο για το δικαίωμά του να υποβάλει στον Διαμεσολαβητή αναφορά για κακοδιοίκηση.

δικαίωμά του να υποβάλει στον Διαμεσολαβητή αναφορά για κακοδιοίκηση. Η ενότητα 4.3 της παρούσας έκθεσης δίνει μια ιδέα των πραγματικά πολυάριθμων τρόπων με τους οποίους ο Διαμεσολαβητής επιδίωξε να ενημερώσει το κοινό σχετικά με το δικαίωμα υποβολής αναφοράς κατά τη διάρκεια του 2009. Περίπου 145 παρουσιάσεις έγιναν από τον Διαμεσολαβητή και το

προσωπικό του σε ομάδες που ενδιαφέρονταν για το έργο του. Οι κύριες δραστηριότητες του Διαμεσολαβητή στα μέσα μαζικής ενημέρωσης για το 2009 περιλάμβαναν συνεντεύξεις Τύπου στις Βρυξέλλες καθώς και στο πλαίσιο των προαναφερόμενων ενημερωτικών επισκέψεων. Είκοσι ένα δελτία Τύπου εκδόθηκαν καθ' όλη τη διάρκεια του έτους. Μεταξύ των θεμάτων που καλύφθηκαν ήταν η αναθεώρηση των κανόνων της ΕΕ σχετικά με την πρόσβαση του κοινού στα έγγραφα, τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών, οι καθυστερημένες πληρωμές από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η χρηματοδότηση των κτιρίων του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, καθώς και μια αναφορά που υπεβλήθη από την εταιρεία Intel, παραγωγό μικροεπεξεργαστών.

Στις 5 Ιανουαρίου 2009, ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής εγκαινίασε τον νέο δικτυακό τόπο του. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον σε ό,τι αφορά τον νέο δικτυακό τόπο παρουσιάζει ο διαδραστικός οδηγός του Διαμεσολαβητή, ο οποίος βοηθά τους ενδιαφερόμενους να εντοπίζουν τον καταλληλότερο οργανισμό στον οποίο πρέπει να απευθύνουν την αναφορά τους. Το 2009, περισσότεροι από 26 000 άνθρωποι αναζήτησαν και έλαβαν συμβουλές από τον Διαμεσολαβητή μέσω του διαδραστικού οδηγού. Κατά τη διάρκεια της χρονιάς, ο δικτυακός τόπος ενημερωνόταν τακτικά με αποφάσεις, περιλήψεις υποθέσεων, δελτία Τύπου, λεπτομέρειες επικείμενων εκδηλώσεων και εκδόσεις. Από την 1η Ιανουαρίου έως τις 31 Δεκεμβρίου 2009, τον δικτυακό τόπο του Διαμεσολαβητή επισκέφθηκαν περίπου 340 000 διαφορετικοί επισκέπτες, οι οποίοι συμβουλευτήκαν συνολικά 4 εκατομμύρια σελίδες. Ο μεγαλύτερος αριθμός επισκεπτών προέρχονταν από την Ισπανία, ενώ ακολουθούσαν η Ιταλία, η Γερμανία, η Γαλλία και το Βέλγιο.

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον από πλευράς εκδόσεων για το 2009 παρουσιάζει η νέα μορφή της *Ετήσιας Έκθεσης* και το νέο συνοπτικό έγγραφο *Επισκόπηση 2008*.



Για την καλύτερη ενημέρωση σχετικά με τον νέο διαδραστικό οδηγό στον δικτυακό τόπο του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή και, γενικότερα, σχετικά με το πλήρες εύρος των μηχανισμών επίλυσης προβλημάτων στη διάθεση των πολιτών, των επιχειρήσεων και των ενώσεων, ο Διαμεσολαβητής διοργάνωσε σχετικό σεμινάριο στις Βρυξέλλες τον Μάρτιο του 2009. Στο σεμινάριο αυτό παρουσιάστηκαν οι υπηρεσίες που παρέχονται από τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή, την Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, το SOLVIT και την Υπηρεσία Δράσης Ευρωπαίων Πολιτών (ECAS).

■ Πόροι

Η ενότητα 5.1 της παρούσας έκθεσης αποτελεί μια επισκόπηση της διάρθρωσης του γραφείου του Διαμεσολαβητή και παρέχει ορισμένες βιογραφικές πληροφορίες για τον Διαμεσολαβητή και το διευθυντικό προσωπικό του.

Η ενότητα αυτή περιλαμβάνει επίσης πληροφορίες σχετικά με τον ετήσιο αναστοχασμό και τις συσκέψεις του προσωπικού του Διαμεσολαβητή. Οι αναστοχασμοί του προσωπικού αποτελούν

Ο αναστοχασμός του προσωπικού για το 2009 έγινε από τις 11 έως τις 13 Φεβρουαρίου με κεντρικό θέμα «Δουλεύουμε μαζί».

αναπόσπαστο τμήμα του στρατηγικού σχεδιασμού του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή, ιδίως επειδή συμβάλλουν εποικοδομητικά στη διαμόρφωση πολιτικής και στην εκπόνηση του ετήσιου σχεδίου διαχείρισης (AMP). Οι αναστοχασμοί εντάσσονται στο

ετήσιο πρόγραμμα εκδηλώσεων, οι οποίες παρέχουν στο προσωπικό και στους ασκούμενους τη δυνατότητα να ανταλλάξουν απόψεις σε θέματα που αφορούν άμεσα το έργο του Διαμεσολαβητή. Ο αναστοχασμός του προσωπικού για το 2009 έγινε από τις 11 έως τις 13 Φεβρουαρίου με κεντρικό θέμα «Δουλεύουμε μαζί». Όπως συνέβη και με τις προηγούμενες, το προσωπικό είδε και την τρίτη αυτή σύσκεψη ως μια πολύ θετική εμπειρία.

Ο πίνακας προσωπικού του Διαμεσολαβητή περιλάμβανε, κατά το 2009, 63 συνολικά θέσεις εργασίας. Τα κονδύλια του προϋπολογισμού για το 2009 ανέρχονταν σε 8 906 880 ευρώ.



Αρμοδιότητες του Διαμεσολαβητή και διαδικασίες

ΤΟ ΠΑΡΟΝ κεφάλαιο παρέχει μια λεπτομερή παρουσίαση του ρόλου του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή, με πληροφορίες σχετικά με τη νομική βάση του έργου του, μια περιγραφή των αρμοδιοτήτων του και πληροφορίες σχετικά με το παραδεκτό και τους λόγους που δικαιολογούν τη διενέργεια έρευνας για τις εκάστοτε υποθέσεις. Περιλαμβάνει παραδείγματα υποθέσεων που διεκπεραιώθηκαν το 2009 και αναδεικνύει συγκεκριμένες εξελίξεις, όπως η έναρξη ισχύος της Συνθήκης της Λισσαβόνας και οι επιπτώσεις της στο έργο του Διαμεσολαβητή. Το κεφάλαιο ολοκληρώνεται με μια επισκόπηση των διαδικασιών του Διαμεσολαβητή για τον χειρισμό των αναφορών και τη διενέργεια των ερευνών, συμπεριλαμβανομένης της αυξανόμενης χρήσης άτυπων διαδικασιών που στοχεύουν στην ταχεία διεκπεραίωση των αναφορών.

2.1 Το δικαίωμα υποβολής αναφοράς στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή

Το άρθρο 24 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ) – πρώην άρθρο 21 της Συνθήκης ΕΚ – προβλέπει το δικαίωμα υποβολής αναφοράς στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή

Πιθανά κρούσματα κακοδιοίκησης περιέρχονται σε γνώση του Διαμεσολαβητή κυρίως μέσω αναφορών, παρότι ο Διαμεσολαβητής διεξάγει επίσης αυτεπάγγελτες έρευνες.

ως ένα από τα δικαιώματα που απορρέουν από την ιθαγένεια της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το δικαίωμα αυτό περιλαμβάνεται επίσης στον Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης¹ (άρθρο 43). Πιθανά κρούσματα κακοδιοίκησης περιέρχονται σε γνώση του Διαμεσολαβητή κυρίως μέσω αναφορών, παρότι ο Διαμεσολαβητής διεξάγει επίσης αυτεπάγγελτες έρευνες (βλ. επόμενη ενότητα).

2.2 Η νομική βάση του έργου του Διαμεσολαβητή

Αλλαγές στη νομική βάση που απορρέουν από τη Συνθήκη της Λισσαβόνας

Η Συνθήκη της Λισσαβόνας τέθηκε σε ισχύ την 1η Δεκεμβρίου 2009. Το άρθρο 195 της Συνθήκης ΕΚ για τον Διαμεσολαβητή έγινε άρθρο 228 της ΣΛΕΕ. Οι αρμοδιότητες του Διαμεσολαβητή διευρύνθηκαν και αφορούν πλέον όχι τα «κοινοτικά θεσμικά όργανα ή οργανισμούς» αλλά τα «θεσμικά ή λοιπά όργανα ή οργανισμούς της ΕΕ». Αυτό έχει δύο κύριες επιπτώσεις:

1. Εφόσον η Συνθήκη της Λισσαβόνας καταργεί τη διάρθρωση της ΕΕ σε πυλώνες, ο πρώην δεύτερος πυλώνας (κοινή εξωτερική πολιτική και πολιτική ασφάλειας) εμπίπτει τώρα στην αρμοδιότητα του Διαμεσολαβητή.
2. Σύμφωνα με το άρθρο 13 της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΣΕΕ), το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο είναι θεσμικό όργανο. Κατά συνέπεια υπάγεται πλέον στην αρμοδιότητα του Διαμεσολαβητή.

Πρέπει να αναφερθούν δύο ακόμη συμπληρωματικές αλλαγές. Το άρθρο 228 παράγραφος 1 της ΣΛΕΕ ορίζει ότι ο Διαμεσολαβητής «εκλέγεται» παρά «διορίζεται» από το Ευρωπαϊκό

¹ Η διακήρυξη του Χάρτη έλαβε χώρα αρχικά τον Δεκέμβριο του 2000. Ο Χάρτης υπεγράφη και διακηρύχθηκε ξανά στις 12 Δεκεμβρίου 2007 πριν από την υπογραφή της Συνθήκης της Λισσαβόνας στις 13 Δεκεμβρίου 2007, ΕΕ 2007 C 303, σ. 1. Η Συνθήκη της Λισσαβόνας αποδίδει στον Χάρτη την ίδια νομική αξία με εκείνη των Συνθηκών.

Κοινοβούλιο, ενώ το άρθρο 228 παράγραφος 4 της ΣΛΕΕ ορίζει ότι το Καταστατικό του Διαμεσολαβητή θα είναι κανονισμός του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και όχι απόφαση. ■

Το έργο του Διαμεσολαβητή διέπεται από το άρθρο 228 της ΣΛΕΕ (πρώην άρθρο 195 της Συνθήκης ΕΚ), το Καταστατικό του Διαμεσολαβητή και τις εκτελεστικές διατάξεις που έχει θεσπίσει ο Διαμεσολαβητής δυνάμει του άρθρου 14 του Καταστατικού του. Τον Ιούνιο του 2008, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο εξέδωσε απόφαση² για την αναθεώρηση του Καταστατικού, με έναρξη ισχύος από 31 Ιουλίου 2008. Στις 3 Δεκεμβρίου 2008 ο Διαμεσολαβητής αναθεώρησε τις εκτελεστικές διατάξεις του ώστε να αντικατοπτρίζουν τις αλλαγές στο Καταστατικό και να λαμβάνεται υπόψη η εμπειρία που αποκομίστηκε από το 2004 και μετά, αφότου οι διατάξεις τροποποιήθηκαν για τελευταία φορά. Οι νέες εκτελεστικές διατάξεις τέθηκαν σε ισχύ την 1η Ιανουαρίου 2009. Το Καταστατικό και οι εκτελεστικές διατάξεις διατίθενται μέσω του δικτυακού τόπου του Διαμεσολαβητή (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Οι εκτελεστικές διατάξεις διατίθενται επίσης σε έντυπη μορφή από το Γραφείο του Διαμεσολαβητή.

■ Αναφορές και αυτεπάγγελτες έρευνες

Το άρθρο 228 της ΣΛΕΕ ορίζει τον Διαμεσολαβητή αρμόδιο να δέχεται αναφορές όλων των πολιτών ή των φυσικών ή νομικών προσώπων που κατοικούν ή έχουν την καταστατική τους έδρα σε κράτος μέλος. Ο Διαμεσολαβητής έχει επίσης το δικαίωμα να διενεργεί αυτεπάγγελτες έρευνες. Χρησιμοποιώντας το δικαίωμα αυτό, ο Διαμεσολαβητής δύναται να ερευνά πιθανά κρούσματα κακοδιοίκησης που τίθενται υπόψη του από πρόσωπα τα οποία δεν δικαιούνται να υποβάλλουν αναφορά. Η πρακτική που ακολουθεί ο Διαμεσολαβητής σε τέτοιες υποθέσεις είναι να παρέχει στα εν λόγω πρόσωπα τις ίδιες διαδικαστικές δυνατότητες όπως εάν το θέμα αντιμετωπιζόταν ως αναφορά. Κατά κανόνα ο Διαμεσολαβητής εξετάζει κατά περίπτωση εάν θα ασκήσει κατ' αυτόν τον τρόπο το δικαίωμα διενέργειας αυτεπάγγελτης έρευνας. Καμία τέτοια αυτεπάγγελτη έρευνα δεν κινήθηκε κατά τη διάρκεια του 2009.

■ Μνημόνιο συνεργασίας με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕΠ)

Στην ετήσια έκθεση του 2006, ο Διαμεσολαβητής δήλωσε ότι σκοπεύει, υπό την επιφύλαξη πιθανού μελλοντικού περιορισμού των πόρων, να ασκεί το δικαίωμα αυτεπάγγελτης έρευνας κάθε φορά που ο μοναδικός λόγος για τη μη διερεύνηση αναφοράς περί κακοδιοίκησης από την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕΠ) στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων δανεισμού εκτός της ΕΕ (εξωτερικός δανεισμός) είναι ότι ο ενδιαφερόμενος δεν είναι πολίτης ή κάτοικος της Ένωσης. Σε ψήφισμα της 25^{ης} Οκτωβρίου 2007, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο χαϊρέτησε τη δήλωση προθέσεως του Διαμεσολαβητή και τον κάλεσε να εξετάσει το ενδεχόμενο σύναψης Μνημονίου συνεργασίας με την ΕΤΕΠ.

Το Μνημόνιο³ αυτό υπεγράφη από τον Διαμεσολαβητή και τον Πρόεδρο της ΕΤΕΠ στις 9 Ιουλίου 2008. Η εν λόγω συμφωνία αποσκοπεί στη βελτίωση της προστασίας των ενδιαφερομένων από κρούσματα κακοδιοίκησης στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων της ΕΤΕΠ. Προβλέπεται, επίσης, η επέκταση της προστασίας αυτής στα φυσικά και νομικά πρόσωπα που δεν είναι πολίτες ή κάτοικοι κράτους μέλους της ΕΕ ή που δεν έχουν την καταστατική έδρα τους σε κράτος μέλος της ΕΕ. ■

2. Απόφαση 2008/587 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, της 18ης Ιουνίου 2008, για τροποποίηση της απόφασης 94/262 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, της 9ης Μαΐου 1994, σχετικά με το καθεστώς του Διαμεσολαβητή και τους γενικούς όρους άσκησης των καθηκόντων του, ΕΕ 2008 L 189, σ. 25.

3. Μνημόνιο συνεργασίας μεταξύ του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή και της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων σχετικά με τις πληροφορίες που αφορούν τις πολιτικές, τις προδιαγραφές και τις διαδικασίες της τράπεζας και τη διαχείριση καταγγελιών, συμπεριλαμβανομένων των καταγγελιών από μη πολίτες και μη κατοίκους της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ΕΕ 2008 C 244, σ. 1.

Ο Διαμεσολαβητής μπορεί επίσης να χρησιμοποιεί τη δυνατότητα διενέργειας αυτεπάγγελτης έρευνας για την αντιμετώπιση προβλημάτων συστημικού χαρακτήρα στη λειτουργία των οργάνων της ΕΕ. Αυτό συνέβη σε τέσσερις περιπτώσεις κατά τη διάρκεια του 2009. Αφορούσαν όλες την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και μία εξ αυτών ήταν η ακόλουθη:

Αιτήματα των πολιτών για πρόσβαση σε έγγραφα που αφορούν διαδικασίες επί παραβάσει

Ο Διαμεσολαβητής κίνησε και περάτωσε αυτεπάγγελτη έρευνα σχετικά με τους κανόνες της Επιτροπής για τη διεκπεραίωση αιτημάτων των πολιτών για πρόσβαση σε έγγραφα που αφορούν διαδικασίες επί παραβάσει και, (ii) σε περίπτωση που δεν τους παρέχεται πρόσβαση, να μπορούν να γνωρίζουν εάν η ευθύνη για την άρνηση πρόσβασης ανήκει στην Επιτροπή ή σε κράτος μέλος, και κατά πόσον η άρνηση βασίζεται σε εθνική ή ευρωπαϊκή νομοθεσία. Κατά τη διάρκεια της έρευνας, ο Διαμεσολαβητής κάλεσε επίσης τα κράτη μέλη να υποβάλουν σχόλια. Πέρατωσε την έρευνα χωρίς να διαπιστώσει κακοδιοίκηση, ενθαρρύνοντας ωστόσο την Επιτροπή να ενημερώνει τους πολίτες ότι μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση σε τέτοια έγγραφα μέσω αίτησης είτε προς την Επιτροπή είτε προς τις αρχές του οικείου κράτους μέλους είτε και προς τους δύο. Επιπλέον, οι πολίτες θα μπορούσαν να ενημερώνονται ότι, σε περίπτωση υποβολής αιτήματος πρόσβασης στις αρχές κράτους μέλους, εφαρμόζεται η εκάστοτε εθνική νομοθεσία. Η Επιτροπή θα μπορούσε να προβλέπει τέτοιου είδους πληροφορίες στον εξαιρετικό και φιλικό προς τον πολίτη δικτυακό τόπο της που αφορά τις διαδικασίες επί παραβάσει.

OI/2/2009/MHZ ■

2.3 Οι αρμοδιότητες του Διαμεσολαβητή

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

- (i) δεν αφορά θεσμικό ή λοιπό όργανο ή οργανισμό της Ένωσης,
- (ii) αφορά το Δικαστήριο, το Γενικό Δικαστήριο ή το Δικαστήριο Δημόσιας Διοίκησης κατά την άσκηση των δικαιοδοτικών τους καθηκόντων, ή
- (iii) δεν αφορά πιθανό κρούσμα κακοδιοίκησης.

Καθεμία από αυτές τις περιπτώσεις εξετάζεται αναλυτικότερα στη συνέχεια.

■ Θεσμικά ή λοιπά όργανα ή οργανισμοί της Ένωσης

Η αρμοδιότητα του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή καλύπτει τα θεσμικά ή λοιπά όργανα ή οργανισμούς της Ένωσης. Τα θεσμικά όργανα απαριθμούνται στο άρθρο 13 της Συνθήκης ΣΛΕΕ. Σύμφωνα

Η αρμοδιότητα του Ευρωπαϊκού

**Διαμεσολαβητή καλύπτει τα θεσμικά ή λοιπά
όργανα ή οργανισμούς της Ένωσης.**

με το άρθρο αυτό, το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο είναι πλέον θεσμικό όργανο, οπότε και υπάγεται στην αρμοδιότητα του Διαμεσολαβητή.

Δεν υπάρχει ορισμός ή επίσημος κατάλογος των θεσμικών ή λοιπών οργάνων ή οργανισμών της Ένωσης. Ο όρος περιλαμ-

βάνει οργανισμούς που έχουν θεσπιστεί από τις Συνθήκες, όπως η Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα, καθώς και οργανισμούς που έχουν συγκροτηθεί με νομική πράξη βάσει των Συνθηκών, όπως ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός Περιβάλλοντος και ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για τη Διαχείριση της Επιχειρησιακής Συνεργασίας στα Εξωτερικά Σύνορα

(Frontex). Εφόσον η Συνθήκη της Λισσαβόνας κατέργησε τη διάρθρωση της ΕΕ σε πυλώνες, οι πιθανές περιπτώσεις κακοδιοίκησης υπό τον πρώην δεύτερο πυλώνα (κοινή εξωτερική πολιτική και πολιτική ασφάλειας) εμπίπτουν τώρα στην αρμοδιότητα του Διαμεσολαβητή.

Αναφορές κατά των δημόσιων αρχών των κρατών μελών δεν εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή, ακόμη και αν αφορούν θέματα που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του δικαίου της ΕΕ. Ωστόσο, πολλές τέτοιες αναφορές εμπίπτουν στην αρμοδιότητα εθνικών και περιφερειακών διαμεσολαβητών του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών (βλ. ενότητα 3.6 κατωτέρω).

Αναφορά που δεν αφορούσε θεσμικό ή άλλο όργανο ή οργανισμό της ΕΕ

Ο ενδιαφερόμενος ισχυρίστηκε ότι οι ελληνικές αρχές του ζήτησαν να υποβάλει έναν υπερβολικά μεγάλο αριθμό πιστοποιητικών και εγγράφων προκειμένου να αναγνωριστεί το (γερμανικό) πτυχίο του. Υποστήριξε επίσης ότι οι ελληνικές αρχές δεν τήρησαν την προθεσμία των τεσσάρων μηνών που προβλέπεται για την αναγνώριση των πτυχίων, όπως προβλέπεται από την οδηγία 2005/36/ΕΚ. Καθώς η αναφορά αφορούσε τις ελληνικές αρχές και όχι θεσμικό ή άλλο όργανο ή οργανισμό της Ένωσης, δεν ενέπιπτε στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή.

Ο ενδιαφερόμενος είχε νωρίτερα απευθυνθεί στον Έλληνα Συνήγορο του Πολίτη σχετικά με το θέμα, ο οποίος τον συμβούλευσε να διαμαρτυρηθεί στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής παρείχε επομένως στον ενδιαφερόμενο πληροφορίες σχετικά με το πώς θα υποβάλει στην Επιτροπή καταγγελία επί παραβάσει.

2769/2009/ΒΕΗ (εμπιστευτικό) ■

■ Τα δικαστήρια κατά την άσκηση των δικαιοδοτικών τους καθηκόντων

Ο Διαμεσολαβητής δεν μπορεί να εξετάζει αναφορές κατά του Δικαστηρίου, του Γενικού Δικαστηρίου ή του Δικαστηρίου Δημόσιας Διοίκησης κατά την άσκηση των δικαιοδοτικών τους καθηκόντων. Αυτό καταδεικνύεται και από την ακόλουθη υπόθεση.

Αναφορά κατά του Δικαστηρίου κατά την άσκηση των δικαιοδοτικών καθηκόντων του

Ενας Βρετανός πολίτης απευθύνθηκε στον Διαμεσολαβητή ισχυριζόμενος ότι το Δικαστήριο είχε αρνηθεί να εξετάσει ζητήματα ευρωπαϊκού δικαίου, τα οποία εκείνος είχε θέσει υπόψη του. Υποστήριξε ότι η άρνηση του Δικαστηρίου να απαντήσει στα ερωτήματά του συνιστούσε κατάχρηση εξουσίας και ότι θα έπρεπε να τα έχει παραπέμψει προς λήψη δικαστικής απόφασης από τους δικαστές του.

Προτού να απευθυνθεί στον Διαμεσολαβητή, ο ενδιαφερόμενος ρώτησε το Δικαστήριο εάν η άρνησή του να εξετάσει ζητήματα ευρωπαϊκού δικαίου για καθαρά διαδικαστικούς λόγους αντέβαινε στον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων. Στην απάντησή του, το Δικαστήριο ανέφερε ότι δεν είχε τίποτα να προσθέσει στην προηγούμενη επιστολή του προς τον ενδιαφερόμενο.

Ο Διαμεσολαβητής ενημέρωσε τον ενδιαφερόμενο ότι η αναφορά του δεν ενέπιπτε στον πεδίο των αρμοδιοτήτων του διότι αφορούσε το Δικαστήριο στην άσκηση των δικαιοδοτικών καθηκόντων του.

634/2009/ΒΥ ■

■ Κακοδιοίκηση

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής υποστήριζε ανέκαθεν την άποψη ότι η κακοδιοίκηση αποτελεί ευρεία έννοια και ότι η χρηστή διοίκηση απαιτεί, μεταξύ άλλων, τη συμμόρφωση με νομικούς κανόνες και αρχές, συμπεριλαμβανομένων των θεμελιωδών δικαιωμάτων. Από την άποψη αυτή είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι ο Χάρτης των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων, ο οποίος είναι πλέον νομικά δεσμευτικός, συμπεριλαμβάνει και το δικαίωμα στη χρηστή διοίκηση ως θεμελιώδες δικαίωμα που απορρέει από την ιθαγένεια της Ευρωπαϊκής Ένωσης (άρθρο 41).

Δικαίωμα στη χρηστή διοίκηση

1. Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα στην αμερόληπτη, δίκαιη και εντός ευλόγου προθεσμίας εξέταση των υποθέσεων του από τα θεσμικά και λοιπά όργανα και τους οργανισμούς της Ένωσης.
2. Το δικαίωμα αυτό περιλαμβάνει ιδίως: α) το δικαίωμα κάθε προσώπου σε προηγούμενη ακρόαση πριν να ληφθεί ατομικό μέτρο εις βάρος του, β) το δικαίωμα κάθε προσώπου να έχει πρόσβαση στον φάκελό του, τηρουμένων των νομίμων συμφερόντων της εμπιστευτικότητας και του επαγγελματικού και επιχειρηματικού απορρήτου, γ) την υποχρέωση της διοίκησης να αιτιολογεί τις αποφάσεις της.
3. Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα στην αποκατάσταση εκ μέρους της Ένωσης της ζημίας που του προξένησαν τα θεσμικά όργανα ή οι υπάλληλοί της κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, σύμφωνα με τις γενικές αρχές που είναι κοινές στα δίκαια των κρατών μελών.
4. Κάθε πρόσωπο μπορεί να απευθύνεται στα θεσμικά όργανα της Ένωσης σε μία από τις γλώσσες των Συνθηκών και πρέπει να λαμβάνει απάντηση στην ίδια γλώσσα. ■

Ο νομικά δεσμευτικός χαρακτήρας του Χάρτη και η απορρέουσα από αυτόν δυνατότητα δικαστικής προστασίας των ατόμων ενδέχεται να ενισχύσουν τον αντίκτυπο του δικαιώματος στη χρηστή διοίκηση. Ενδέχεται επίσης να ενισχυθούν οι προσπάθειες του Διαμεσολαβητή για προώθηση της χρηστής διοίκησης προς όφελος του δημόσιου συμφέροντος, καθώς και για την επιδίωξη εξωδικαστικών διευθετήσεων για τα προβλήματα των πολιτών.

Αναταποκρινόμενος στην πρόσκληση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου να ορίσει με σαφήνεια τι σημαίνει κακοδιοίκηση, ο Διαμεσολαβητής περιέλαβε τον ακόλουθο ορισμό στην *Ετήσια Έκθεση*

Περίπτωση κακής διοίκησης σημειώνεται όταν ένα δημόσιο όργανο παραλείπει να ενεργήσει σύμφωνα με τον κανόνα ή την αρχή που το δεσμεύει.

για το 1997:

Περίπτωση κακής διοίκησης σημειώνεται όταν ένα δημόσιο όργανο παραλείπει να ενεργήσει σύμφωνα με τον κανόνα ή την αρχή που το δεσμεύει.

Το 1998 το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο εξέδωσε ψήφισμα με το οποίο χαιρέτιζε τον ορισμό αυτό. Κατά τη διάρκεια του 1999, από την αλληλογραφία μεταξύ του Διαμεσολαβητή και της Επιτροπής κατέστη σαφές ότι και η Επιτροπή συμφωνεί με τον εν λόγω ορισμό.

Ωστόσο, είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι ο ορισμός δεν περιορίζει την κακοδιοίκηση σε περιπτώσεις όπου ο κανόνας ή η αρχή που παραβιάζεται είναι «νομικά» δεσμευτική. Οι αρχές της «χρηστής διοίκησης» επεκτείνονται και πέρα από τα όρια του νόμου και απαιτούν από τα όργανα της ΕΕ όχι μόνο να τηρούν τις νομικές υποχρεώσεις τους, αλλά και να ενεργούν με ευσυνειδησία και να εξασφαλίζουν ότι οι πολίτες έχουν τη δέουσα μεταχείριση και απολαύουν πλήρως των δικαιωμάτων τους. Κατά συνέπεια, ενώ η παρανομία κατ' ανάγκη συνεπάγεται κακοδιοίκηση, η κακοδιοίκηση δεν συνεπάγεται απαραίτητα παρανομία. Συνεπώς, η διαπίστωση κακοδιοίκησης από τον Διαμεσολαβητή δεν σημαίνει αυτομάτως ότι υπάρχει παράνομη συμπεριφορά την οποία θα μπορούσε να καταδικάσει ένα δικαστήριο⁴.

4. Βλ., στο πλαίσιο αυτό, τις αποφάσεις του Γενικού Δικαστηρίου της 28ης Οκτωβρίου 2004 στις συνεκδικασθείσες υποθέσεις T-219/02 και T-337/02, *Herrera κατά Επιτροπής*, σκέψη 101, καθώς και της 4ης Οκτωβρίου 2006 στην υπόθεση T-193/04 R, *Hans-Martin Tillack κατά Επιτροπής*, σκέψη 128.

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

Αναφορά που δεν αφορούσε κακοδιοίκηση

Ο ενδιαφερόμενος, που εργαζόταν επί 13 χρόνια ως οδηγός φορτηγού μεγάλων αποστάσεων, υποστήριξε ότι μετά την έναρξη ισχύος των ευρωπαϊκών κανόνων για την οργάνωση του χρόνου εργασίας σε ό,τι αφορά τις δραστηριότητες οδικών μεταφορών, οι συνθήκες εργασίας του επιδεινώθηκαν σημαντικά. Ο ενδιαφερόμενος ισχυρίστηκε ιδίως ότι η επιβολή μέγιστων ορίων στον εβδομαδιαίο αριθμό ωρών εργασίας και η υποχρέωση των οδηγών για επιστροφή στην έδρα τους κάθε δύο εβδομάδες οδήγησαν σε μείωση του εισοδήματος και του ελεύθερου χρόνου του και σε αύξηση των εξόδων του.

Καθώς η αναφορά δεν αφορούσε περίπτωση κακοδιοίκησης, δόθηκε στον ενδιαφερόμενο η συμβουλή να εξετάσει το ενδεχόμενο υποβολής αναφοράς στο Κοινοβούλιο.

2543/2009/FS ■

■ Πνεύμα εξυπηρέτησης του πολίτη

Είναι σημαντικό να γίνει αντιληπτό ότι το πνεύμα εξυπηρέτησης των πολιτών αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της χρηστής διοίκησης. Δεν θα πρέπει να συγχέεται με το πνεύμα απόδοσης ευθυνών που οδηγεί στην τήρηση αμυντικής στάσης. (Στο πλαίσιο αυτό πρέπει να σημειωθεί ότι οι έρευνες του Διαμεσολαβητή δεν συνιστούν πειθαρχική ή άλλη προκαταρκτική διαδικασία για τους υπαλλήλους των οργάνων.)

Η στρατηγική του Διαμεσολαβητή για την προαγωγή του πνεύματος εξυπηρέτησης των πολιτών δεν περιορίζεται μόνο σε διάφορες προληπτικές πρωτοβουλίες, αλλά επεκτείνεται και στην εξέταση αναφορών. Μια σημαντική συνιστώσα του πνεύματος εξυπηρέτησης είναι η ανάγκη αναγνώρισης των λαθών που γίνονται και της επανόρθωσής τους, εάν αυτό είναι δυνατόν. Η άμεση έκφραση συγγνώμης μπορεί να αρκεί για να ικανοποιηθεί ο ενδιαφερόμενος ή τουλάχιστον να αποφευχθεί η ανάγκη επίσημης επίκρισης του εμπλεκόμενου οργάνου από τον Διαμεσολαβητή.

Σε πιο περίπλοκες περιπτώσεις, στις οποίες ο Διαμεσολαβητής διαπιστώνει κατ' αρχάς ότι υφίσταται κακοδιοίκηση, προσπαθεί, ει δυνατόν, να προωθήσει «φιλικό διακανονισμό», αποδεκτό τόσο από τον ενδιαφερόμενο όσο και από το εμπλεκόμενο όργανο. Ωστόσο, πρέπει να σημειωθεί ότι οι σχετικές διατάξεις του Καταστατικού (άρθρο 3 παράγραφος 5⁵) και οι εκτελεστικές διατάξεις (άρθρο 6 παράγραφος 1⁶) ισχύουν μόνον όταν στοιχειοθετείται κακοδιοίκηση και κρίνεται πιθανή η εξάλειψή της.

■ Ο Ευρωπαϊκός Κώδικας Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς

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

5. «Στο μέτρο του δυνατού, ο Διαμεσολαβητής αναζητεί, από κοινού με το ενδιαφερόμενο θεσμικό όργανο ή οργανισμό, λύση ικανή να εξαλείψει τις περιπτώσεις κακής διοίκησης και να ικανοποιήσει τον καταγγέλλοντα.»

6. «Εάν διαπιστώσει ότι στοιχειοθετείται περίπτωση κακοδιοίκησης, ο Διαμεσολαβητής συνεργάζεται στο μέτρο του δυνατού με το σχετικό θεσμικό όργανο προς αναζήτηση τρόπου για την άρση της και για την ικανοποίηση του πολίτη μέσω διακανονισμού σε φιλική βάση.»

εφαρμόζει τον Κώδικα Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς κατά την εξέταση των αναφορών και τη διενέργεια αυτεπάγγελων ερευνών.

Ο Διαμεσολαβητής εκφράζει την ιδιαίτερη ικανοποίησή του για την απόφαση της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής, τον Ιούλιο του 2009, να αποδεχτεί τον Ευρωπαϊκό Κώδικα Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς (βλ. ενότητα 4.1 κατωτέρω).

2.4 Παραδεκτό και λόγοι για τη διενέργεια έρευνας

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

1. πρέπει να προκύπτουν σαφώς η ταυτότητα του ενδιαφερόμενου και το θέμα της αναφοράς (άρθρο 2, παράγραφος 3 του Καταστατικού),
2. ο Διαμεσολαβητής δεν μπορεί να παρέμβει σε διαδικασία εκκρεμούσα ενώπιον δικαστικής αρχής ούτε να αμφισβητήσει το βάσιμο μιας δικαστικής απόφασης (άρθρο 1, παράγραφος 3 του Καταστατικού),
3. η αναφορά πρέπει να υποβάλλεται εντός δύο ετών αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε γνώση των γεγονότων (άρθρο 2, παράγραφος 4 του Καταστατικού),
4. πριν από την αναφορά πρέπει να έχουν πραγματοποιηθεί τα ενδεδειγμένα διοικητικά διαβήματα προς τα εμπλεκόμενα όργανα (άρθρο 2, παράγραφος 4 του Καταστατικού), και
5. πριν υποβληθεί αναφορά σχετικά με εργασιακές σχέσεις μεταξύ των οργάνων της ΕΕ και των μονίμων ή λοιπών υπαλλήλων τους, πρέπει να έχουν εξαντληθεί οι εσωτερικές δυνατότητες απαίτησης ή διοικητικής προσφυγής (άρθρο 2, παράγραφος 8 του Καταστατικού).

Αναφορά της οποίας δεν προηγήθηκαν διοικητικά διαβήματα

Ενας Γερμανός πολίτης που ζήτησε πρόσβαση σε έγγραφα του Συμβουλίου διαμαρτυρήθηκε στον Διαμεσολαβητή ότι το Συμβούλιο τού απάντησε στα αγγλικά ενώ η αίτησή του υποβλήθηκε στα γερμανικά. Υποστήριξε επίσης ότι η αιτιολόγηση του Συμβουλίου για την παράταση της προθεσμίας απάντησης κατά 15 εργάσιμες ημέρες δεν ήταν σύμφωνη με τον κανονισμό 1049/2001 για την πρόσβαση στου κοινού στα έγγραφα. Ο ενδιαφερόμενος προώθησε την επιστολή διαμαρτυρίας του στο Συμβούλιο, το οποίο απάντησε στέλνοντάς του μια μετάφραση στα γερμανικά της απάντησης που του είχε στείλει νωρίτερα. Ο ενδιαφερόμενος απέσυρε την αναφορά του όσον αφορά τη γλώσσα αλλά διατήρησε τον δεύτερο ισχυρισμό του.

Το γεγονός ότι ο ενδιαφερόμενος προσέγγισε το Συμβούλιο και τον Διαμεσολαβητή ταυτόχρονα (19 Οκτωβρίου 2009) κατέστησε την αναφορά του προς τον Διαμεσολαβητή μη αποδεκτή. Ο Διαμεσολαβητής ανέφερε ότι το Συμβούλιο χρειάζεται ένα εύλογο χρονικό διάστημα προκειμένου να επιληφθεί του ζητήματος που ήγειρε ο ενδιαφερόμενος. Κατέληξε στο συμπέρασμα ότι εάν το Συμβούλιο δεν παρείχε μια ικανοποιητική απάντηση μέχρι τη δεύτερη εβδομάδα του Νοεμβρίου 2009, τότε θα μπορούσε να επανεξετάσει την αναφορά.

2596/2009/CH ■

Το άρθρο 228 της ΣΛΕΕ προβλέπει ότι ο Διαμεσολαβητής «διεξάγει τις έρευνες που κρίνει δικαιολογημένες». Για να μη δημιουργούνται αβάσιμες προσδοκίες στους ενδιαφερόμενους και να διασφα-

Από τις παραδεκτές υποθέσεις που εξετάστηκαν το 2009, το 33 % θεωρήθηκαν υποθέσεις που δεν δικαιολογούσαν τη διενέργεια έρευνας.

λίζεται η βέλτιστη δυνατή χρήση των πόρων, όλες οι παραδεκτές αναφορές μελετώνται προσεκτικά ώστε να ελέγχεται εάν υπάρχουν βάσιμες προοπτικές ότι μια έρευνα θα οδηγήσει σε χρήσιμο αποτέλεσμα. Διαφορετικά, ο Διαμεσολαβητής περατώνει την υπόθεση θεωρώντας ότι η διενέργεια έρευνας δεν δικαιολογείται επαρκώς. Ο Διαμεσολαβητής θεωρεί επίσης ότι, εάν μια αναφορά έχει ήδη εξεταστεί ως αναφορά από την Επιτροπή Αναφορών

του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, δεν υπάρχουν κατά κανόνα λόγοι που να δικαιολογούν τη διενέργεια έρευνας από τον Διαμεσολαβητή, εκτός εάν προκύψουν νέα στοιχεία. Από τις παραδεκτές υποθέσεις που εξετάστηκαν το 2009, το 33 % θεωρήθηκαν υποθέσεις που δεν δικαιολογούσαν τη διενέργεια έρευνας. Όταν ο Διαμεσολαβητής θεωρεί ότι δεν υπάρχουν λόγοι που να δικαιολογούν τη διενέργεια έρευνας, ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο και, σε ορισμένες περιπτώσεις, αποστέλλει μια ανώνυμη έκδοση της απόφασής του στο οικείο όργανο.

2.5 Οι διαδικασίες στη διάθεση του Διαμεσολαβητή

Όλες οι αναφορές που αποστέλλονται στον Διαμεσολαβητή καταχωρίζονται και πιστοποιείται η παραλαβή τους, συνήθως εντός μίας εβδομάδας. Με την επιστολή βεβαίωσης της παραλαβής

Όλες οι αναφορές που αποστέλλονται στον Διαμεσολαβητή καταχωρίζονται και πιστοποιείται η παραλαβή τους, συνήθως εντός μίας εβδομάδας.

ενημερώνεται ο ενδιαφερόμενος σχετικά με τη διαδικασία εξέτασης της αναφοράς του και του γνωστοποιείται ο αριθμός πρωτοκόλλου, καθώς και το όνομα και ο αριθμός τηλεφώνου του νομικού συμβούλου που τη χειρίζεται.

Η αναφορά εξετάζεται προκειμένου να καθοριστεί κατά πόσον πρέπει να κινηθεί διαδικασία έρευνας, ο δε ενδιαφερόμενος ενημερώνεται για το αποτέλεσμα της εξέτασης, συνήθως εντός ενός μηνός. Εάν δεν κινηθεί διαδικασία έρευνας, ο ενδιαφερόμενος ενημερώνεται για τους λόγους για τους οποίους συμβαίνει αυτό. Στις περιπτώσεις όπου είναι δυνατόν, η αναφορά διαβιβάζεται σε άλλη συναφή υπηρεσία ή δίνονται στον ενδιαφερόμενο κατάλληλες συμβουλές σχετικά με την αρμόδια υπηρεσία στην οποία θα μπορούσε να προσφύγει.

Κατά τη διάρκεια μιας έρευνας, ο ενδιαφερόμενος ενημερώνεται για κάθε νέα ενέργεια που πραγματοποιείται. Όταν ο Διαμεσολαβητής αποφασίσει να περατώσει την έρευνα, ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο για τα αποτελέσματα της έρευνας και τα συμπεράσματά του. Η απόφαση του Διαμεσολαβητή δεν δημιουργεί έννομα δικαιώματα ή υποχρεώσεις ούτε για τον ενδιαφερόμενο ούτε για το εμπλεκόμενο όργανο.

■ Απλοποιημένες διαδικασίες έρευνας

Αντί της διενέργειας έγγραφης έρευνας για ενδεχόμενο κρούσμα κακοδιοίκησης και με σκοπό την ταχεία επίλυση του σχετικού προβλήματος, ο Διαμεσολαβητής μπορεί ως εναλλακτική λύση να εφαρμόζει άτυπες και περισσότερο ευέλικτες διαδικασίες με τη σύμφωνη γνώμη και τη συνεργασία του εμπλεκόμενου οργάνου.

Κατά τη διάρκεια του 2009, 114 υποθέσεις διευθετήθηκαν μετά από επιτυχή παρέμβαση του Διαμεσολαβητή που οδήγησε στο να δοθεί γρήγορη απάντηση σε αναπάντητη αλληλογραφία (βλ. ενότητα 2.9 της *Ετήσιας Έκθεσης 1998* για λεπτομέρειες της διαδικασίας). Απλοποιημένη διαδικασία χρησιμοποιείται επίσης σε κάποιες άλλες υποθέσεις, όπως η ακόλουθη:

Η Επιτροπή καταβάλλει καθυστερούμενα επιδόματα και απαντά σε αίτημα παροχής πληροφοριών

Διαπιστώνοντας ότι το επίδομα τέκνων που της είχε καταβάλει η Επιτροπή για διάστημα τριών μηνών ήταν πολύ χαμηλό, η ενδιαφερόμενη ζήτησε πληροφορίες σχετικά με τα ποσά των επιδομάτων που έπρεπε να λαμβάνει από την Επιτροπή για καθένα από τα παιδιά της. Στη συνέχεια απευθύνθηκε στον Διαμεσολαβητή ισχυριζόμενη ότι η Επιτροπή δεν είχε απαντήσει στο αίτημά της και υποστήριξε ότι η Επιτροπή έπρεπε να της καταβάλει το καθυστερούμενο επίδομα.

Εφαρμόζοντας την απλοποιημένη διαδικασία, οι υπηρεσίες του Διαμεσολαβητή επικοινωνήσαν με την Επιτροπή, από την οποία και ζήτησαν να διευθετήσει το ζήτημα. Η Επιτροπή ανταποκρίθηκε στο αίτημα αυτό αποφασίζοντας να καταβάλει στην ενδιαφερόμενη

2 400 ευρώ, ποσό που αντιστοιχούσε στα καθυστερούμενα επιδόματα. Απάντησε επίσης λεπτομερώς στο αίτημα της ενδιαφερόμενης για πληροφορίες σχετικά με τα ποσά του κάθε επιδόματος ανά παιδί. Η ενδιαφερόμενη ευχαρίστησε τον Διαμεσολαβητή για την ταχεία και επιτυχή παρέμβασή του.

2248/2009/MF ■

■ Έναρξη της διαδικασίας έρευνας

Σε περίπτωση διενέργειας γραπτής έρευνας, ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής ξεκινά διαβιβάζοντας την αναφορά στο αρμόδιο όργανο και καλώντας το να του αποστείλει τις απόψεις του, συνήθως εντός τριών ημερολογιακών μηνών. Το 2004 το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και η Επιτροπή συμφώνησαν να δεχθούν μείωση του χρονικού ορίου σε δύο μήνες για αναφορές που αφορούν την άρνηση πρόσβασης σε έγγραφα.

■ Δίκαιη διαδικασία

Σύμφωνα με την αρχή της δίκαιης διαδικασίας, η απόφαση του Διαμεσολαβητή επί μιας αναφοράς δεν πρέπει να λαμβάνει υπόψη πληροφορίες που περιλαμβάνονται σε έγγραφα που κατατίθενται είτε από τον ενδιαφερόμενο είτε από το όργανο της ΕΕ, εάν το άλλο ενδιαφερόμενο μέρος δεν έχει τη δυνατότητα να λάβει γνώση των εγγράφων αυτών και να διατυπώσει την άποψή του σχετικά.

Ως εκ τούτου, ο Διαμεσολαβητής διαβιβάζει τις απόψεις του εμπλεκόμενου οργάνου στον ενδιαφερόμενο, καλώντας τον να υποβάλει τις παρατηρήσεις του. Η ίδια διαδικασία ακολουθείται εάν πρέπει να διενεργηθούν περαιτέρω έρευνες σχετικά με την αναφορά.

Ούτε η Συνθήκη ούτε το Καταστατικό προβλέπουν τη δυνατότητα έφεσης ή άσκησης άλλων μέσων προσβολής των αποφάσεων του Διαμεσολαβητή σχετικά με τη διεκπεραίωση ή την έκβαση μιας αναφοράς. Ωστόσο, όπως ισχύει και για όλα τα όργανα της ΕΕ, μπορούν να υποβληθούν προσφυγές κατά του Διαμεσολαβητή για αποκατάσταση ζημιών σύμφωνα με το άρθρο 340 της ΣΛΕΕ. Είναι κατ' αρχήν δυνατό να υποβληθεί τέτοια προσφυγή στο Γενικό Δικαστήριο για εικαζόμενο εσφαλμένο χειρισμό αναφοράς από τον Διαμεσολαβητή⁷.

■ Εξέταση εγγράφων και ακρόαση μαρτύρων

Το άρθρο 3 παράγραφος 2 του Καταστατικού του Διαμεσολαβητή ορίζει ότι τα όργανα της ΕΕ υποχρεούνται να παρέχουν στον Διαμεσολαβητή τις πληροφορίες που τους ζητά και να του επιτρέπουν την πρόσβαση στα σχετικά έγγραφα. Μετά την αναθεώρηση του Καταστατικού το 2008, τα όργανα της ΕΕ δεν μπορούν πλέον να αρνηθούν την κοινοποίηση εγγράφων για «λόγους απορρήτου δεόντως αιτιολογημένους».

Χάρη στην αρμοδιότητά του να εξετάζει έγγραφα, ο Διαμεσολαβητής δύναται να ελέγχει την πληρότητα και την ορθότητα των πληροφοριών που παρέχονται από το εμπλεκόμενο θεσμικό

Χάρη στην αρμοδιότητά του να εξετάζει έγγραφα, ο Διαμεσολαβητής δύναται να ελέγχει την πληρότητα και την ορθότητα των πληροφοριών που παρέχονται από το εμπλεκόμενο θεσμικό ή άλλο όργανο ή οργανισμό.

ή άλλο όργανο ή οργανισμό. Το γεγονός αυτό προσφέρει, συνεπώς, σημαντική εγγύηση στους ενδιαφερόμενους και στους πολίτες ότι ο Διαμεσολαβητής δύναται να διενεργεί πλήρεις και ενδελεχείς έρευνες. Κατά τη διάρκεια του 2009, ο Διαμεσολαβητής άσκησε το δικαίωμά του να εξετάζει έγγραφα των οργάνων σε 23 υποθέσεις.

Το άρθρο 3 παράγραφος 2 του Καταστατικού ορίζει επίσης ότι οι υπάλληλοι και το λοιπό προσωπικό των οργάνων της ΕΕ υποχρεούνται να καταθέτουν ως μάρτυρες, εάν τους το ζητήσει

7. Βλ. π.χ. Υπόθεση T-412/05 *Μ κατά Διαμεσολαβητή*, Συλλογή 2008, σ. II-197.

ο Διαμεσολαβητής. Και εδώ, μετά την αναθεώρηση του Καταστατικού το 2008, οι αξιωματούχοι της ΕΕ που καταθέτουν στον Διαμεσολαβητή δεν υποχρεούνται πλέον να μιλούν «εξ ονόματος και βάσει των οδηγιών των διοικήσεων στις οποίες υπάγονται». Εξακολουθούν, ωστόσο, να δεσμεύονται από τους σχετικούς κανόνες του Κανονισμού Υπηρεσιακής Κατάστασης και ιδίως από την υποχρέωση τήρησης του επαγγελματικού απορρήτου. Η αρμοδιότητα του Διαμεσολαβητή να διενεργεί ακροάσεις μαρτύρων δεν χρησιμοποιήθηκε κατά τη διάρκεια του 2009.

Η απαίτηση τήρησης εμπιστευτικότητας εκ μέρους του Διαμεσολαβητή σε ό,τι αφορά έγγραφα και πληροφορίες έχει αποσαφηνιστεί και ενισχυθεί μέσω της αναθεώρησης του Καταστατικού το 2008. Μετά την τροποποίησή του, το Καταστατικό προβλέπει ότι η πρόσβαση του Διαμεσολαβητή σε εμπιστευτικές πληροφορίες ή έγγραφα, ιδίως σε ευαίσθητα έγγραφα κατά την έννοια του άρθρου 9 του κανονισμού 1049/2001⁸, προϋποθέτει τη συμμόρφωση με τους κανόνες ασφάλειας του εμπλεκόμενου οργάνου της ΕΕ. Τα όργανα που παρέχουν τέτοιου είδους εμπιστευτικές πληροφορίες ή έγγραφα πρέπει να ενημερώνουν τον Διαμεσολαβητή σχετικά με τον εμπιστευτικό τους χαρακτήρα. Επιπλέον, ο Διαμεσολαβητής πρέπει να έχει συμφωνήσει εκ των προτέρων με το εμπλεκόμενο όργανο τους όρους χειρισμού των εμπιστευτικών πληροφοριών ή εγγράφων, καθώς και των λοιπών πληροφοριών που καλύπτονται από την υποχρέωση τήρησης του επαγγελματικού απορρήτου.

Το 2009 ανέδειξε μια αρχική διαφορά απόψεων μεταξύ του Διαμεσολαβητή και του Συμβουλίου σχετικά με την εφαρμογή του Καταστατικού του Διαμεσολαβητή από το Συμβούλιο. Αυτό αφορούσε ειδικότερα τον τρόπο με τον οποίο θα γινόταν ο έλεγχος μιας σειράς εγγράφων με χαρακτηρισμό *EU-restraint*. Αποβλέποντας στη διευθέτηση του ζητήματος, ο Διαμεσολαβητής συμμετείχε σε συνάντηση της ομάδας εργασίας του Συμβουλίου για την ενημέρωση στις 14 Οκτωβρίου 2009. Η συνάντηση ήταν εξαιρετικά χρήσιμη και οδήγησε σε ταχεία και αμοιβαία ικανοποιητική επίλυση του θέματος.

■ Ανοιχτή διαδικασία

Οι αναφορές προς τον Διαμεσολαβητή διεκπεραιώνονται δημόσια, εκτός εάν ο ενδιαφερόμενος ζητήσει εμπιστευτικότητα.

Το άρθρο 13 των εκτελεστικών διατάξεων προβλέπει ότι ο ενδιαφερόμενος έχει πρόσβαση στον φάκελο που τηρεί ο Διαμεσολαβητής σχετικά με την αναφορά του. Το άρθρο 14 προβλέπει την πρόσβαση του κοινού στα έγγραφα του Διαμεσολαβητή. Η απόφαση του Διαμεσολαβητή, της 3ης Δεκεμβρίου 2008, για την τροποποίηση των εκτελεστικών διατάξεων, όπως αναφέρεται στην ενότητα 2.2 ανωτέρω, προβλέπει αλλαγές στα άρθρα 13 και 14, οι οποίες αποσκοπούν στο να ευθυγραμμίσουν τις πρακτικές του Διαμεσολαβητή με τα νέα δεδομένα που δημιουργούνται με την αναθεώρηση του Καταστατικού του.

⁸. Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1049/2001 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 30ής Μαΐου 2001, για την πρόσβαση του κοινού στα έγγραφα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, του Συμβουλίου και της Επιτροπής, ΕΕ 2001 L 145, σ. 43.

A large, stylized, light beige letter 'E' is positioned on the left side of the page, partially overlapping the title text. It has a thick, rounded design with a small gap in the middle horizontal bar.

Αναφορές και έρευνες

ΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 παρέχει μια επισκόπηση των αναφορών που εξετάστηκαν και των ερευνών που διενεργήθηκαν κατά το 2009. Ξεκινά με μια ματιά στις αναφορές που εξετάστηκαν και συνεχίζει με μια επισκόπηση των ερευνών και των αποτελεσμάτων τους καθώς και με παρουσίαση συγκεκριμένων υποθέσεων. Η ενότητα που αναφέρεται στις πρότυπες υποθέσεις που εντοπίστηκαν από τον Διαμεσολαβητή ακολουθείται από θεματική ανάλυση που καλύπτει τα σημαντικότερα πορίσματα επί των νομικών και πραγματικών περιστατικών που περιέχονται στις αποφάσεις του Διαμεσολαβητή κατά το 2009. Το κεφάλαιο ολοκληρώνεται με μια ματιά σε υποθέσεις που ο Διαμεσολαβητής παρέπεμψε σε άλλους φορείς διεκπεραίωσης αναφορών.

3.1 Επισκόπηση των αναφορών που εξετάστηκαν

Ο Διαμεσολαβητής καταχώρισε¹ 3 098 αναφορές το 2009 έναντι 3 406 το 2008. Ο συνολικός αριθμός των αναφορών που διεκπεραιώθηκαν² ήταν 3 119 έναντι 3 346 το 2008. Από το σύνολο των αναφορών που διεκπεραιώθηκαν, 55 % (1 704 αναφορές) κρίθηκε ότι εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων μέλους του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών ενώ 23 % (727 αναφορές) στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή. Μελέτη σχετικά με τις αναφορές που εξετάστηκαν από μέλη του Δικτύου πέραν του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή παρατίθεται στο τέλος του παρόντος κεφαλαίου.

Συνολικά 335 νέες έρευνες κινήθηκαν κατά τη διάρκεια του 2009 μετά από σχετικές αναφορές, ενώ διενεργήθηκαν και τέσσερις αυτεπάγγελτες έρευνες (έναντι 293 και 3, αντίστοιχα, για το 2008).

Πίνακας 3.1: Υποθέσεις που εξετάστηκαν κατά το 2009

Αναφορές που καταχωρίστηκαν το 2009	3 098
Αναφορές που διεκπεραιώθηκαν το 2009	3 119
Αναφορές εντός του πεδίου αρμοδιοτήτων μέλους του Ευρωπ. Δικτύου Διαμεσολαβητών	1 704
Αναφορές εντός πεδίου αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή	727
Εκ των οποίων	230 απαράδεκτες 162 παραδεκτές χωρίς να δικαιολογούν διενέργεια έρευνας 335 οδήγησαν στη διενέργεια έρευνας βάσει αναφορών
Έρευνες που διενεργήθηκαν βάσει αναφορών	335
Αυτεπάγγελτες έρευνες	4

1. Η ετήσια έκθεση του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή περιλαμβάνει τη στατιστική κατηγορία «αναφορές που καταχωρίστηκαν» αντί των «αναφορών που παρελήφθησαν» ώστε να γίνεται διάκριση μεταξύ των αναφορών που όντως καταχωρίστηκαν κατά τη διάρκεια ενός δεδομένου ημερολογιακού έτους και εκείνων που παρελήφθησαν κατά την ίδια περίοδο αλλά καταχωρίστηκαν εντός του επόμενου έτους.

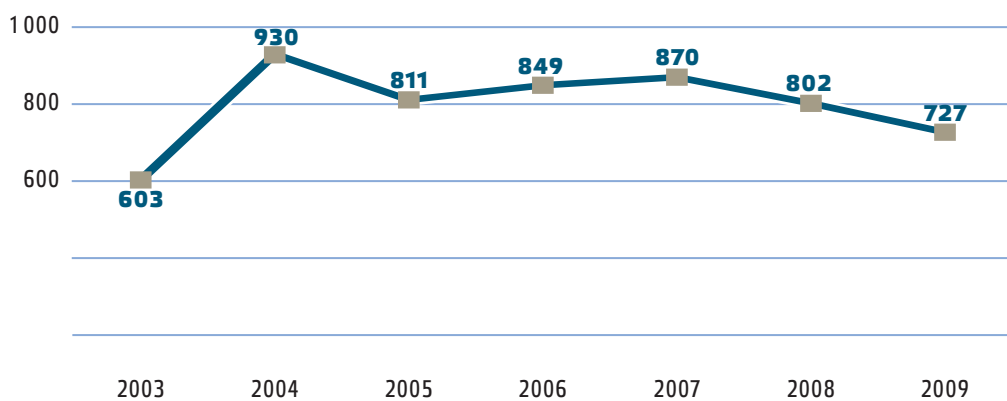
2. Η στατιστική κατηγορία των «αναφορών που διεκπεραιώθηκαν» αφορά τη διενέργεια της ανάλυσης που αποσκοπεί στο να προσδιοριστεί εάν μια αναφορά (i) εμπίπτει στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή, (ii) πληροί τα κριτήρια του παραδεκτού, και (iii) δικαιολογεί την έναρξη έρευνας. Λόγω του χρόνου που απαιτείται για τη διαδικασία αυτή, ο αριθμός των αναφορών που «διεκπεραιώνονται» σε μια δεδομένη χρονιά είναι διαφορετικός από τον αριθμό εκείνων που «καταχωρίζονται» κατά το ίδιο έτος.

Έρευνες που περατώθηκαν	318
Εκ των οποίων:	182 από το 2009 (57%)
	80 από το 2008 (25%)
	56 από προηγούμενα έτη (18%)

Ο αριθμός των ερευνών που περατώθηκαν κατά τη διάρκεια του 2009 ήταν 318 (έναντι 355 το 2008). Από αυτές, 182 καταχωρίστηκαν το 2009, ενώ 80 χρονολογούνταν από το 2008 και 56 από προηγούμενα έτη.

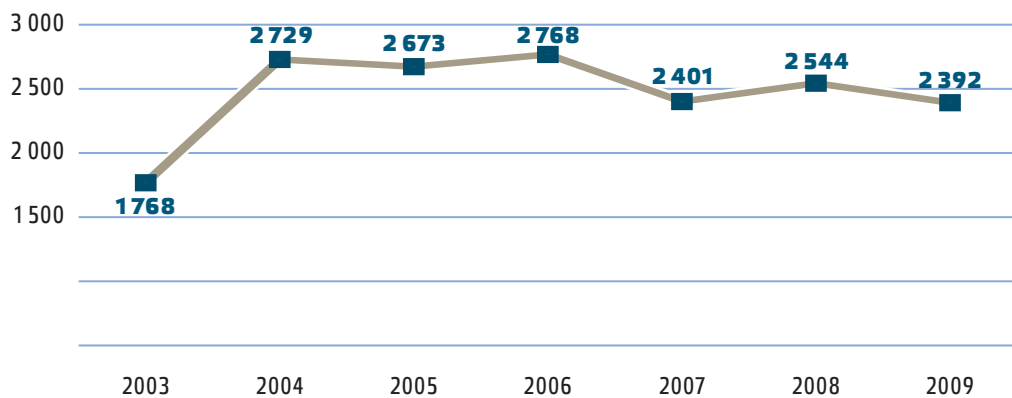
Όπως φαίνεται στο σχήμα 3.1³, ο αριθμός των αναφορών που εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή κατά τα έξι τελευταία χρόνια έχει φτάσει από 603 το 2003 σε 727 το 2009. Η αιχμή της περιόδου αυτής σημειώθηκε το 2004 με 930 αναφορές, ενώ η χρονιά με τον δεύτερο υψηλότερο αριθμό αναφορών ήταν το 2007 με 870.

Σχήμα 3.1: Αριθμός αναφορών εντός πεδίου αρμοδιοτήτων κατά την περίοδο 2003–2009



Όπως φαίνεται στο σχήμα 3.2⁴, ο αριθμός των αναφορών που δεν εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή μειώθηκε το 2009 σε 2 392, που είναι ο χαμηλότερος αριθμός που έχει καταγραφεί μετά το 2003, όταν ήταν 1 768. Ο Διαμεσολαβητής θα συνεχίσει τις προσπάθειές του για μείωση του αριθμού των αναφορών που δεν εμπίπτουν στο πεδίο των αρμοδιοτήτων του, παρέχοντας σαφή πληροφόρηση σχετικά με το τι μπορεί να κάνει και τι όχι, και βοηθώντας στην εξ αρχής σωστή καθοδήγηση των ενδιαφερόμενων προς τον εκάστοτε αρμόδιο φορέα.

Σχήμα 3.2: Αριθμός αναφορών εκτός πεδίου αρμοδιοτήτων κατά την περίοδο 2003–2009



3. Επισημαίνεται ότι, το 2005, 335 αναφορές που ενέπιπταν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή είχαν το ίδιο αντικείμενο. Για λόγους ακριβέστερης σύγκρισης μεταξύ των ετών, στο σχήμα 3.1 οι αναφορές αυτές μετρήθηκαν χωριστά μόνο μέχρι και την ενδέκατη αναφορά στη σειρά.

4. Επισημαίνεται ότι, το 2006, 281 αναφορές που δεν ενέπιπταν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή είχαν το ίδιο αντικείμενο. Για λόγους ακριβέστερης σύγκρισης μεταξύ των ετών, στο σχήμα 3.2 οι αναφορές αυτές μετρήθηκαν χωριστά μόνο μέχρι και την ενδέκατη αναφορά στη σειρά.

Ο πίνακας 3.2 παρέχει μια επισκόπηση της γεωγραφικής προέλευσης των αναφορών που καταχωρίστηκαν το 2009. Η Γερμανία (πολυπληθέστερη χώρα της ΕΕ) υπέβαλε τον μεγαλύτερο αριθμό αναφορών, ακολουθούμενη από την Ισπανία, την Πολωνία και τη Γαλλία. Ωστόσο, σε συνάρτηση με το μέγεθος του πληθυσμού, οι περισσότερες αναφορές προήλθαν από το Λουξεμβούργο, τη Μάλτα, την Κύπρο και το Βέλγιο.

Πίνακας 3.2: Γεωγραφική προέλευση των αναφορών που καταχωρίστηκαν το 2009

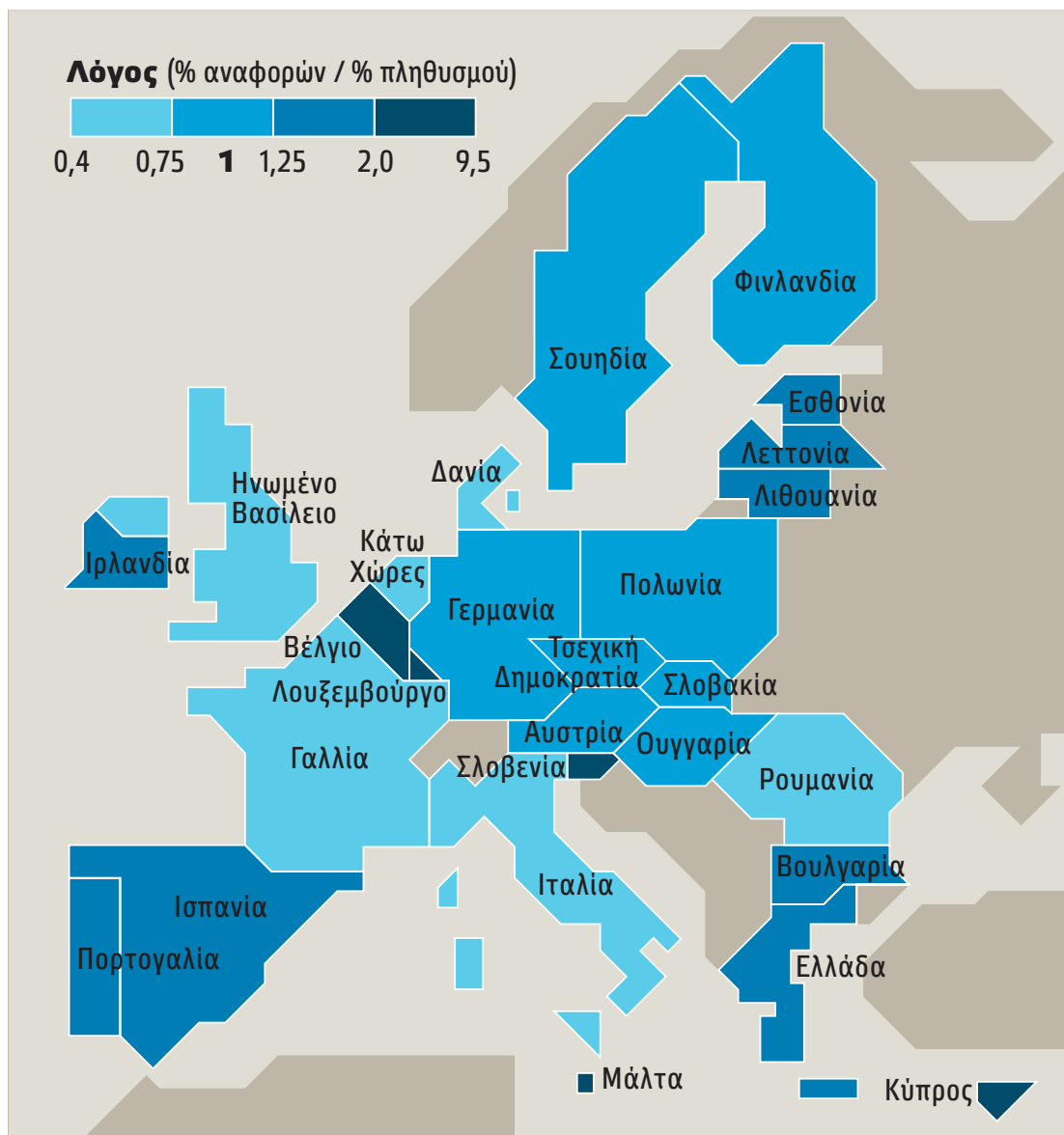
Χώρα	Αριθμός αναφορών	% αναφορών	% πληθυσμού της ΕΕ	Αναλογία
Λουξεμβούργο	29	0,9	0,1	9,4
Μάλτα	25	0,8	0,1	8,1
Κύπρος	24	0,8	0,2	3,9
Βέλγιο	207	6,7	2,1	3,2
Σλοβενία	29	0,9	0,4	2,3
Εσθονία	17	0,5	0,3	1,8
Πορτογαλία	102	3,3	2,1	1,6
Βουλγαρία	77	2,5	1,6	1,6
Ιρλανδία	40	1,3	0,9	1,4
Ισπανία	389	12,6	9,0	1,4
Λιθουανία	30	1,0	0,7	1,4
Λεττονία	20	0,6	0,5	1,3
Ελλάδα	91	2,9	2,3	1,3
Φινλανδία	42	1,4	1,1	1,2
Αυστρία	62	2,0	1,7	1,2
Πολωνία	235	7,6	7,7	1,0
Τσεχική Δημοκρατία	59	1,9	2,1	0,9
Ουγγαρία	55	1,8	2,0	0,9
Γερμανία	413	13,3	16,6	0,8
Σλοβακία	27	0,9	1,1	0,8
Σουηδία	42	1,4	1,8	0,8
Δανία	23	0,7	1,1	0,7
Ρουμανία	81	2,6	4,4	0,6
Γαλλία	235	7,6	12,8	0,6
Κάτω Χώρες	59	1,9	3,3	0,6
Ιταλία	183	5,9	11,9	0,5
Ηνωμένο Βασίλειο	176	5,7	12,3	0,5
Άλλη χώρα	157	5,1		
Άγνωστη χώρα	169	5,5		

ΣΗΜΕΙΩΣΗ Η αναλογία αναφορών έχει υπολογιστεί μέσω της διαίρεσης του ποσοστού των συνολικών αναφορών από κάθε κράτος μέλος με το ποσοστό του επί του συνολικού πληθυσμού της ΕΕ. Όταν η αναλογία αυτή είναι υψηλότερη από 1,0, αυτό υποδηλώνει ότι η εν λόγω χώρα υπέβαλε στον Διαμεσολαβητή περισσότερες αναφορές απ' ό,τι θα αναμενόταν δεδομένου του μεγέθους του πληθυσμού της. Όλα τα ποσοστά του πίνακα έχουν στρογγυλοποιηθεί σε ένα δεκαδικό ψηφίο.

Το 2009, 15 κράτη μέλη υπέβαλαν περισσότερες αναφορές από ό,τι θα αναμενόταν δεδομένου του μεγέθους του πληθυσμού τους, 11 υπέβαλαν λιγότερες, ενώ μία υπέβαλε αριθμό αναφορών που αντικατοπτρίζει το μέγεθος του πληθυσμού της.

Στον χάρτη που ακολουθεί απεικονίζονται οι πιθανότητες υποβολής αναφοράς στον Διαμεσολαβητή από τους πολίτες κάθε κράτους μέλους. Βασίζεται στον αριθμό των αναφορών από κάθε κράτος μέλος ανάλογα με το μέγεθος του πληθυσμού του, όπως παρουσιάζεται στον πίνακα 3.2 (βλ. σημείωση κάτω από τον πίνακα 3.2 παραπάνω για εξήγηση του τρόπου υπολογισμού της αναλογίας).

Γεωγραφική προέλευση των αναφορών που καταχωρίστηκαν το 2009



Οι αναφορές μπορούν να υποβάλλονται στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή σε οποιαδήποτε από τις 23 γλώσσες της Συνθήκης ΕΕ⁵. Μετά από συμφωνία που υπεγράφη τον Νοέμβριο του 2006 μεταξύ

Οι αναφορές μπορούν να υποβάλλονται στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή σε οποιαδήποτε από τις 23 γλώσσες της Συνθήκης ΕΕ.

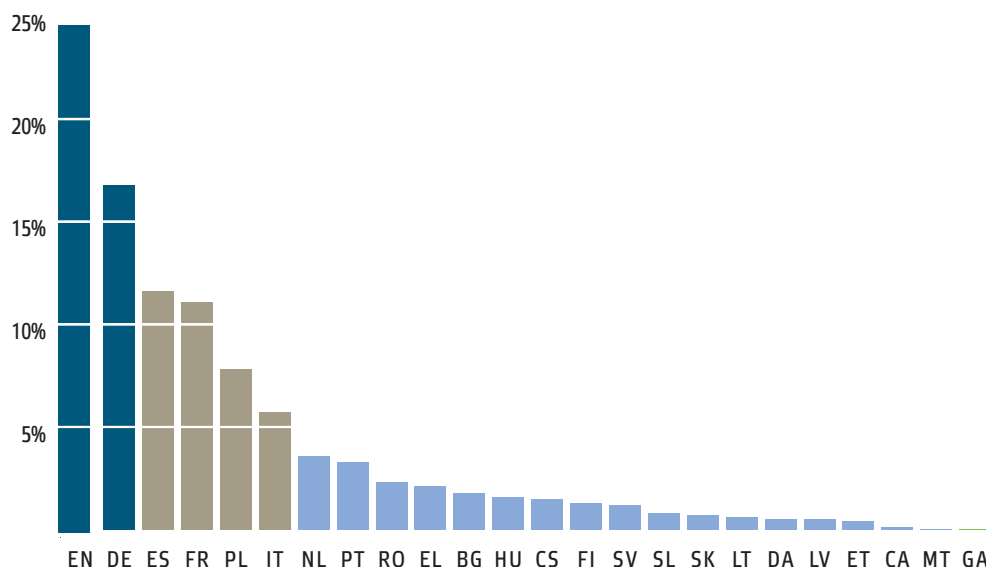
του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή και της ισπανικής κυβέρνησης, οι πολίτες μπορούν επίσης να υποβάλλουν αναφορές στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή σε οποιαδήποτε από τις συν-επίσημες γλώσσες της Ισπανίας (καταλανική/βαλενσιανή, γαλικιανή και βασκική)⁶. Όπως

5. Βουλγαρικά, τσεχικά, δανικά, ολλανδικά, αγγλικά, εσθονικά, φινλανδικά, γαλλικά, γερμανικά, ελληνικά, ουγγρικά, ιρλανδικά, ιταλικά, λεττονικά, λιθουανικά, μαλτέζικα, πολωνικά, πορτογαλικά, ρουμανικά, σλοβακικά, σλοβενικά, ισπανικά και σουηδικά.

6. Υπογράφοντας τη συγκεκριμένη συμφωνία, ο Διαμεσολαβητής ευθυγράμμισε την πρακτική του με τα συμπεράσματα του Συμβουλίου της ΕΕ, του Ιουνίου 2005, τα οποία προβλέπουν τη χρήση των γλωσσών αυτών για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας των Ισπανών πολιτών με τα όργανα της ΕΕ.

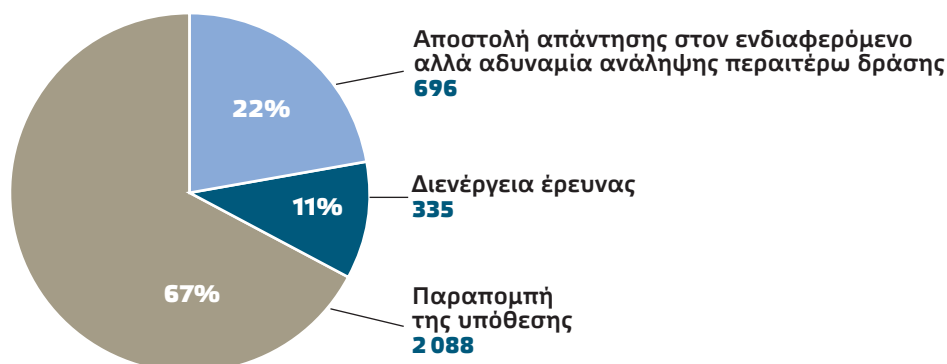
φαίνεται στο σχήμα 3.3, το 2009 οι περισσότεροι ενδιαφερόμενοι επέλεξαν να υποβάλουν την αναφορά τους στα αγγλικά, ενώ ακολουθούν τα γερμανικά, τα ισπανικά και τα γαλλικά. Περιορισμένος αριθμός αναφορών υποβλήθηκε στα εσθονικά, στα καταλανικά, στα μαλτέζικα και στα ιρλανδικά.

Σχήμα 3.3: Γλωσσική κατανομή των αναφορών



Όπως φαίνεται στο σχήμα 3.4, σε ποσοστό 80 % περίπου των υποθέσεων, ο Διαμεσολαβητής κατόρθωσε να βοηθήσει τον ενδιαφερόμενο διενεργώντας έρευνα (11 % των υποθέσεων), παραπέμποντας την υπόθεση σε αρμόδιο όργανο ή συμβουλευόντάς τον σχετικά με το πού πρέπει να απευθυνθεί (67%). Η ενότητα 3.6 κατωτέρω παρέχει μια επισκόπηση των υποθέσεων που παραπέμφθηκαν ή για τις οποίες παρασχέθηκαν συμβουλές στον ενδιαφερόμενο. Στο 22 % των υποθέσεων που εξετάστηκαν μέσα στο 2009, απεστάλη απάντηση στον ενδιαφερόμενο αλλά ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι δεν μπορούσε να αναληφθεί καμία περαιτέρω δράση. Σε ορισμένες περιπτώσεις αυτό συνέβη διότι ο ενδιαφερόμενος δεν προσδιόριζε επακριβώς το αντικείμενο ή εναντίον ποίων επιθυμούσε να διαμαρτυρηθεί.

Σχήμα 3.4: Δράσεις που ανέλαβε ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής μετά την παραλαβή των αναφορών

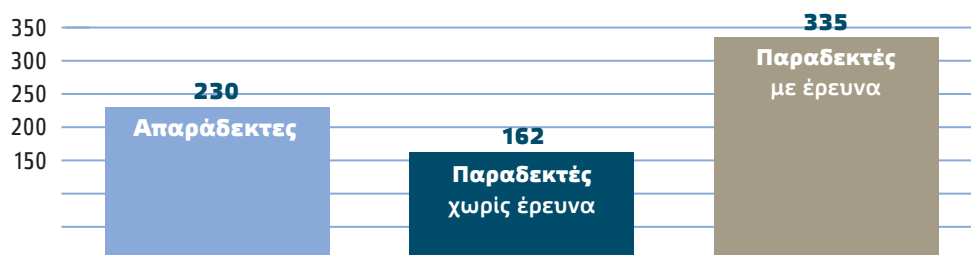


ΣΗΜΕΙΩΣΗ Το διάγραμμα περιλαμβάνει 215 αναφορές που καταχωρίστηκαν στο τέλος του 2008 αλλά διεκπεραιώθηκαν το 2009 ενώ εξαιρεί 94 αναφορές που καταχωρίστηκαν στο τέλος του 2009 αλλά εξακολουθούσαν να βρίσκονται υπό διεκπεραίωση προκειμένου να προσδιοριστούν τα προς ανάληψη μέτρα.

3.2 Ανάλυση των ερευνών που διενεργήθηκαν⁷

Το σύνολο των αναφορών που κρίθηκαν ως εμπίπτουσες στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή εξετάστηκαν περαιτέρω για να προσδιοριστεί εάν ήταν παραδεκτές ή όχι. Από τις 727 αναφορές που ενέπιπταν στο πεδίο αρμοδιοτήτων, οι 230 κρίθηκαν απαράδεκτες, ενώ υπήρχαν ακόμη 162 που κρίθηκαν μεν παραδεκτές αλλά δεν αιτιολογούσαν, σύμφωνα με τον Διαμεσολαβητή, τη διενέργεια έρευνας.

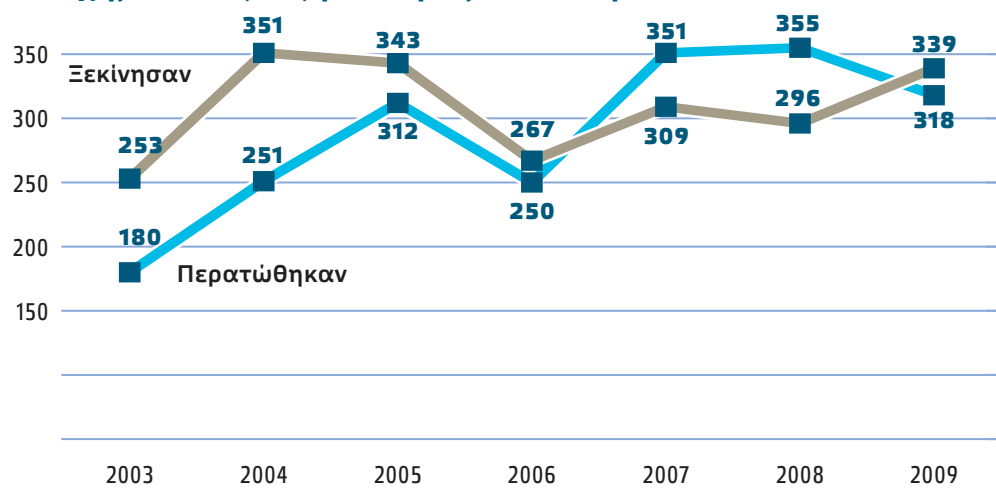
Σχήμα 3.5: Αναφορές εντός του πεδίου αρμοδιοτήτων του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή



Συνολικά 335 νέες έρευνες διενεργήθηκαν κατά τη διάρκεια του έτους κατόπιν αναφορών. Ο Διαμεσολαβητής διενήργησε επίσης τέσσερις αυτεπάγγελτες έρευνες.

Όπως φαίνεται στο σχήμα 3.6, ο αριθμός των ερευνών που διενεργήθηκαν το 2009 είναι ελαφρώς χαμηλότερος από τα υψηλά επίπεδα των ετών 2004 (351) και 2005 (343). Η ανάλυση των ερευνών που περατώθηκαν γίνεται στην ενότητα 3.3 που ακολουθεί.

Σχήμα 3.6: Εξέλιξη του αριθμού των ερευνών



Ποσοστό 84 % των αναφορών που οδήγησαν στη διενέργεια έρευνας υποβλήθηκαν από ιδιώτες, ενώ 16 % από επιχειρήσεις και ενώσεις.

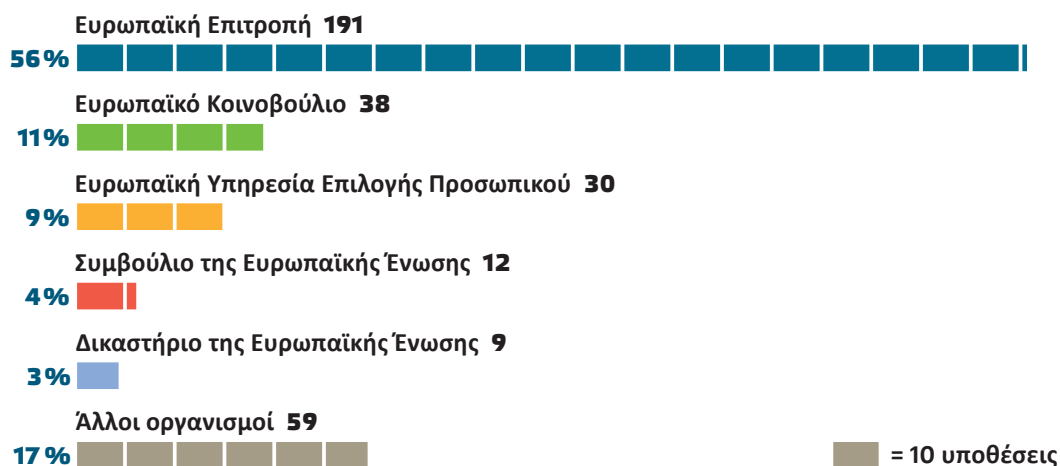
7. Όπως και στην *Ετήσια Έκθεση 2008*, η ανάλυση της παρούσας ενότητας γίνεται με βάση τον αριθμό των ερευνών που ξεκίνησαν το 2009 και όχι – όπως συνέβαινε κατά τα προηγούμενα χρόνια – με βάση τον συνολικό αριθμό των ερευνών που απασχόλησαν τον Διαμεσολαβητή κατά τη διάρκεια του έτους (ο οποίος περιλαμβάνει και υποθέσεις που μεταφέρθηκαν από προηγούμενα έτη). Η νέα αυτή μέθοδος υπολογισμού των στατιστικών στοιχείων αποτυπώνει καλύτερα τις τάσεις από χρονιά σε χρονιά.

Πίνακας 3.3: Προέλευση αναφορών που οδήγησαν σε έρευνες

Ιδιώτες	84 % (283)
Επιχειρήσεις και ενώσεις	16 % (52)

Οι περισσότερες έρευνες που διενεργήθηκαν από τον Διαμεσολαβητή το 2009 αφορούσαν την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (56 %). Δεδομένου ότι η Επιτροπή είναι το κύριο θεσμικό όργανο της ΕΕ που λαμβάνει αποφάσεις με άμεσο αντίκτυπο στους πολίτες, είναι φυσικό οι αναφορές των πολιτών να αφορούν κυρίως εκείνη. Αξίζει πάντως να σημειωθεί ότι, ενώ ο απόλυτος αριθμός των ερευνών που διενεργήθηκαν και αφορούσαν την Επιτροπή μειώθηκε (από 195 το 2008 σε 191 το 2009), ο αριθμός των ερευνών που διενεργήθηκαν και αφορούσαν διοικητικά θέματα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, την Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού (ΕΡΠΟ), το Συμβούλιο και το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης αυξήθηκαν (κατά δέκα, δέκα, δύο και έξι έρευνες αντίστοιχα). Οσον αφορά το Δικαστήριο, επισημαίνεται ότι ο Διαμεσολαβητής μπορεί να διενεργεί έρευνες μόνο εκτός του πεδίου άσκησης των δικαιοδοτικών καθηκόντων του Δικαστηρίου. Είκοσι τρία ακόμη θεσμικά ή λοιπά όργανα και οργανισμοί της ΕΕ αποτέλεσαν αντικείμενο των 59 υπολοίπων ερευνών⁸.

Σχήμα 3.7: Θεσμικά και λοιπά όργανα και οργανισμοί για τους οποίους διενεργήθηκαν έρευνες



Οι κύριοι τύποι κακοδιοίκησης τους οποίους αφορούσαν οι έρευνες που διενεργήθηκαν το 2009 ήταν η έλλειψη διαφάνειας, μεταξύ άλλων σε περιπτώσεις άρνησης παροχής πληροφοριών (36 % των ερευνών), άδικη μεταχείριση ή κατάχρηση εξουσίας (14 %), καθυστέρηση που θα μπορούσε να αποφευχθεί (13 %), μη ικανοποιητικές διαδικασίες (13 %), αμέλεια (6 %), παράλειψη διασφάλισης της εκπλήρωσης υποχρεώσεων, δηλαδή αδυναμία της Επιτροπής να ανταποκριθεί στο ρόλο του «θεματοφύλακα των Συνθηκών» ενώπιον των κρατών μελών (6 %), νομικό σφάλμα (6 %), διακρίσεις (5 %).

8. Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Καταπολέμησης της Απάτης (6), Επιτροπή των Περιφερειών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (6), Εκτελεστικός Οργανισμός Εκπαίδευσης, Οπτικοακουστικών Θεμάτων και Πολιτισμού (5), Ευρωπαϊκός Οργανισμός Ασφάλειας της Αεροπορίας (5), Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή (4), Ευρωπαϊκή Αστυνομική Ακαδημία (3), Ευρωπαϊκή Αρχή για την Ασφάλεια των Τροφίμων (3), Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (3), Ευρωπαϊκός Οργανισμός Φαρμάκων (3), Εκτελεστικός Οργανισμός του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Ερευνας (3), Ευρωπαϊκή (3), Ευρωπαϊκό Ελεγκτικό Συνέδριο (2), Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια Δικτύων και Πληροφοριών (2), Γραφείο Εναρμόνισης στο πλαίσιο της Εσωτερικής Αγοράς (2), Μεταφραστικό Κέντρο των Οργάνων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (1), Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (1), Ευρωπαϊκός Οργανισμός Χημικών Προϊόντων (1), Ευρωπαϊκός Οργανισμός Αμυνας (1), Οργανισμός Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (1), Eurojust (1), Ευρωπαϊκός Οργανισμός για τη Διαχείριση της Επιχειρησιακής Συνεργασίας στα Εξωτερικά Σύννορα της ΕΕ (1), Υπηρεσία Επισήμων Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (1), Εκτελεστικός Οργανισμός του Διευρωπαϊκού Δικτύου Μεταφορών (1).

Σχήμα 3.8: Μορφές εικαζόμενης κακοδιοίκησης



ΣΗΜΕΙΩΣΗ Σε ορισμένες περιπτώσεις, η ίδια έρευνα αφορούσε δύο ή περισσότερες μορφές εικαζόμενης κακοδιοίκησης με αποτέλεσμα το συνολικό ποσοστό να υπερβαίνει το 100 %.

3.3 Πορίσματα των ερευνών του Διαμεσολαβητή

Όπως φαίνεται στο σχήμα 3.6 ανωτέρω, ο Διαμεσολαβητής περάτωσε 318 έρευνες κατά τη διάρκεια του 2009. Από τις έρευνες αυτές, 311 συνδέονταν με αναφορές και επτά ήταν αυτεπάγγελτες.

Οι περισσότερες έρευνες περατώθηκαν εντός διαστήματος ενός έτους (70 %). Πάνω από το ήμισυ (55 %) περατώθηκαν εντός τριών μηνών και σε αυτές συγκαταλέγονται υποθέσεις που ο Διαμεσολαβητής κατόρθωσε να διευθετήσει πολύ γρήγορα, π.χ. τηλεφωνώντας στο εμπλεκόμενο όργανο για να προτείνει λύση⁹ (βλ. ενότητα 2.5 ανωτέρω). Πάνω από 80 % των ερευνών περατώθηκαν εντός διαστήματος 18 μηνών, ενώ για τις υπόλοιπες απαιτήθηκε μεγαλύτερο χρονικό διάστημα λόγω της πολυπλοκότητάς τους ή λόγω καθυστερήσεων. Ο μέσος χρόνος περάτωσης των υποθέσεων ήταν 9 μήνες. Αυτό συνιστά σημαντική βελτίωση (ο μέσος χρόνος περάτωσης για το 2008 ήταν 13 μήνες) και αντανακλά τον στόχο που έθεσε ο Διαμεσολαβητής στην *Ετήσια Έκθεση 2008* για περαιτέρω βελτίωση των επιδόσεών του κατά το 2009 με ακόμη μεγαλύτερη συρρίκνωση του χρόνου που απαιτείται για την περάτωση των υποθέσεων αλλά και διατήρηση ή βελτίωση των προδιαγραφών ποιότητας. Η βελτίωση είναι κυρίως αποτέλεσμα του γεγονότος ότι το επιπλέον έργο που προέκυψε από τη σημαντική αύξηση του αριθμού των αναφορών από το 2004 και μετά έχει πλέον ολοκληρωθεί.

9. Περιλαμβάνονται επίσης υποθέσεις στις οποίες ο Διαμεσολαβητής θα είχε διενεργήσει πλήρη έρευνα εάν ο ενδιαφερόμενος δεν είχε αποσύρει την αναφορά, καθώς και περιπτώσεις όπου ο Διαμεσολαβητής δεν μπόρεσε να συνεχίσει την έρευνα λόγω της απόφασης του ενδιαφερόμενου να απευθυνθεί στο Δικαστήριο.

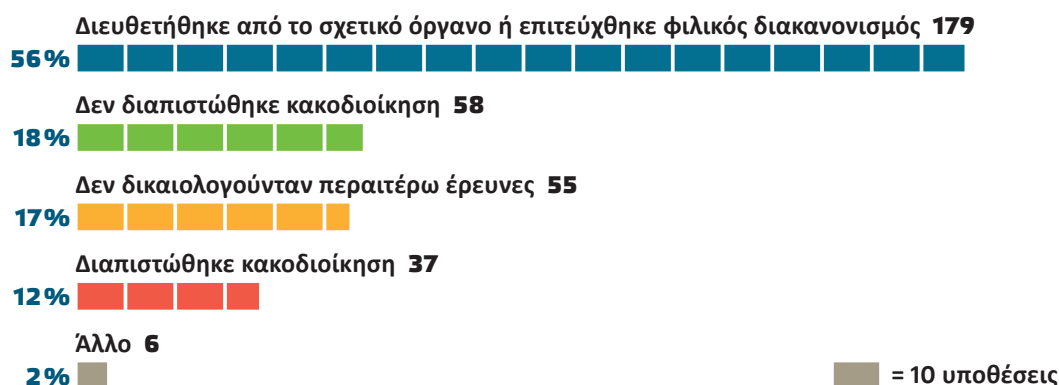
Πίνακας 3.4: Υποθέσεις που περατώθηκαν το 2009 μετά τη διενέργεια έρευνας

Μέσος χρόνος διάρκειας της έρευνας	9 μήνες
Υποθέσεις που περατώθηκαν εντός 3 μηνών	55 %
Υποθέσεις που περατώθηκαν εντός 12 μηνών	70 %
Υποθέσεις που περατώθηκαν εντός 18 μηνών	81 %

ΣΗΜΕΙΩΣΗ Τα αριθμητικά στοιχεία αναφέρονται σε μήνες διάρκειας 30 ημερών. Επισημαίνεται επίσης ότι τα ποσοστά απαρτίζονται από σωρευτικά αριθμητικά στοιχεία.

Όπως φαίνεται στο σχήμα 3.9, θετική έκβαση επιτεύχθηκε άμεσα για τον ενδιαφερόμενο σε 179 υποθέσεις που περατώθηκαν το 2009 (56 % επί του συνόλου). Στις υποθέσεις αυτές το εμπλεκόμενο όργανο διευθέτησε το ζήτημα ή αποδέχτηκε φιλικό διακανονισμό. Ο αντίστοιχος αριθμός για το 2008 ήταν 129 υποθέσεις. Σε 55 ακόμη υποθέσεις το ζήτημα αποσαφηνίστηκε με τρόπο ώστε να μην απαιτούνται περαιτέρω έρευνες, ενώ σε άλλες 58 ο Διαμεσολαβητής δεν διαπίστωσε περίπτωση κακοδιοίκησης. Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε κακοδιοίκηση σε 37 υποθέσεις. Σε δύο από αυτές, το εμπλεκόμενο όργανο αποδέχτηκε το σχέδιο σύστασης του Διαμεσολαβητή ενώ επικριτικές παρατηρήσεις διατυπώθηκαν σε 35 υποθέσεις (βλ. σχήμα 3.10). Τα πορίσματα αυτά αναλύονται περαιτέρω στο ακόλουθο διάγραμμα¹⁰.

Σχήμα 3.9: Αποτελέσματα των ερευνών που περατώθηκαν



ΣΗΜΕΙΩΣΗ Σε ορισμένες υποθέσεις, η περάτωση των ερευνών έγινε για δύο ή περισσότερους λόγους με αποτέλεσμα το συνολικό ποσοστό να υπερβαίνει το 100 %.

■ Υποθέσεις στις οποίες δεν διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση

Το 2009, 58 υποθέσεις περατώθηκαν χωρίς να διαπιστωθεί κακοδιοίκηση. Αυτό δεν συνιστά κατ'ανάγκη αρνητική έκβαση για τον ενδιαφερόμενο, ο οποίος λαμβάνει τουλάχιστον λεπτομερή εξήγηση από το εμπλεκόμενο όργανο, ενώ του γνωστοποιείται και η ανεξάρτητη ανάλυση του Διαμεσολαβητή για την υπόθεση. Ταυτόχρονα, ένα τέτοιο πόρισμα χρησιμεύει ως απτή απόδειξη του γεγονότος ότι το εμπλεκόμενο όργανο λειτούργησε σύμφωνα με τις αρχές της χρηστής διοίκησης.

10. Η ανάλυση που ακολουθεί βασίζεται στις έρευνες που περατώθηκαν κατά τη διάρκεια του 2009. Εάν μια έρευνα αφορούσε περισσότερους από έναν ισχυρισμούς ή αξιώσεις, ενδέχεται να έχουν προκύψει περισσότερα του ενός πορίσματα του Διαμεσολαβητή.

→→→ Η Επιτροπή βοηθά στη διευθέτηση υπόθεσης που αφορά δικαιώματα επιβατών αεροπορικών μεταφορών

Ενας Γερμανός ταξιδιώτης χρειάστηκε να οργανώσει μόνος του το ταξίδι επιστροφής του στη Γερμανία από τη Μαδαγασκάρη, μέσω Παρισιού, διότι η Air France ακύρωσε την πτήση στην οποία θα επιβιβαζόταν λόγω απεργίας. Ο ενδιαφερόμενος ισχυρίστηκε ότι δεν έλαβε καμία βοήθεια ή αποζημίωση από την αεροπορική εταιρεία ή τον αρμόδιο γαλλικό εποπτικό φορέα, τη Γενική Διεύθυνση Πολιτικής Αεροπορίας (DGAC), με την οποία δεν μπορούσε να επικοινωνήσει λόγω γλωσσικών προβλημάτων. Ο ενδιαφερόμενος απευθύνθηκε στην Επιτροπή για βοήθεια αλλά δεν ικανοποιήθηκε με την απάντησή της. Στην αναφορά του προς τον Διαμεσολαβητή, ισχυρίστηκε ότι η Επιτροπή δεν διασφάλισε την ορθή εφαρμογή, εκ μέρους των κρατών μελών της ΕΕ, των κανόνων περί αποζημίωσης και βοήθειας προς τους επιβάτες, σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ακύρωσης ή μεγάλης καθυστέρησης των πτήσεων.

Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι η Επιτροπή είχε επιληφθεί αποτελεσματικά της υπόθεσης διασφαλίζοντας τη λήψη των απαραίτητων μέρων εκ μέρους της DGAC. Η αεροπορική εταιρεία είχε στο μεταξύ αποζημιώσει τον ταξιδιώτη. Ο Διαμεσολαβητής εξέφρασε επίσης την ικανοποίησή του για την ανακοίνωση της Επιτροπής ότι θα βοηθούσε τους εθνικούς εποπτικούς φορείς να περιορίσουν τα εμπόδια της γλωσσικής επικοινωνίας για τους Ευρωπαίους ταξιδιώτες που αντιμετωπίζουν παρόμοια προβλήματα.

2980/2008/GG ■

Συμπληρωματικές παρατηρήσεις

Ακόμη και όταν ο Διαμεσολαβητής διαπιστώνει ότι δεν υφίσταται κακοδιοίκηση ή συμπεραίνει ότι δεν συντρέχουν λόγοι να συνεχίσει την έρευνά του, μπορεί να διατυπώσει συμπληρωματική παρατήρηση, εφόσον θεωρεί ότι προσφέρεται ευκαιρία για ενίσχυση της ποιότητας της διοίκησης. Κατά συνέπεια, η συμπληρωματική παρατήρηση δεν πρέπει να νοείται ως επίκριση του οργάνου στο οποίο απευθύνεται αλλά περισσότερο ως παροχή συμβουλών σχετικά με τους τρόπους βελτίωσης μιας συγκεκριμένης πρακτικής προκειμένου να ενισχυθεί η ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες. Ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε συμπληρωματικές παρατηρήσεις σε 28 συνολικά υποθέσεις το 2009, μεταξύ των οποίων και η ακόλουθη:

Ισχυρισμός περί παραβίασης της εμπιστευτικότητας στην υπόθεση Ryanair/Aer Lingus

Η Επιτροπή διενήργησε έρευνα σχετικά με την πρόταση της Ryanair να συγχωνευθεί με την Aer Lingus και δήλωσε ότι η συγχώνευση αυτή θα ήταν ασύμβατη με την κοινή αγορά. Η Ryanair ισχυρίστηκε ότι η Επιτροπή παραβίασε την υποχρέωσή της για προστασία της εμπιστευτικότητας εξαιρετικά ευαίσθητων πληροφοριών, οι οποίες περιείχονταν σε σειρά εγγράφων που αφορούσαν τις εν λόγω διαδικασίες, συμπεριλαμβανομένης της κοινοποίησης αιτιάσεων.

Ο Διαμεσολαβητής παρατήρησε ότι η κοινοποίηση αιτιάσεων διέρρευσε στον Τύπο, γεγονός που συνιστούσε σοβαρή παραβίαση της εμπιστευτικότητας. Επεσήμανε ωστόσο ότι δεν μπορούσε να θεωρηθεί δεδομένο ότι πηγή της διαρροής ήταν η Επιτροπή, δεδομένου ότι η εμπιστευτική έκδοση της κοινοποίησης αιτιάσεων βρισκόταν επίσης στην κατοχή των εθνικών αρχών ανταγωνισμού. Διατύπωσε συμπληρωματική παρατήρηση, ενθαρρύνοντας την Επιτροπή να διερευνήσει από κοινού με τις εθνικές αρχές ανταγωνισμού την υιοθέτηση των κατάλληλων μηχανισμών ώστε να διασφαλίζεται ότι η διαβίβαση εμπιστευτικών πληροφοριών και εγγράφων παραμένει ασφαλής.

1342/2007/FOR ■

■ Υποθέσεις που διευθετήθηκαν από το όργανο της ΕΕ και φιλικοί διακανονισμοί

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

Κατά τη διάρκεια του 2009, 166 υποθέσεις διευθετήθηκαν από το ίδιο το όργανο μετά από αναφορά στον Διαμεσολαβητή¹¹.

Η Επιτροπή εκφράζει τη λύπη της για καθυστέρηση

Ο ενδιαφερόμενος διαχειρίστηκε μια μελέτη, την οποία εκπόνησαν διάφορες εταιρείες και οργανισμοί για την Επιτροπή. Ο ενδιαφερόμενος υπέβαλε την τελική έκθεση, τις οικονομικές καταστάσεις και άλλα απαιτούμενα έγγραφα εντός της συμφωνηθείσας τρίμηνης προθεσμίας. Η Επιτροπή βεβαίωσε την παραλαβή της έκθεσης, αλλά δεν κατέβαλε το υπόλοιπο της πληρωμής. Απαντώντας στην πρώτη, μεταξύ περισσότερων, υπενθυμίσεων εκ μέρους του ενδιαφερόμενου, η Επιτροπή επικαλέστηκε αργίες και έλλειψη προσωπικού ως αιτίες της καθυστέρησης. Ο ενδιαφερόμενος απευθύνθηκε τότε στον Διαμεσολαβητή ισχυριζόμενος ότι η Επιτροπή δεν έχει επιληφθεί δεόντως του θέματος και ότι δεν είχε καταβάλει το υπόλοιπο της πληρωμής εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας των 45 ημερών. Κατόπιν εκτενούς τηλεφωνικής διαδικασίας, την οποία ο Διαμεσολαβητής πρότεινε στην Επιτροπή, η τελευταία εξέφρασε τη λύπη της στον ενδιαφερόμενο για την καθυστερημένη διεκπεραίωση του φακέλου του και υποσχέθηκε να υπολογίσει και να καταβάλει το υπόλοιπο της πληρωμής εντός τεσσάρων εβδομάδων, εφόσον ο ενδιαφερόμενος συμφωνούσε με τους υπολογισμούς. Ο ενδιαφερόμενος ανακοίνωσε ότι ήταν ικανοποιημένος με την έκβαση αυτή και ότι βρισκόταν πλέον σε επαφή με την Επιτροπή για τον συγκεκριμένο φάκελο.

2650/2009/KM (εμπιστευτικό) ■

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

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

περατώθηκε η εξέταση δεκατριών υποθέσεων μετά από φιλικό διακανονισμό. Στα τέλη του 2009 τελούσαν ακόμη υπό εξέταση 20 προτάσεις φιλικού διακανονισμού.

Ο Διαμεσολαβητής επιτυγχάνει φιλικό διακανονισμό σε υπόθεση σχετικά με εισιτήρια VIP

Δύο υψηλόβαθμοι υπάλληλοι της Επιτροπής δέχτηκαν εισιτήρια VIP για το Παγκόσμιο Πρωτάθλημα Ράγκμπι στο Παρίσι από προμηθευτή αθλητικού ρουχισμού. Μια Μκο διαμαρτυρήθηκε στον Διαμεσολαβητή ότι αυτό θα μπορούσε να οδηγήσει σε σύγκρουση συμφερόντων καθώς αμφότεροι οι υπάλληλοι ασχολούνταν με υποθέσεις αντιντάμπινγκ, οι οποίες θα ενδιέφεραν ενδεχομένως τον προμηθευτή. Ο Διαμεσολαβητής πρότεινε στην Επιτροπή να αναγνωρίσει ότι θα ήταν προτιμότερο να μην είχε επιτρέψει στους υπαλλήλους της να δεχθούν την προτεινόμενη φιλοξενία. Η Επιτροπή αποδέχτηκε την πρόταση και η ενδιαφερόμενη εξέφρασε την ικανοποίησή της για τη σχετική δήλωση.

1341/2008/MHZ ■

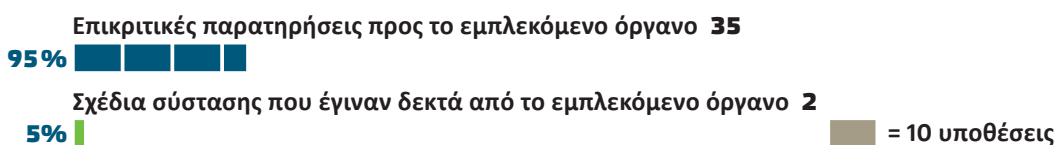
¹¹. Όπως περιγράφεται στο κεφάλαιο 2, 114 από αυτές ήταν υποθέσεις στις οποίες η παρέμβαση του Διαμεσολαβητή είχε ως αποτέλεσμα να δοθεί γρήγορη απάντηση σε αναπάντητη αλληλογραφία.

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

■ Υποθέσεις στις οποίες διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση

Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε κακοδιοίκηση σε ποσοστό 12 % των υποθέσεων που περατώθηκαν το 2009. Στις 35 αυτές περιπτώσεις, η υπόθεση περατώθηκε με επικριτικές παρατηρήσεις προς το εμπλεκόμενο όργανο (44 υποθέσεις το 2008). Δύο υποθέσεις περατώθηκαν όταν το εμπλεκόμενο όργανο δέχτηκε σχέδιο σύστασης από τον Διαμεσολαβητή. Τα σχετικά πορίσματα αναλύονται λεπτομερέστερα στο διάγραμμα που ακολουθεί.

Σχήμα 3.10: Έρευνες κατά τις οποίες διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση



Επικριτικές παρατηρήσεις

Εάν δεν είναι εφικτός ο φιλικός διακανονισμός ή εάν η προσπάθεια επίτευξης φιλικού διακανονισμού αποβαίνει άκαρπη, ο Διαμεσολαβητής είτε περατώνει την εξέταση της υπόθεσης με διατύπωση επικριτικής παρατήρησης προς το εμπλεκόμενο όργανο είτε συντάσσει σχέδιο σύστασης. Επικριτική παρατήρηση διατυπώνεται συνήθως όταν (i) δεν είναι πλέον δυνατόν το εμπλεκόμενο όργανο να εξαλείψει το κρούσμα κακοδιοίκησης, (ii) η εν λόγω κακοδιοίκηση φαίνεται να μην έχει γενικές επιπτώσεις, και (iii) δεν απαιτούνται περαιτέρω ενέργειες από τον Διαμεσολαβητή. Επικριτική παρατήρηση διατυπώνεται, επίσης, εάν ο Διαμε-

Η διατύπωση επικριτικής παρατήρησης επιβεβαιώνει στον ενδιαφερόμενο ότι η αναφορά του είναι δικαιολογημένη και επισημαίνει στο εμπλεκόμενο όργανο τα σφάλματά του, συμβάλλοντας στην αποφυγή παρόμοιων κρουσμάτων κακοδιοίκησης στο μέλλον.

σολαβητής θεωρήσει άσκοπη την εκπόνηση σχεδίου σύστασης ή ότι δεν είναι πρόσφορη η υποβολή ειδικής έκθεσης προς το Κοινοβούλιο σε περίπτωση που το όργανο αρνηθεί το σχέδιο σύστασης.

Η διατύπωση επικριτικής παρατήρησης επιβεβαιώνει στον ενδιαφερόμενο ότι η αναφορά του είναι δικαιολογημένη και επισημαίνει στο εμπλεκόμενο όργανο τα σφάλματά του, συμβάλλοντας στην αποφυγή παρόμοιων κρουσμάτων κακοδιοίκησης στο μέλλον.

Η διατύπωση επικριτικής παρατήρησης επιβεβαιώνει στον ενδιαφερόμενο ότι η αναφορά του είναι δικαιολογημένη και επισημαίνει στο εμπλεκόμενο όργανο τα σφάλματά του, συμβάλλοντας στην αποφυγή παρόμοιων κρουσμάτων κακοδιοίκησης στο μέλλον.

Μη καταγραφή πρακτικών συνεδρίασης για την υπόθεση της Intel

Το 2008, η εταιρεία παραγωγής μικροεπεξεργαστών Intel διαμαρτυρήθηκε στον Διαμεσολαβητή ότι η Επιτροπή είχε διαπράξει διαδικαστικά σφάλματα κατά την έρευνα που αφορούσε το εάν η Intel είχε κάνει κατάχρηση της δεσπόζουσας θέσης της. Η Intel υποστήριξε ότι η Επιτροπή δεν είχε συντάξει τα πρακτικά μιας συνεδρίασης με υψηλόβαθμο στέλεχος του κατασκευαστή υπολογιστών Dell, η οποία πραγματοποιήθηκε τον Αύγουστο του 2006, παρότι η συνεδρίαση αφορούσε άμεσα την έρευνα της Επιτροπής για την Intel.

Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι η συνεδρίαση του Αυγούστου 2006 αφορούσε πράγματι την έρευνα για την Intel. Διαπίστωσε επίσης ότι η Επιτροπή δεν είχε συντάξει δεόντως τα πρακτικά της συνεδρίασης αυτής και ότι ο φάκελος της έρευνάς της δεν περιλάμβανε την ημερήσια διάταξη της συνεδρίασης. Ο Διαμεσολαβητής συμπέρανε ότι αυτό συνιστούσε κακοδιοίκηση. Διατύπωσε επικριτική παρατήρηση στην οποία ανέφερε ότι, μη συντάσσοντας το δέον πρακτικό της συνεδρίασης του Αυγούστου 2006, η Επιτροπή

παραβίασε τις αρχές της χρηστής διοίκησης. Ωστόσο, δεν κατέληξε σε καμία διαπίστωση σχετικά με το εάν η Επιτροπή είχε παραβιάσει τα δικαιώματα υπεράσπισης της Intel.

Ο Διαμεσολαβητής δεν διαπίστωσε κακοδιοίκηση όσον αφορά τον δεύτερο ισχυρισμό της Intel, ότι δηλαδή η Επιτροπή ενθάρρυνε την Dell να συνάψει συμφωνία ανταλλαγής πληροφοριών με την εταιρεία παραγωγής μικροεπεξεργαστών Advanced Micro Devices (AMD). Κατά την άποψη του ενδιαφερόμενου, η συμφωνία αυτή έδωσε στην AMD πρόσβαση σε πληροφορίες που περιλαμβάνονταν στον φάκελο έρευνας της Επιτροπής. Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε, ωστόσο, ότι η Επιτροπή δεν είχε καταγράψει δεόντως στα πρακτικά τηλεφωνική επικοινωνία μεταξύ της Επιτροπής και της Dell, κατά την οποία συζητήθηκε η συμφωνία ανταλλαγής πληροφοριών. Μια τέτοια καταγραφή θα είχε συμβάλει στη διαλεύκανση των σχετικών περιστατικών. Ο Διαμεσολαβητής πρότεινε επομένως, μέσω συμπληρωματικής παρατήρησης, να καταγράφονται δεόντως στα πρακτικά οποιεσδήποτε μελλοντικές συνεδριάσεις ή τηλεφωνικές επικοινωνίες με τρίτους, όταν αυτές αφορούν σημαντικά διαδικαστικά ζητήματα.

1935/2008/FOR (εμπιστευτικό) ■

Η διατύπωση επικριτικής παρατήρησης δεν συνιστά πάντως επανόρθωση για τον ενδιαφερόμενο. Όταν κρίνεται σκόπιμο, είναι ευκτέο, μετά την παραλαβή της αναφοράς, το εμπλεκόμενο όργανο να παραδέχεται την κακοδιοίκηση και να προτείνει την κατάλληλη επανόρθωση. Σε ορισμένες περιπτώσεις, αυτό θα μπορούσε απλώς να σημαίνει μια έκφραση συγγνώμης. Με μια τέτοια κίνηση το όργανο καταδεικνύει το ενδιαφέρον του για βελτίωση των σχέσεων με τους πολίτες. Δείχνει επίσης ότι αναγνωρίζει τις εσφαλμένες ενέργειές του και μπορεί, επομένως, να αποφύγει παρόμοια κρούσματα κακοδιοίκησης στο μέλλον.

Συνέχεια που δόθηκε σε επικριτικές και συμπληρωματικές παρατηρήσεις

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

Συνέχεια που δόθηκε σε επικριτικές και συμπληρωματικές παρατηρήσεις που διατυπώθηκαν το 2008

Ο Διαμεσολαβητής κάλεσε τα εμπλεκόμενα όργανα να απαντήσουν, εντός περιόδου έξι μηνών, στις επικριτικές και συμπληρωματικές παρατηρήσεις που διατύπωσε κατά τη διάρκεια του 2008. Ελαβε απαντήσεις σε όλες τις παρατηρήσεις που διατύπωσε, έστω και καθυστερημένα σε ορισμένες περιπτώσεις. Αυτό συνιστά σημαντική βελτίωση σε σχέση με το 2007, όταν ορισμένες απαντήσεις έφτασαν πολύ καθυστερημένα για να μπορέσουν να ληφθούν υπόψη στη μελέτη που αφορούσε τη συγκεκριμένη χρονιά.

Λαμβανομένου υπόψη του συνόλου των επικριτικών και συμπληρωματικών παρατηρήσεων, το ποσοστό της ικανοποιητικής συνέχειας ανήλθε στο 79 %. Η συνέχεια που δόθηκε στις συμπληρωματικές παρατηρήσεις ήταν ικανοποιητική σε όλες τις υποθέσεις, ενώ το ποσοστό ικανοποιητικής συνέχειας για τις επικριτικές παρατηρήσεις ήταν σημαντικά χαμηλότερο, στο 62 %. Αυτό δείχνει ότι εκκρεμεί ακόμη σημαντικό έργο, τόσο από τον Διαμεσολαβητή όσο και από τα ίδια τα όργανα, προκειμένου να πειστούν οι υπάλληλοί τους ότι μια αμυντική στάση απέναντι στον Διαμεσολαβητή αποτελεί μια χαμένη ευκαιρία για το εκάστοτε όργανο και ενέχει πάντα τον κίνδυνο να ζημιωθεί η εικόνα της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

➔➔➔ Πέντε από τις περιπτώσεις συνέχειας αξίζει να αναδειχτούν ως πρότυπες υποθέσεις και για τα υπόλοιπα όργανα, σε ό,τι αφορά τον καλύτερο τρόπο ανταπόκρισης στις επικριτικές και συμπληρωματικές παρατηρήσεις. Αυτές αφορούν το **Κοινοβούλιο (3464/2004/(TN)TS)**, την **Επιτροπή (101/2004/GG και 3148/2007/BEH)**, την **Ευρωπαϊκή**

Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή (1473/2006/TS), και την Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού (ΟΙ/8/2006/BU). Τα όργανα αυτά χειρίστηκαν με παραδειγματικό τρόπο τη συνέχεια στις συγκεκριμένες υποθέσεις. ■

Σχέδια συστάσεων

Σε περιπτώσεις όπου το εμπλεκόμενο όργανο είναι σε θέση να εξαλείψει το κρούσμα κακοδιοίκησης ή όταν η μορφή κακοδιοίκησης είναι ιδιαίτερα σοβαρή ή ενέχει γενικότερες επιπτώσεις, ο Διαμεσολαβητής συνήθως συντάσσει σχέδιο σύστασης προς το εμπλεκόμενο θεσμικό ή άλλο όργανο ή οργανισμό. Σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 6 του Καταστατικού του Διαμεσολαβητή, το θεσμικό ή άλλο όργανο ή οργανισμός πρέπει να του αποστείλει αιτιολογημένη σχετική γνώμη εντός προθεσμίας τριών μηνών. Το 2009 συντάχθηκαν 15 τέτοια σχέδια συστάσεων. Επιπροσθέτως, το 2009 ελήφθησαν αποφάσεις για επτά σχέδια συστάσεων που είχαν συνταχθεί το 2008, ενώ περατώθηκαν δύο ακόμη υποθέσεις μετά από σχέδια συστάσεων που συντάχθηκαν το 2007. Δύο υποθέσεις περατώθηκαν κατά τη διάρκεια του έτους με την αποδοχή σχεδίου σύστασης από το όργανο. Πέντε υποθέσεις περατώθηκαν με διατύπωση επικριτικών παρατηρήσεων. Στα τέλη του 2009, 17 σχέδια συστάσεων τελούσαν ακόμη υπό εξέταση, συμπεριλαμβανομένων τριών σχεδίων που καταρτίστηκαν το 2008 και δέκα που καταρτίστηκαν το 2009.

Μη τεκμηρίωση επανεξέτασης μελέτης περιβαλλοντικών επιπτώσεων

Η ΕΕ όρισε τον άξονα Μαδρίτη-Βαρκελώνη-Περπινιάν-Μονπελιέ ως έργο προτεραιότητας στο πλαίσιο του Διευρωπαϊκού Δικτύου Μεταφορών. Το έργο περιλαμβάνει μια σιδηροδρομική γραμμή υψηλών ταχυτήτων μεταξύ της Μαδρίτης και των γαλλικών συνόρων. Η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕΠ) χρηματοδοτεί περισσότερο από το ένα τέταρτο του συνολικού κόστους του έργου. Τον Ιανουάριο του 2006, ένας Ισπανός πολίτης διαμαρτυρήθηκε στον Διαμεσολαβητή ότι το τμήμα της γραμμής που επρόκειτο να περάσει από το κέντρο της Βαρκελώνης θα μπορούσε να προκαλέσει σημαντική ζημία στο περιβάλλον γειτονικών κτιρίων, όπως η Sagrada Família του Gaudí. Ο ενδιαφερόμενος ισχυρίστηκε ότι η ΕΤΕΠ θα έπρεπε να επανεξετάσει το έργο και την απόφασή της να το χρηματοδοτήσει.

Ο Διαμεσολαβητής ερεύνησε την αναφορά και δεν κατόρθωσε να βρει κανένα αποδεικτικό που να τεκμηριώνει ότι η ΕΤΕΠ είχε επανεξετάσει τη μελέτη περιβαλλοντικών επιπτώσεων των ισπανικών αρχών. Κάλεσε επομένως την ΕΤΕΠ να τεκμηριώσει πλήρως τη μελέτη προτού να χρηματοδοτήσει το έργο. Η Τράπεζα συμφώνησε να προσαρμόσει τους κανόνες της και να βελτιώσει τον τρόπο με τον οποίο θα τεκμηριώνει την επανεξέταση των μελλοντικών μελετών.

244/2006/(BM)JMA ■

Ειδικές εκθέσεις

Εάν ένα θεσμικό ή άλλο όργανο ή οργανισμός δεν ανταποκριθεί ικανοποιητικά σε σχέδιο σύστασης, ο Διαμεσολαβητής δύναται να υποβάλει ειδική έκθεση στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο.

Εάν ένα θεσμικό ή άλλο όργανο ή οργανισμός δεν ανταποκριθεί ικανοποιητικά σε σχέδιο σύστασης, ο Διαμεσολαβητής δύναται να υποβάλει ειδική έκθεση στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο.

Η ειδική έκθεση μπορεί να περιέχει συστάσεις.

Όπως τονίστηκε στην *Ετήσια Έκθεση του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή για το 1998*, η δυνατότητα υποβολής ειδικής έκθεσης στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο είναι ανεκτίμητης αξίας για το έργο του Διαμεσολαβητή. Η υποβολή ειδικής έκθεσης στο Ευρω-

παϊκό Κοινοβούλιο αποτελεί το τελευταίο ουσιαστικό μέτρο στο οποίο προβαίνει ο Διαμεσολαβητής κατά την εξέταση μιας υπόθεσης, καθώς η έκδοση ψηφίσματος και η άσκηση των εξουσιών του Κοινοβουλίου αποτελούν θέματα που εναπόκεινται στην πολιτική κρίση του ιδίου του Κοινοβουλίου. Ο Διαμεσολαβητής, φυσικά, παρέχει κάθε πληροφορία και βοήθεια που μπορεί να χρειαστεί το Κοινοβούλιο κατά την εξέταση της ειδικής έκθεσης. Καμία ειδική έκθεση δεν υπεβλήθη το 2009.

Ο Κανονισμός του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου καθιστά την Επιτροπή Αναφορών υπεύθυνη για τις σχέσεις του Κοινοβουλίου με τον Διαμεσολαβητή. Σε συνεδρίαση της Επιτροπής Αναφορών, στις 12 Οκτωβρίου 2005, ο Διαμεσολαβητής δεσμεύτηκε, σύμφωνα με το άρθρο 205 παράγραφος 3 του Κανονισμού του Κοινοβουλίου, να παρίσταται ενώπιον της επιτροπής κατόπιν δικής του πρωτοβουλίας, οσάκις υποβάλλει ειδική έκθεση προς το Κοινοβούλιο.

3.4 Πρότυπες υποθέσεις που συνιστούν παραδείγματα βέλτιστης πρακτικής

Εννέα από τις υποθέσεις που περατώθηκαν το 2009 συνιστούν παραδείγματα βέλτιστης πρακτικής και έχουν χαρακτηριστεί πρότυπες. Οι υποθέσεις αυτές μπορούν να χρησιμεύουν ως παράδειγμα για όλα τα θεσμικά ή λοιπά όργανα ή οργανισμούς της ΕΕ, σε ό,τι αφορά την καλύτερη δυνατή ανταπόκριση σε θέματα που εγείρει ο Διαμεσολαβητής.

Ο Διαμεσολαβητής επιδοκίμασε την **Επιτροπή** για την υποστήριξη της προς Γερμανό πολίτη σε υπόθεση που αφορούσε δικαιώματα επιβατών αεροπορικών μεταφορών. Η έρευνα έδειξε ότι η Επιτροπή επιλήφθηκε δραστικά της υπόθεσης του ενδιαφερόμενου και επικοινωνήσε με τις εμπλεκόμενες γαλλικές αρχές ώστε να διασφαλίσει ότι εφαρμόστηκαν ορθά οι σχετικοί κανόνες (**2980/2008/GG**). Σε μία ακόμη προσπάθεια να διασφαλίσει την πλήρη και ορθή εφαρμογή του δικαίου της ΕΕ, η Επιτροπή άνοιξε εκ νέου διαδικασία επί παραβάσει προκειμένου να ελέγξει εάν ο χώρος υγειονομικής ταφής απορριμμάτων στη Malagrotta, κοντά στη Ρώμη, είχε συμμορφωθεί με τη σχετική οδηγία (**791/2005/IP)FOR**). Στο πλαίσιο της υπόθεσης αυτής, ο Διαμεσολαβητής είχε διατυπώσει συμπληρωματική παρατήρηση.

Στον τομέα της διαφάνειας, κατόπιν αιτήματος δύο βελγικών εταιρειών, η **Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Καταπολέμησης της Απάτης** (OLAF) συμφώνησε να δώσει πρόσβαση σε ένα μεγάλο αριθμό εγγράφων, αφότου συμβουλευτήκε τις αρμόδιες δικαστικές αρχές των εμπλεκόμενων κρατών μελών (κοινές υποθέσεις **723/2005/OV** και **790/2005/OV**). Η **Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού** (EPSO) συμφώνησε να επιτρέπει σε όλους τους υποψηφίους, και όχι μόνο στους μη επιτυχόντες, να έχουν πρόσβαση στη βαθμολογία που επιτυγχάνουν στις δοκιμασίες. Αυτό συνέβη μετά από αναφορά σχετικά με το γεγονός ότι οι επιτυχόντες υποψήφιοι δεν μπορούσαν να πληροφορηθούν τη βαθμολογία που είχαν λάβει (**2346/2007/JMA**).

Στον τομέα των συμβάσεων, η Επιτροπή εξέφρασε την προθυμία της να εξετάσει εάν θα ήταν εφικτό να εγκρίνει αναδρομικά τη χρήση υπηρεσιών υπεργολαβίας προκειμένου να ακυρώσει εντολή ανάκτησης ποσού σχεδόν 500 000 ευρώ (**2119/2007/ELB**). Δεδομένου ότι η εταιρεία είχε ολοκληρώσει επιτυχώς τα τρία επίμαχα έργα, ο Διαμεσολαβητής κάλεσε την Επιτροπή να δεχτεί την πρόταση φιλικού διακανονισμού. Στην υπόθεση **1908/2007/JF**, η Επιτροπή συμφώνησε να ακυρώσει εντολή ανάκτησης, αναγνωρίζοντας ότι η επιστροφή του ποσού θα έθετε τον ενδιαφερόμενο σε ιδιαίτερα επισφαλή οικονομική κατάσταση. Ο Διαμεσολαβητής επαίνεσε την Επιτροπή για την ικανότητά της να επιδεικνύει ευαισθησία απέναντι σε δύσκολες προσωπικές καταστάσεις, και συμπεριέλαβε την υπόθεση μεταξύ των πρότυπων υποθέσεων για το 2009 ώστε να δείξει πώς τα όργανα της ΕΕ μπορούν να εφαρμόζουν την αρχή της ακριβοδίκαιης μεταχείρισης στο έργο τους.

Περαιτέρω παραδείγματα βέλτιστης πρακτικής αποτελούν και υποθέσεις όπως η **1562/2008/BB**, όπου ο **Εκτελεστικός Οργανισμός για την Ανταγωνιστικότητα και την Καινοτομία** (EACI) ζήτησε συγγνώμη και παρείχε συμπληρωματικές εξηγήσεις σε μη επιτυχόντα υποψήφιο, ενώ διαβεβαίωσε ότι θα λάβει συμπληρωματικά μέτρα για την καλύτερη ενημέρωση των υπαλλήλων του σχετικά με τα ισχύοντα διοικητικά πρότυπα. Ο **Εκτελεστικός Οργανισμός του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Έρευνας** αναγνώρισε ότι, στην αρχική του απόφαση να αποκλείσει έναν υποψήφιο, δεν είχε παράσχει σαφείς και κατανοητές πληροφορίες σχετικά με τα προσφερόμενα μέσα προσφυγής. Ο Οργανισμός συμφώνησε να καλέσει τον ενδιαφερόμενο για συνέντευξη και διαβεβαίωσε ότι, στο μέλλον, θα παρέχει στους μη επιτυχόντες υποψήφιους επαρκείς πληροφορίες σχετικά με πιθανά μέσα προσφυγής (**2003/2008/TS**). Τέλος, ο **Εκτελεστικός Οργανισμός**

Εκπαίδευσης, Οπτικοακουστικών Θεμάτων και Πολιτισμού ζήτησε συγγνώμη σχετικά με υπόθεση που αφορούσε την απόρριψη αίτησης επιχορήγησης και ανακοίνωσε ότι είχε λάβει μέτρα για την αποκατάσταση των προβλημάτων που διαπιστώθηκαν. Συμφώνησε επίσης να επανεξετάσει την αίτηση (1537/2008/(ΤΙ)GG).

3.5 Θεματική ανάλυση των ερευνών που περατώθηκαν

Οι αποφάσεις περάτωσης των υποθέσεων δημοσιεύονται κατά κανόνα στον δικτυακό τόπο του Διαμεσολαβητή (<http://www.ombudsman.europa.eu>) στην αγγλική γλώσσα και στη

Οι αποφάσεις περάτωσης των υποθέσεων δημοσιεύονται κατά κανόνα στον δικτυακό τόπο του Διαμεσολαβητή (<http://www.ombudsman.europa.eu>) στην αγγλική γλώσσα και στη γλώσσα του ενδιαφερόμενου, εάν είναι διαφορετική.

γλώσσα του ενδιαφερόμενου, εάν είναι διαφορετική. Επιλεγμένες υποθέσεις παρουσιάζονται στον δικτυακό τόπο του Διαμεσολαβητή σε συνοπτική μορφή και στο σύνολο των επισήμων γλωσσών της ΕΕ (23 γλώσσες). Οι περιλήψεις αυτές αντικατοπτρίζουν το εύρος των θεμάτων και των θεσμικών ή λοιπών οργάνων και οργανισμών που καλύπτονται από τις

318 αποφάσεις περάτωσης υποθέσεων για το 2009, καθώς και τους διαφορετικούς λόγους για την περάτωση των υποθέσεων.

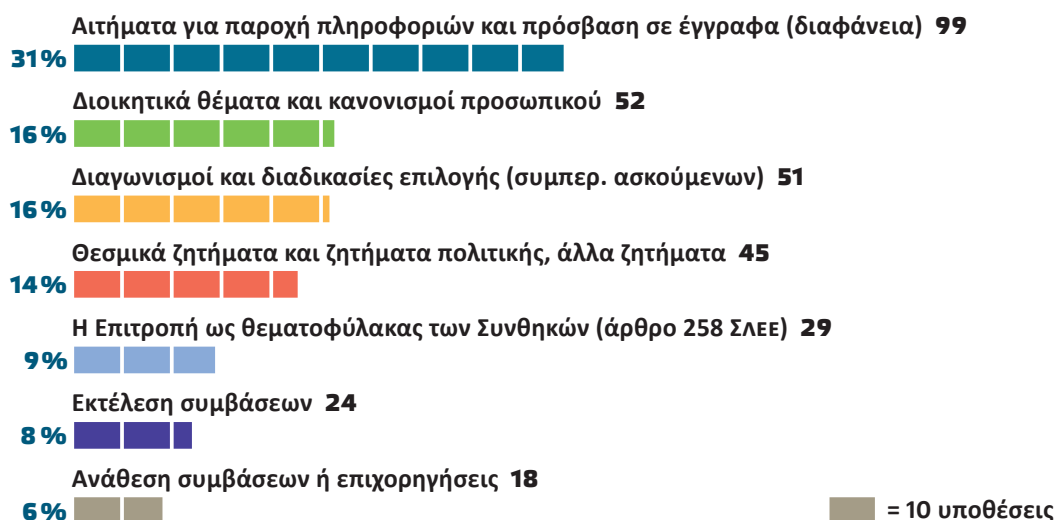
Στην παρούσα ενότητα αναλύονται τα σημαντικότερα πορίσματα επί των νομικών και πραγματικών περιστατικών που περιέχονται στις αποφάσεις του Διαμεσολαβητή για περάτωση υποθέσεων κατά το 2009. Ταξινομούνται θεματικά βάσει του κύριου αντικειμένου των ερευνών, και κατατάσσονται σε επτά βασικές κατηγορίες:

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

Επισημαίνεται ότι μεταξύ των παραπάνω κατηγοριών υπάρχουν σημαντικές αλληλεπικαλύψεις. Για παράδειγμα, ζητήματα διαφάνειας εγείρονται συχνά μέσω αναφορών που αφορούν προσλήψεις ή τον ρόλο της Επιτροπής ως θεματοφύλακα των Συνθηκών. Επισημαίνεται επίσης ότι οι κατηγορίες δεν παρουσιάζονται με τη σειρά κατάταξης που έχουν στο Σχήμα 3.11¹².

12. Το σχήμα 3.11 παρέχει πληροφορίες σχετικά με όλες τις έρευνες που «ολοκληρώθηκαν» το 2009 με βάση το αντικείμενό τους. Το 2008, το διάγραμμα αυτό αφορούσε το σύνολο των ερευνών που ξεκίνησαν. Καθώς η θεματική ανάλυση παρέχει μια επισκόπηση των σημαντικότερων πορισμάτων που περιλαμβάνονται σε σειρά επιλεγμένων υποθέσεων που «περατώθηκαν» το 2009, κρίθηκε σκόπιμο να διαμορφωθεί αναλόγως και το διάγραμμα. Το διάγραμμα αυτό βρίσκεται στη παρούσα ενότητα προκειμένου να υπογραμμιστεί στον αναγνώστη η σημασία των θεμάτων που συζητούνται σε σχέση με το συνολικό φόρτο εργασίας του Διαμεσολαβητή.

Σχήμα 3.11: Θεματική ανάλυση των ερευνών που ολοκληρώθηκαν



■ Διαφάνεια, δημόσια πρόσβαση και προσωπικά δεδομένα

Η παρούσα ενότητα αποτελεί επισκόπηση των αποφάσεων του Διαμεσολαβητή κατά το 2009 επί αναφορών που αφορούν (i) την πρόσβαση του κοινού σε έγγραφα, (ii) την πρόσβαση του κοινού σε πληροφορίες, και (iii) την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και το δικαίωμα των υποκειμένων των δεδομένων να έχουν πρόσβαση στα δεδομένα που τους αφορούν.

Πρόσβαση του κοινού σε έγγραφα

Το άρθρο 10 παράγραφος 3 της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση (πρώην άρθρο 1 της ΣΕΕ) αναφέρει ότι οι αποφάσεις στην Ένωση λαμβάνονται «όσο το δυνατόν πιο ανοιχτά και εγγύτερα στους πολίτες» ενώ το άρθρο 15 παράγραφος 1 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ) ορίζει ότι τα θεσμικά και λοιπά όργανα και οι οργανισμοί της Ένωσης διεξάγουν τις εργασίες τους όσο το δυνατόν πιο ανοιχτά προκειμένου να προωθήσουν τη χρηστή διακυβέρνηση και να διασφαλίσουν τη συμμετοχή της κοινωνίας των πολιτών. Το άρθρο 15 παράγραφος 3 της ΣΛΕΕ (πρώην άρθρο 255 της Συνθήκης ΕΚ) προβλέπει επίσης δικαίωμα πρόσβασης σε έγγραφα των θεσμικών και λοιπών οργάνων και οργανισμών της Ένωσης. Το δικαίωμα αυτό διέπεται από τον κανονισμό αριθ. 1049/2001¹³. Στις 30 Απριλίου 2008 η Επιτροπή παρουσίασε πρόταση¹⁴ για την τροποποίηση και αντικατάσταση του κανονισμού 1049/2001 για την πρόσβαση του κοινού στα έγγραφα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, του Συμβουλίου και της Επιτροπής. Οι συζητήσεις επί της συγκεκριμένης αναθεώρησης συνεχίστηκαν και το 2009. Κατόπιν αυτεπαγγέλτων ερευνών που διενήργησε ο Διαμεσολαβητής το 1996 και το 1999, πολλά άλλα θεσμικά όργανα και οργανισμοί θέσπισαν επίσης κανόνες για την πρόσβαση σε έγγραφα.

Ο κανονισμός 1049/2001 δίνει στους ενδιαφερόμενους τη δυνατότητα επιλογής μεταξύ δύο μέσων κατά της ολικής ή μερικής άρνησης πρόσβασης: τη δικαστική προσφυγή δυνάμει του άρθρου

Το 2009 ο Διαμεσολαβητής εξέδωσε αποφάσεις επί 19 αναφορών σχετικά με την εφαρμογή του κανονισμού αριθ. 1049/2001, 15 εκ των οποίων αφορούσαν την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

263 της ΣΛΕΕ (πρώην άρθρο 230 της Συνθήκης ΕΚ) ή την υποβολή αναφοράς στον Διαμεσολαβητή. Το 2009 ο Διαμεσολαβητής εξέδωσε αποφάσεις επί 19 αναφορών σχετικά με την εφαρμογή του κανονισμού αριθ. 1049/2001, 15 εκ των οποίων αφορούσαν την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

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

14. COM(2008) 229 τελικό.

➡➡➡ Δύο αναφορές κατά της Ευρωπαϊκής Υπηρεσίας Καταπολέμησης της Απάτης (OLAF) (υποθέσεις **723/2005/OV** και **790/2005/OV**), οι οποίες εξετάστηκαν από κοινού. Αφορούσαν δύο βελγικές εταιρείες, οι οποίες αποτελούσαν αντικείμενο έρευνας σχετικά με τη χρήση πλαστών πιστοποιητικών για την εισαγωγή μπανανών με την εφαρμογή προτιμησιακού δασμού. Θέλοντας να αποσαφηνίσουν τα πραγματικά περιστατικά και ενδεχομένως να ετοιμάσουν προσφυγή, ζήτησαν πρόσβαση σε μεγάλο αριθμό εγγράφων. Η OLAF αρνήθηκε την πρόσβαση στα περισσότερα από τα έγγραφα αυτά με το αιτιολογικό ότι κάτι τέτοιο θα υπονόμειε την προστασία της ερευνάς της, καθώς και των δικαστικών διαδικασιών στα κράτη μέλη. Αφότου εξέτασε τον φάκελο, ο Διαμεσολαβητής συμπέρανε ότι η OLAF δεν είχε ενεργήσει σωστά και υπέβαλε πρόταση φιλικού διακανονισμού καλώντας την OLAF να αναθεωρήσει τη θέση της. Η OLAF αποδέχτηκε την πρόταση φιλικού διακανονισμού αφότου συμβουλευτήκε τις αρμόδιες δικαστικές αρχές των εμπλεκόμενων κρατών μελών. ⬅⬅⬅

Στην υπόθεση **1349/2008/GG**, ένας δημοσιογράφος που είχε υποβάλει σειρά ερωτημάτων στην OLAF και έλαβε απάντηση από εκπρόσωπό της, διαμαρτυρήθηκε ότι ο εκπρόσωπος αυτός σκόπευε να προωθήσει τις απαντήσεις του και σε διάφορους τρίτους. Σύμφωνα με τη γνώμη της OLAF, ο εκπρόσωπός της είχε ενεργήσει για λογαριασμό του ιδίου και όχι με την ιδιότητα του εκπροσώπου της OLAF. Καθώς το πρόσωπο αυτό είχε όντως δηλώσει ότι ενεργούσε για λογαριασμό του ιδίου όταν έστειλε το σχετικό μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ο Διαμεσολαβητής συμπέρανε ότι η αναφορά δεν ενέπιπτε στο πεδίο αρμοδιοτήτων του και περάτωσε την υπόθεση.

Ένας πρώην υπάλληλος της Επιτροπής, ο οποίος είχε προσφύγει στον Ευρωπαϊό Επόπτη Προστασίας Δεδομένων (ΕΕΠΔ) ισχυριζόμενος ότι η Επιτροπή είχε παραβιάσει τα δικαιώματά του όσον αφορά την προστασία προσωπικών δεδομένων, υπέβαλε αναφορά στον Διαμεσολαβητή κατά του ΕΕΠΔ (υπόθεση **491/2008/PB**). Ο ενδιαφερόμενος ισχυρίστηκε ότι ο ΕΕΠΔ δεν είχε απαντήσει στην αλληλογραφία του και, συγκεκριμένα, δεν του είχε παραχωρήσει πρόσβαση σε ορισμένα έγγραφα. Ο ΕΕΠΔ εξέφρασε τη λύπη του για την καθυστερημένη απάντηση στην αλληλογραφία. Όσον αφορά το ζήτημα της πρόσβασης σε έγγραφα, ο Διαμεσολαβητής θεώρησε ότι, κατά τη στιγμή λήψης της απόφασης, η οποία δεν συμμορφωνόταν με τους σχετικούς κανόνες, ο ΕΕΠΔ δεν είχε ακόμη θεσπίσει μια δομημένη προσέγγιση για τον χειρισμό τέτοιου είδους αιτημάτων πρόσβασης. Ως εκ τούτου, ο Διαμεσολαβητής περάτωσε την υπόθεση με συμπληρωματική παρατήρηση.

Αρκετές αναφορές αφορούσαν εικαζόμενες καθυστερήσεις. Στις υποθέσεις **1190/2008/DK** και **1010/2008/DK**, ο Διαμεσολαβητής εντόπισε διάφορες παρατυπίες στον τρόπο με τον οποίο η Επιτροπή χειρίζεται τα αιτήματα των ενδιαφερόμενων για πρόσβαση σε έγγραφα¹⁵. Οι παρατυπίες αυτές αφορούν την καταχώριση των αιτημάτων, την τήρηση των προβλεπόμενων προθεσμιών και τη μη αιτιολόγηση της παράτασης των προθεσμιών αυτών. Καθώς παρατυπίες τέτοιου είδους είχαν ήδη εντοπιστεί και στο πλαίσιο προηγούμενης υπόθεσης (**367/2006/PB**), για την οποία ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε ορισμένες επικριτικές παρατηρήσεις (και στις οποίες η Επιτροπή ανταποκρίθηκε πολύ θετικά), αλλά και λόγω του ότι τα γεγονότα που αφορούσαν αυτές τις δύο υποθέσεις προηγούνταν των δεσμεύσεων της Επιτροπής προς τον Διαμεσολαβητή, αυτός δεν προέβη σε νέες επικριτικές παρατηρήσεις. Η υπόθεση **541/2008/VIK** περιελάμβανε επίσης ισχυρισμούς ότι η απόφαση με την οποία είχε απορριφθεί το αίτημα πρόσβασης σε έγγραφα δεν ήταν ορθή. Κατά τη διάρκεια της έρευνας προέκυψε ότι οι πληροφορίες που ζητούσε ο ενδιαφερόμενος είχαν δημοσιοποιηθεί από τις σχετικές εθνικές αρχές. Ο Διαμεσολαβητής εντόπισε διάφορες παρατυπίες στη συμπεριφορά της Επιτροπής αλλά δεν διατύπωσε καμία επικριτική παρατήρηση διότι ο ενδιαφερόμενος δεν είχε προβάλει ισχυρισμούς σχετικά με τις συγκεκριμένες διαδικαστικές πτυχές.

Στην υπόθεση **1491/2008/(ID)(BU)CK**, ένας υποψήφιος σε διαγωνισμό που διοργάνωσε η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού (EPSO) υποστήριξε ότι δεν είχε λάβει καμία απάντηση στο αίτημά του για πρόσβαση στις ερωτήσεις και απαντήσεις της δοκιμασίας στην οποία είχε συμμετάσχει. Μερικούς μήνες αργότερα και ενώ εξέφραζε τη λύπη της για την καθυστέρηση, η Γενική Γραμματεία της Επιτροπής απέρριψε το αίτημα και αναγνώρισε ότι η επιβεβαιωτική αίτησή του είχε

15. Χαρακτηριστικό παράδειγμα του πώς ορισμένες υπηρεσίες εξακολουθούν να δυσκολεύονται να συμμορφωθούν προς τις διατάξεις του κανονισμού 1049/2001 είναι η υπόθεση 2673/2009/MHZ, η οποία διευθετήθηκε τελικά από το εμπλεκόμενο όργανο.

χαθεί ή τοποθετηθεί σε λάθος θέση. Η υπόθεση αυτή σχετιζόταν και με την **1150/2008/(ID)(BU)CK**, την οποία ο ίδιος ενδιαφερόμενος είχε κινήσει κατά της ΕΡΣΟ. Στην τελευταία αυτή υπόθεση, ο ενδιαφερόμενος ισχυριζόταν ότι η ΕΡΣΟ δεν είχε διαβιβάσει την επιβεβαιωτική αίτησή του στη Γενική Γραμματεία της Επιτροπής σύμφωνα με το άρθρο 15 παράγραφος 1 του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς και είπε απλώς στον ενδιαφερόμενο ότι έπρεπε να απευθύνει την επιβεβαιωτική αίτησή του στην Επιτροπή. Η ΕΡΣΟ αναγνώρισε ότι, δεδομένης της πάγιας πρακτικής σύμφωνα με την οποία η Επιτροπή είναι αυτή που επιλαμβάνεται των επιβεβαιωτικών αιτήσεων, θα έπρεπε να έχει προβεί στη διαβίβαση αυτή. Ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε συμπληρωματική παρατήρηση, ενθαρρύνοντας την ΕΡΣΟ να λάβει όλα τα απαραίτητα μέτρα προκειμένου να αποκτήσει την αυτονομία της σε ό,τι αφορά τη διεκπεραίωση των αιτημάτων πρόσβασης σε έγγραφα.

Στην υπόθεση **3085/2008/GG**, ο Διαμεσολαβητής επέκρινε την Επιτροπή για το ότι δεν προσδιόρισε εξ αρχής την επιστολή του ενδιαφερόμενου ως αίτημα πρόσβασης. Η Επιτροπή δεν χειρίστηκε επίσης σωστά την επιβεβαιωτική αίτηση του ενδιαφερόμενου. Ακόμη και αν η απόφαση της Επιτροπής για άρνηση πρόσβασης ήταν σωστή ως προς την ουσία της, ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε επικριτική παρατήρηση διότι η Επιτροπή δεν ζήτησε συγγνώμη για τα διαδικαστικά σφάλματά της.

Η υπόθεση **429/2007/PB** αφορούσε επίσης σοβαρές καθυστερήσεις στη διεκπεραίωση αιτημάτων πρόσβασης. Ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε επικριτική παρατήρηση. Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης υπόθεσης τέθηκε επίσης το ζήτημα της χρέωσης εξόδων επεξεργασίας για αιτήματα πρόσβασης σε πολύ εκτενή και πολυάριθμα έγγραφα. Ο Διαμεσολαβητής θεώρησε ότι η Επιτροπή δεν συμμορφωνόταν με τις προδιαγραφές που ορίζονται στο άρθρο 10 του κανονισμού 1049/2001 για τη χρέωση τέτοιου είδους εξόδων και διατύπωσε σχετική επικριτική παρατήρηση.

Ο Διαμεσολαβητής διενήργησε αυτεπάγγελτη έρευνα που αφορούσε την Επιτροπή σχετικά με τα αιτήματα πολιτών για πρόσβαση σε έγγραφα που αφορούν διαδικασίες επί παραβάσει (**OI/2/2009/MHZ**). Ενώ περάτωσε την έρευνα χωρίς να διαπιστώσει κακοδιοίκηση, ενθάρρυνε ωστόσο την Επιτροπή να ενημερώνει τους πολίτες ότι μπορούν να αποκοτούν πρόσβαση σε τέτοιου είδους έγγραφα μέσω αίτησης είτε προς την Επιτροπή είτε προς τις αρχές του εμπλεκόμενου κράτους μέλους είτε και προς τους δύο. Επιπλέον, οι πολίτες θα μπορούσαν να ενημερώνονται ότι, σε περίπτωση υποβολής αιτήματος πρόσβασης στις αρχές κράτους μέλους, εφαρμόζεται η εκάστοτε εθνική νομοθεσία. Ο Διαμεσολαβητής πρόσθεσε ότι η Επιτροπή θα μπορούσε να συμπεριλάβει τέτοιου είδους πληροφορίες στον εξαιρετικό και φιλικό προς τον πολίτη δικτυακό τόπο της που αφορά τις διαδικασίες επί παραβάσει¹⁶.

Άλλες έρευνες του Διαμεσολαβητή σχετίζονταν με περαιτέρω εξαιρέσεις ως προς την πρόσβαση του κοινού που προβλέπονται στον κανονισμό 1049/2001. Η υπόθεση **70/2008/TS** αφορούσε την εξαίρεση που σχετίζεται με τον κίνδυνο υπονόμευσης της διαδικασίας λήψης αποφάσεων και της έκθεσης των υπηρεσιών σε μη προβλεπόμενες εξωτερικές πιέσεις. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι οι λόγοι που προέβαλε η Επιτροπή δεν ήταν ούτε έγκυροι ούτε επαρκείς. Περάτωσε την υπόθεση με επικριτικές παρατηρήσεις. Η υπόθεση **488/2007/PB** αφορούσε την εξαίρεση στην πρόσβαση για λόγους προστασίας εμπορικών συμφερόντων και των διεθνών σχέσεων. Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι η Επιτροπή δεν είχε αιτιολογήσει επαρκώς την άρνηση της ολικής πρόσβασης στα έγγραφα. Η Επιτροπή απάντησε ότι είχε συμβουλευτεί τα εμπλεκόμενα κράτη μέλη και ότι όλα εκτός ενός είχαν συμφωνήσει στη δημοσιοποίηση των πληροφοριών και συμπλήρωσε ότι θα κρατούσε τον Διαμεσολαβητή ενήμερο σχετικά με τη θέση του εν λόγω κράτους μέλους. Ο ενδιαφερόμενος ικανοποιήθηκε με την απάντηση αυτή και ο Διαμεσολαβητής περάτωσε την υπόθεση. Διατύπωσε, ωστόσο, συμπληρωματική παρατήρηση στην οποία ανέφερε ότι η Επιτροπή είχε παραβλέψει σημαντικά ζητήματα, όπως π.χ. το εάν τα εν λόγω έγγραφα προέρχονταν από τα κράτη μέλη ή ήταν έγγραφα που συντάχθηκαν από δικές της υπηρεσίες και κάλεσε την Επιτροπή να αποσαφηνίσει το συγκεκριμένο ζήτημα.

16. Όσον αφορά την πρόσβαση σε φάκελο υπόθεσης για διαδικασία επί παραβάσει, βλ. επίσης υπόθεση 1059/2008/(WP)VL.

Η υπόθεση **819/2007/PB** αφορούσε την άρνηση της Επιτροπής να παράσχει πρόσβαση στην αίτηση της Ιρλανδίας σε υπόθεση ενώπιον του Δικαστηρίου με το σκεπτικό ότι θα προκαλούσε προβλήματα στις διαδικασίες του Δικαστηρίου. Κατά τη διάρκεια της έρευνας, το Γενικό Δικαστήριο εξέδωσε απόφαση που έμοιαζε να παρουσιάζει ενδιαφέρον για το εν λόγω ζήτημα. Ο Διαμεσολαβητής ζήτησε, ως εκ τούτου, από την Επιτροπή να αναθεωρήσει την αρχική της απόφαση δεδομένης της πρόσφατης απόφασης του Δικαστηρίου. Η Επιτροπή επέμεινε στην άρνησή της, χωρίς όμως να την αιτιολογήσει δεόντως. Ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε επομένως επικριτική παρατήρηση επισημαίνοντας ότι η άρνηση της Επιτροπής έμοιαζε να βασίζεται στο γεγονός ότι η απόφαση του Γενικού Δικαστηρίου είχε εφεσιβληθεί. Αυτό δεν μπορούσε να δικαιολογήσει την απόφαση να παραβλεφθεί η νομική ερμηνεία που ορίζεται στη εν λόγω απόφαση του Δικαστηρίου, όπως είπε.

Πρόσβαση του κοινού σε πληροφορίες

Ο Διαμεσολαβητής ασχολήθηκε με πολλές αναφορές για μη παροχή πληροφοριών. Πολλές από τις υποθέσεις αυτές διεκπεραιώθηκαν μέσω ταχέων και απλοποιημένων διαδικασιών και περατώθηκαν επομένως γρήγορα αφότου το εμπλεκόμενο όργανο παρείχε τις σχετικές πληροφορίες. Σε δύο υποθέσεις ξεκίνησε πλήρης έρευνα. Η υπόθεση **1694/2007/(WP)BEH** αφορούσε τον ισχυρισμό ότι η Επιτροπή είχε δώσει ανεπαρκείς και σκοπίμως λανθασμένες απαντήσεις σε αίτημα παροχής πληροφοριών για μια συγκεκριμένη νομοθετική διαδικασία. Ενώ ο Διαμεσολαβητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι ο ισχυρισμός περί παροχής σκοπίμως λανθασμένων πληροφοριών ήταν αβάσιμος, συμφώνησε ωστόσο ότι οι απαντήσεις της Επιτροπής στον ενδιαφερόμενο ήταν ανεπαρκείς. Δεδομένου ότι η Επιτροπή παρείχε τελικά τις σχετικές πληροφορίες ενόσω διαρκούσε η έρευνα, ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι δεν απαιτούνταν περαιτέρω ενέργειες από πλευράς του. Στην υπόθεση **443/2009/VL**, η Ευρωπαϊκή Αστυνομική Υπηρεσία (Europol) κατηγορήθηκε ότι δεν απάντησε σε επιστολές μέσω των οποίων ο ενδιαφερόμενος την ενημέρωνε σχετικά με κάτι που εκείνος θεωρούσε σοβαρή απειλή για την παγκόσμια ασφάλεια. Η Europol δεν του έδωσε επίσης τα στοιχεία επικοινωνίας του γραφείου διασύνδεσής της στη Γερμανία. Η Europol εξήγησε ότι τα ζητήματα που ήγειρε ο ενδιαφερόμενος αφορούσαν εθνικά θέματα και ότι είχε διαβιβάσει την πληροφορία στο γερμανικό γραφείο διασύνδεσής της, το οποίο βρίσκεται στις εγκαταστάσεις της στη Χάγη. Ως εκ τούτου ο Διαμεσολαβητής περάτωσε την υπόθεση.

Προστασία δεδομένων

Στην υπόθεση **3486/2006/(GK)(ID)RT**, ο ενδιαφερόμενος ζήτησε από την Επιτροπή να του παράσχει τα στοιχεία απασχόλησης μίας από τις υπάλληλους της. Καθώς η υπάλληλος δεν έδωσε τη συγκατάθεσή της, η Επιτροπή αρνήθηκε να αποκαλύψει την ημερομηνία έναρξης της εργασιακής της σχέσης. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι η Επιτροπή δεν είχε αιτιολογήσει επαρκώς την άρνησή της και υπέβαλε πρόταση φιλικού διακανονισμού, την οποία η Επιτροπή αποδέχτηκε. Ωστόσο, η ενδιαφερόμενη υπάλληλος υπέβαλε στο μεταξύ αναφορά στον Ευρωπαίο Επόπτη Προστασίας Δεδομένων (ΕΕΠΔ) κατά της πρόθεσης της Επιτροπής να αποκαλύψει τη σχετική πληροφορία. Όταν ο ΕΕΠΔ επιβεβαίωσε ότι τα στοιχεία αυτά μπορούσαν να αποκαλυφθούν, η υπάλληλος προσέφυγε στο Γενικό Δικαστήριο. Στο πλαίσιο της εκκρεμούσας αυτής απόφασης, ο Διαμεσολαβητής περάτωσε την έρευνά του και διατύπωσε συμπληρωματική παρατήρηση ότι η Επιτροπή θα πρέπει να ενημερώσει τον ενδιαφερόμενο σχετικά με την έκβαση της υπόθεσης στο Δικαστήριο.

Η υπόθεση **672/2007/(WP)PB** αφορούσε θέματα που σχετίζονται με τον χειρισμό των αιτήσεων πρόσβασης και την εφαρμογή του κανονισμού 1049/2001 όσον αφορά τους κανόνες προστασίας των δεδομένων. Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι ο τρόπος με τον οποίο η Επιτροπή χειρίστηκε το αίτημα στην υπόθεση αυτή χαρακτηριζόταν από σοβαρές και αδικαιολόγητες καθυστερήσεις που ισοδυναμούσαν με κακοδιοίκηση και διατύπωσε επικριτική παρατήρηση. Σε ό,τι αφορά την εφαρμογή του κανονισμού 1049/2001, ο Διαμεσολαβητής παρέπεμψε σε νομολογία που εκδόθηκε μετά την υποβολή της αναφοράς και που έμοιαζε να έχει αναγνωριστεί έμμεσα από την Επιτροπή. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι δεν υφίστατο πλέον διαφορά ως προς τα εν λόγω νομικά ζητήματα.

➡➡➡ Η υπόθεση **2346/2007/JMA** αφορούσε την άρνηση της EPSO να ενημερώσει επιτυχόντες υποψηφίους σχετικά με τη βαθμολογία τους στις διάφορες δοκιμασίες. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι,

αρνούμενη να το πράξει, η ΕΡΣΟ παρέβλεπε τη θεμελιώδη αρχή της διαφάνειας που κατοχυρώνεται από το άρθρο 1 της ΣΕΕ (πλέον άρθρο 10 παράγραφος 3 της ΣΕΕ) και από το άρθρο 22 του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς. Ο Διαμεσολαβητής συμβουλευτήκε επίσης επί του θέματος τον ΕΕΠΔ, ο οποίος εξέφρασε την άποψη ότι τα αποτελέσματα των δοκιμασιών των υποψηφίων πρέπει να θεωρούνται προσωπικά δεδομένα στα οποία οι ενδιαφερόμενοι πρέπει να έχουν δικαίωμα πρόσβασης. Ενώ η ΕΡΣΟ αρνήθηκε αρχικά την πρόταση φιλικού διακανονισμού του Διαμεσολαβητή για γνωστοποίηση των δεδομένων, αποφάσισε τελικά να τροποποιήσει την πολιτική της και να επιτρέπει σε όλους τους υποψηφίους να έχουν πρόσβαση στη βαθμολογία τους, μετά από συνεννόηση με το διοικητικό συμβούλιο της ΕΡΣΟ. <<<

■ Η Επιτροπή ως θεματοφύλακας των Συνθηκών

Το κράτος δικαίου αποτελεί θεμελιώδη αρχή της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ενα από τα σημαντικότερα καθήκοντα της Επιτροπής είναι ο ρόλος της ως θεματοφύλακα των Συνθηκών¹⁷. Το άρθρο 258 της ΣΛΕΕ (πρώην άρθρο 226 της Συνθήκης ΕΚ) θεσπίζει μια γενική διαδικασία στο πλαίσιο της οποίας η Επιτροπή μπορεί να ερευνά και να παραπέμπει στο Δικαστήριο περιπτώσεις πιθανής παραβίασης της νομοθεσίας της ΕΕ από τα κράτη μέλη. Η Επιτροπή δύναται να διεξάγει έρευνες αυτεπαγγέλτως, βάσει καταγγελιών ή κατόπιν αιτημάτων του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου για την εξέταση αναφορών που υποβάλλονται στο Κοινοβούλιο δυνάμει του άρθρου 227 της ΣΛΕΕ (πρώην άρθρο 194 της Συνθήκης ΕΚ). Για ειδικά θέματα, όπως οι παράνομες κρατικές ενισχύσεις, εφαρμόζονται άλλες διαδικασίες.

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής λαμβάνει και εξετάζει αναφορές κατά της Επιτροπής ως θεματοφύλακα των Συνθηκών. Όταν ο Διαμεσολαβητής κινεί διαδικασία έρευνας σχετικά με τέτοια

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

αναφορά, μεριμνά πάντοτε ώστε να καθιστά σαφές στον ενδιαφερόμενο, όταν αυτό κρίνεται αναγκαίο, ότι δεν πρόκειται να εξετάσει εάν υφίσταται παράβαση, διότι ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής δεν έχει αρμοδιότητα να ερευνά τις ενέργειες αρχών των

κρατών μελών. Η έρευνα του Διαμεσολαβητή αφορά μόνο τη συμπεριφορά της Επιτροπής κατά την ανάλυση και τον χειρισμό της καταγγελίας επί παραβάσει που υποβάλλεται σε αυτή. Ο Διαμεσολαβητής μπορεί να εξετάζει τόσο τις διαδικαστικές όσο και τις ουσιαστικές πτυχές της συμπεριφοράς της Επιτροπής. Ωστόσο, οι έρευνες και τα συμπεράσματα του Διαμεσολαβητή σέβονται πλήρως τις διακριτικές εξουσίες της Επιτροπής, όπως αναγνωρίζονται από τις Συνθήκες και από τη νομολογία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όταν η Επιτροπή αποφασίζει εάν θα κινήσει διαδικασία επί παραβάσει ή όχι και εάν θα προσφύγει στο Δικαστήριο κατά του εμπλεκόμενου κράτους μέλους.

Όσον αφορά τις διαδικαστικές υποχρεώσεις της Επιτροπής έναντι των καταγγελλόντων, το κύριο σημείο αναφοράς του Διαμεσολαβητή αποτελεί η σχετική ανακοίνωση της Επιτροπής του 2002¹⁸. Η ανακοίνωση αυτή ορίζει ορισμένο αριθμό διαδικαστικών υποχρεώσεων σχετικά με την καταχώριση των καταγγελιών που υποβάλλονται στην Επιτροπή και τις εξαιρέσεις από τη συγκεκριμένη υποχρέωση, καθώς και προθεσμίες για τη διεκπεραίωση των καταγγελιών και την ενημέρωση των καταγγελλόντων. Η ανακοίνωση εκδόθηκε το 2002, ως απάντηση σε προηγούμενες έρευνες και επικρίσεις που είχε εκφράσει ο Διαμεσολαβητής προς την Επιτροπή σχετικά με τα εν λόγω ζητήματα. Ο Διαμεσολαβητής θεωρεί τη συγκεκριμένη ανακοίνωση ως ένα πολύ σημαντικό βήμα προς τα εμπρός όσον αφορά την ενδυνάμωση της εμπιστοσύνης των πολιτών προς την Επιτροπή ως θεματοφύλακα των Συνθηκών. Το 2009 η εξέταση, εκ μέρους του Διαμεσολαβητή, του τρόπου με τον οποίο η Επιτροπή εφαρμόζει τους κανόνες της ανέδειξε ορισμένο αριθμό αδυναμιών στην

17. Το άρθρο 17 της ΣΛΕΕ (πρώην άρθρο 211 της Συνθήκης ΕΚ) ορίζει ότι η Επιτροπή «μεριμνά για την εφαρμογή των Συνθηκών καθώς και των μέτρων που θεσπίζονται βάσει αυτών από τα θεσμικά όργανα».

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

εφαρμογή της ανακοίνωσης. Χαρακτηριστικά παραδείγματα των αδυναμιών αυτών παρουσιάζονται και αναλύονται στη συνέχεια.

Το ζήτημα της ανεπαρκούς πληροφόρησης των καταγγελλόντων αποτελεί πρόβλημα που επανέρχεται συχνά. Στην υπόθεση **80/2009/BU**, ενώ η Επιτροπή βεβαίωσε αρχικά την παραλαβή αλληλογραφίας από μια τσεχική περιβαλλοντική Μκο, χρειάστηκε να ξεκινήσει η έρευνα του Διαμεσολαβητή (δηλαδή περισσότερο από έναν χρόνο αργότερα) προκειμένου η Επιτροπή να ενημερώσει την Μκο σχετικά με την πρόθεσή της να καταχωρίσει την αλληλογραφία ως καταγγελία, αιτιολογώντας ταυτόχρονα την απόφασή της αυτή. Ο Διαμεσολαβητής εξέδωσε συμπληρωματική παρατήρηση στην οποία ανέφερε ότι η Επιτροπή θα μπορούσε να ενημερώνει όλους εκείνους τους καταγγέλλοντες, των οποίων η αλληλογραφία δεν καταχωρίζεται ως καταγγελία αλλά προστίθεται σε τρέχουσες υποθέσεις, σχετικά με τη διεκπεραίωση της καταγγελίας εκείνης που έχει καταχωριστεί. Η υπόθεση **1890/2008/(CHM)BU** αφορούσε τον ισχυρισμό τριών εταιρειών ότι η Επιτροπή δεν ενήργησε δεόντως όταν απέστειλε τις επιστολές προ-περάτωσης σε διαδικασία επί παραβάσει κατά της Πορτογαλίας, ενώ δεν φρόντισε επίσης να διασφαλίσει την ορθή παράδοση της απόφασής της για περάτωση της υπόθεσης. Ο Διαμεσολαβητής υπενθύμισε ότι τα σημεία 9 και 10 της ανακοίνωσης προβλέπουν ότι η Επιτροπή οφείλει να ενημερώνει τον καταγγέλλοντα σχετικά με τις τελικές αποφάσεις της για περάτωση καταγγελιών που αφορούν παραβάσεις. Το γεγονός ότι δεν το έπραξε αποτελούσε κρούσμα κακοδιοίκησης, το οποίο έκανε τον Διαμεσολαβητή να διατυπώσει επικριτική παρατήρηση. Ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε τρεις ακόμη συμπληρωματικές παρατηρήσεις που αφορούσαν διαδικαστικές πτυχές του χειρισμού των υποθέσεων από την Επιτροπή.

Ενα ακόμη πρόβλημα που ανακύπτει συχνά κατά τις έρευνες του Διαμεσολαβητή στο συγκεκριμένο πεδίο αφορά την καταχώριση των καταγγελιών. Η ανακοίνωση της Επιτροπής προβλέπει υποχρέωση καταχώρισης των καταγγελιών στο κεντρικό μητρώο καταγγελιών (παράγραφος 1 του σημείου 3 της ανακοίνωσης). Οι εξαιρέσεις από την υποχρέωση αυτή απαριθμούνται στην παράγραφο που ακολουθεί: «Σε περίπτωση αμφιβολιών για τον χαρακτήρα αλληλογραφίας, η Γενική Γραμματεία της Επιτροπής διαβουλεύεται με τη σχετική ή τις σχετικές υπηρεσίες εντός δεκαπέντε ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή της. Ελλείψει απάντησης εκ μέρους αυτής της υπηρεσίας ή αυτών των υπηρεσιών εντός των δεκαπέντε εργάσιμων ημερών, η αλληλογραφία καταχωρίζεται αυτόματα στο κεντρικό μητρώο καταγγελιών.» Η σαφής αυτή υποχρέωση έχει οδηγήσει σε πολυάριθμα προβλήματα. Η υπόθεση **2884/2008/(WP)GG** αφορούσε μια Γερμανίδα αισθητικό που ζήτησε αναγνώριση των επαγγελματικών της προσόντων στην Ελλάδα. Δεδομένου ότι εκκρεμεί ήδη διαδικασία επί παραβάσει κατά της Ελλάδας που αφορά παρόμοια προβλήματα, η Επιτροπή πρόσθεσε τη νέα αυτή υπόθεση στη διαδικασία και στη συνέχεια ενημέρωσε την καταγγέλλουσα ότι προτίθετο να περατώσει την υπόθεση διότι η καταγγέλλουσα μπορούσε να υποβάλει το αίτημά της στις αρμόδιες εθνικές αρχές. Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι η θέση της Επιτροπής ήταν εύλογη και ότι είχε επικοινωνήσει και ενημερώσει επαρκώς την καταγγέλλουσα σχετικά με την πρόθεσή της. Ωστόσο, η Επιτροπή είχε καταχωρίσει την καταγγελία με καθυστέρηση μεγαλύτερη των πέντε μηνών αφότου την παρέλαβε. Καθώς το ζήτημα της αναφοράς της προς το Διαμεσολαβητή δεν ήταν αυτό, ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε συμπληρωματική παρατήρηση ότι η Επιτροπή έπρεπε να αναθεωρήσει την πρακτική της όσον αφορά τα συγκεκριμένα ζητήματα. Τα ίδια προβλήματα ανέκυψαν και στην υπόθεση **1628/2008/TS**. Η Επιτροπή καταχώρισε την αλληλογραφία ως καταγγελία και παρέιχε στον καταγγέλλοντα τις πληροφορίες που είχε ζητήσει μόνο αφότου ο Διαμεσολαβητής ξεκίνησε την έρευνά του. Ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε συμπληρωματική παρατήρηση ότι η Επιτροπή θα έπρεπε να διαχωρίσει σαφώς τη διαδικασία που αφορά την ταυτοποίηση, καταχώριση και βεβαίωση παραλαβής των καταγγελιών από εκείνη που αφορά την απόφαση σχετικά με το πώς να χειριστεί κάθε καταγγελία.

Παρόμοια προβλήματα που αφορούν την καταχώριση των καταγγελιών και την ενημέρωση σχετικά με αυτές εντοπίστηκαν και στην υπόθεση **1174/2007/TN**, η οποία αφορούσε δύο καταγγελίες για εικαζόμενη παράλειψη μεταφοράς, από τη Σουηδία, της νομοθεσίας της ΕΕ για την ελεύθερη κυκλοφορία των προσώπων. Η Επιτροπή συμφώνησε να καταχωρίσει τη δεύτερη καταγγελία και να ενημερώσει τον καταγγέλλοντα σχετικά με τη διεκπεραίωση και των δύο καταγγελιών, μόνο

όταν ο Διαμεσολαβητής υπέβαλε πρόταση φιλικού διακανονισμού. Τα ίδια προβλήματα καταχώρισης διαπιστώθηκαν και στην υπόθεση **1087/2009/JMA**, η οποία αφορούσε την άρνηση των ιταλικών αρχών να καταχωρίσουν το διπλό επώνυμο του υιού του καταγγέλλοντος. Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι η Επιτροπή έπρεπε να έχει καταχωρίσει την αλληλογραφία ως καταγγελία. Σε διαφορετική περίπτωση θα έπρεπε να έχει ενημερώσει τον καταγγέλλοντα αναλόγως. Ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε συμπληρωματική παρατήρηση ότι η Επιτροπή έπρεπε να ενημερώσει τον καταγγέλλοντα σχετικά με τα αποτελέσματα των ενεργειών της όσον αφορά τις ιταλικές αρχές.

Η υπόθεση **3303/2008/ELB** σχετικά με την υποτιθέμενα λανθασμένη απόφαση της Επιτροπής να μην καταχωρίσει καταγγελία παράβασης κατά του Βελγίου για το ότι δεν αναγνώριζε το γαλλικό δίπλωμα νοσηλευτικής του καταγγέλλοντος περατώθηκε χωρίς να διαπιστωθεί κακοδιοίκηση. Ο Διαμεσολαβητής συμφώνησε με την Επιτροπή ότι δεν υφίστατο παραβίαση της νομοθεσίας της ΕΕ διότι η αναγνώριση των διπλωμάτων για ακαδημαϊκούς σκοπούς είναι αρμοδιότητα των κρατών μελών και ότι δεν υπάρχει καμία διάταξη της νομοθεσίας της ΕΕ που να αφορά τα συγκεκριμένα ζητήματα. Ο Διαμεσολαβητής περάτωσε επίσης την υπόθεση **1440/2008/(WP)OV** χωρίς να διαπιστώσει κακοδιοίκηση. Η υπόθεση αφορούσε τον ισχυρισμό Ισπανού πολίτη ότι η Επιτροπή δεν του είχε παράσχει πληροφορίες για τον τρόπο με τον οποίο θα μπορούσε να προσβάλει τους ισπανικούς τελωνειακούς δασμούς για ορισμένα προϊόντα. Η λεπτομερής ανάλυση του Διαμεσολαβητή αποκάλυψε ότι η Επιτροπή είχε απαντήσει στα ερωτήματα του καταγγέλλοντος και του είχε παράσχει τις σχετικές πληροφορίες όσον αφορά τις ισχύουσες διαδικασίες, ενώ τον είχε επίσης κρατήσει ενήμερο σχετικά με τις συζητήσεις της επιτροπής τελωνειακού κώδικα επί του συγκεκριμένου θέματος.

Με αφορμή τα ζητήματα που προέκυψαν από αυτές και παρόμοιες υποθέσεις, ο Διαμεσολαβητής διενήργησε το 2009 μια αυτεπάγγελτη έρευνα για τις πρακτικές της Επιτροπής σχετικά με την καταχώριση της αλληλογραφίας και των καταγγελιών (**OI/3/2009/MHZ**). Η έρευνα αυτή εξακολουθούσε να βρίσκεται σε εξέλιξη στο τέλος της χρονιάς.

Ο Διαμεσολαβητής μπορεί επίσης να εξετάζει την ουσία των αναλύσεων και των συμπερασμάτων της Επιτροπής κατά τη διερεύνηση καταγγελιών επί παραβάσει. Η εξέταση του Διαμεσολαβητή αποσκοπεί στο να διαπιστώσει εάν τα συμπεράσματα της Επιτροπής είναι εύλογα και εάν βασίζονται σε ορθή επιχειρηματολογία και εξηγούνται λεπτομερώς στους καταγγέλλοντες. Σε περίπτωση που ο Διαμεσολαβητής διαφωνούσε ριζικά με την αξιολόγηση της Επιτροπής, θα το δήλωνε, υπογραμμίζοντας όμως ταυτόχρονα ότι η ανώτατη αρχή για την ερμηνεία του δικαίου της ΕΕ είναι το Δικαστήριο. Ωστόσο, διαφωνίες τέτοιου είδους ανακύπτουν μόνο κατ' εξαίρεση. Στις περισσότερες από τις προαναφερθείσες υποθέσεις, ο Διαμεσολαβητής θεώρησε ορθή τη στάση της Επιτροπής επί της ουσίας της υπόθεσης¹⁹.

→→→ Η υπόθεση **2980/2008/GG** αφορούσε ισχυρισμό Γερμανού πολίτη ότι η Επιτροπή δεν είχε χειριστεί κατάλληλα μια καταγγελία προκειμένου να διασφαλίσει ότι τα κράτη μέλη εφαρμόζουν σωστά τους κανονισμούς της ΕΕ όσον αφορά τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών. Η έρευνα έδειξε ότι η Επιτροπή είχε επιληφθεί δεόντως της υπόθεσης του καταγγέλλοντος και είχε επικοινωνήσει με τις αρμόδιες γαλλικές αρχές. Κατά την άποψη του Διαμεσολαβητή, η Γενική Διεύθυνση Μεταφορών και Ενέργειας της Επιτροπής είναι αξιόπαινη για τη δυναμική προσέγγιση και την υποστήριξή της προς τον καταγγέλλοντα στη συγκεκριμένη υπόθεση. ←←←

Επίσης, στην υπόθεση **443/2008/JMA**, η οποία αφορούσε ισχυρισμό ότι η Επιτροπή δεν είχε δεόντως επιληφθεί καταγγελίας κατά της Ισπανίας και είχε εσφαλμένα αποφασίσει να εντάξει την εξέταση της καταγγελίας αυτής στο πλαίσιο εκκρεμούσας ενιαίας οριζόντιας διαδικασίας κατά της Ισπανίας για την επεξεργασία των αστικών υδάτων, ο Διαμεσολαβητής συμπέρανε ότι, σύμφωνα με τη νομολογία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η Επιτροπή διαθέτει ευρεία διακριτική ευχέρεια προκειμένου να αποφασίζει το εάν μεμονωμένες καταγγελίες πρέπει να ομαδοποιούνται υπό ενιαία οριζόντια διαδικασία ή όχι. Επιπλέον, η Επιτροπή ενημέρωσε ορθά τον καταγγέλλοντα σχετικά με τις ενέργειες στις οποίες είχε προβεί. Σε αντιπαραβολή προς την προηγούμενη,

19. Βλ. π.χ. υπόθεση 822/2009/BU σχετικά με την εικαζόμενη παραβίαση των περιβαλλοντικών οδηγιών από την Τσεχική Δημοκρατία και 2036/2008/(CD)BEH σχετικά με την εικαζόμενη μη συμμόρφωση αυστριακών νόμων περί ασφαλιστικού συστήματος προς τις διατάξεις των Συνθηκών για την ελεύθερη κυκλοφορία.

στην υπόθεση **706/2007/(WP)BEH** ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε κακοδιοίκηση και έκρινε ότι η Επιτροπή δεν είχε επιληφθεί με το ταχύτερο και επιμελέστερο δυνατό τρόπο καταγγελίας επί παραβάσει, η οποία είχε υποβληθεί το 2005 από ένα Αυστριακό πολίτη και αφορούσε εικαζόμενη μη συμμόρφωση της Αυστρίας προς τη νομοθεσία της ΕΕ για την ποιότητα του αέρα. Ο Διαμεσολαβητής θεώρησε ότι, παρά το επαρκώς σαφές υπόβαθρο της υπόθεσης ως προς τα πραγματικά περιστατικά, η Επιτροπή δεν έλαβε θέση επί της καταγγελίας παρά μόνο αφότου ο καταγγέλλων απευθύνθηκε στον Διαμεσολαβητή το 2007.

➔➔➔ Η υπόθεση **791/2005/(IP)FOR** αφορούσε ισχυρισμό περί άδικης απόφασης για περάτωση καταγγελίας επί παραβάσει κατά της Ιταλίας σχετικά με χώρο υγειονομικής ταφής απορριμμάτων στη Malagrotta, κοντά στη Ρώμη. Ο καταγγέλλων ισχυρίστηκε ότι η απόφαση της Επιτροπής να περατώσει την υπόθεση ήταν άδικη διότι εξακολουθούσαν να υφίστανται διάφορες παρατυπίες. Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι η προθεσμία συμμόρφωσης ήταν η 16η Ιουλίου 2009 και το γεγονός ότι ο χώρος υγειονομικής ταφής δεν είχε ακόμη συμμορφωθεί προς τις σχετικές προδιαγραφές, όταν η Επιτροπή περάτωσε τη διαδικασία επί παραβάσει, δεν συνιστούσε ούτε σφάλμα ούτε αδικία. Ωστόσο, υπό το φως των σημαντικών πληροφοριών που τέθηκαν υπόψη του από τον καταγγέλλοντα, ο Διαμεσολαβητής κάλεσε την Επιτροπή να εξετάσει, μετά τον Ιούλιο του 2009, εάν ο χώρος υγειονομικής ταφής είχε πράγματι συμμορφωθεί προς τη σχετική οδηγία. Αργότερα μέσα στο 2009, η Επιτροπή εκκίνησε εκ νέου τη διαδικασία επί παραβάσει. ⬅⬅⬅

Η υπόθεση **1532/2008/GG** αφορούσε ισχυρισμό για μη έναρξη διαδικασίας επί παραβάσει κατά της Αυστρίας. Η Επιτροπή ξεκίνησε έρευνα μετά από καταγγελίες 27 πρωτοβουλιών Αυστριακών πολιτών ότι οι εγκαταστάσεις του αεροδρομίου της Βιέννης είχαν επεκταθεί επανειλημμένα χωρίς τις απαραίτητες μελέτες περιβαλλοντικών επιπτώσεων (ΜΠΕ). Η Επιτροπή συμφώνησε ότι οι αυστριακές αρχές θα μπορούσαν να διεξαγάγουν μια αναδρομική ΜΠΕ. Η έρευνα του Διαμεσολαβητή ανέδειξε διάφορα προβλήματα σχετικά με αυτή την αναδρομική ΜΠΕ, συμπεριλαμβανομένης μιας πιθανής σύγκρουσης συμφερόντων μεταξύ εθνικών αρχών. Εφόσον η Επιτροπή δεν είχε ακόμη λάβει τελική απόφαση επί της συγκεκριμένης υπόθεσης, ο Διαμεσολαβητής περάτωσε την έρευνά του αναφέροντας ότι ευελπιστούσε ότι κατά τη λήψη της τελικής της απόφασης η Επιτροπή θα λάμβανε υπόψη τα πορίσματα και τους προβληματισμούς του.

■ Ανάθεση συμβάσεων και επιχορηγήσεις

Ο Διαμεσολαβητής εξετάζει αναφορές σχετικά με την ανάθεση, ή τη μη ανάθεση, συμβάσεων και επιχορηγήσεων. Ωστόσο, θεωρεί ότι τα όργανα της ΕΕ, και ειδικότερα οι επιτροπές αξιολό-

Ο Διαμεσολαβητής εξετάζει αναφορές σχετικά με την ανάθεση, ή τη μη ανάθεση, συμβάσεων και επιχορηγήσεων.

γησης και οι αναθέτουσες αρχές, διαθέτουν ευρεία διακριτική ευχέρεια σε ό,τι αφορά τα κριτήρια που λαμβάνουν υπόψη όταν αποφασίζουν σχετικά με την ανάθεση μιας σύμβασης μετά από πρόσκληση υποβολής προσφορών. Ο Διαμεσολαβητής εκτιμά ότι,

κατά την εξέταση τέτοιων υποθέσεων, πρέπει να περιορίζεται στο να ελέγχει ότι εφαρμόζονται οι κανόνες που διέπουν τις σχετικές διαδικασίες, ότι τα στοιχεία είναι ορθά και ότι δεν υπάρχει πρόδηλη πλάνη κατά την εκτίμηση ή κατάχρηση εξουσιών. Επιπλέον, μπορεί να εξετάζει εάν τα εμπλεκόμενα όργανα έχουν ανταποκριθεί στην υποχρέωση αιτιολόγησης των επιλογών τους και εάν η αιτιολόγηση αυτή είναι συνεκτική και λογική.

Ο Διαμεσολαβητής περάτωσε έξι υποθέσεις στις οποίες οι ενδιαφερόμενοι ισχυρίστηκαν την απουσία ακριβοδίκαιης μεταχείρισης στο έργο των επιτροπών επιλογής λόγω σύγκρουσης συμφερόντων ή μεροληψίας ορισμένων εκ των μελών τους. Στην υπόθεση **3112/2007/MF**, σχετικά με διαγωνισμό για την αποκατάσταση εθνικού δρυμού στο Τσαντ, ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι οι περιστάσεις της υπόθεσης μπορούσαν να δημιουργήσουν αμφιβολίες σχετικά με την αμεροληψία ενός συγκεκριμένου μέλους της επιτροπής αξιολόγησης και ότι, αντίθετα με την άποψη της Επιτροπής, η δήλωση αμεροληψίας του εν λόγω μέλους δεν αρκούσε για την εξάλειψη των αμφιβολιών αυτών. Ο Διαμεσολαβητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η Επιτροπή δεν έλαβε επαρκή μέτρα ώστε να εξαλείψει τις αμφιβολίες και δεν κατέδειξε ότι τα μέτρα αυτά ήταν τα μόνα που είχε στη

διάθεσή της. Στην υπόθεση **2400/2006/JF**, μια εταιρεία συμβούλων ισχυρίστηκε ότι η προσφορά της απορρίφθηκε λόγω των οδηγιών που έδωσε αντιπροσωπεία της Επιτροπής σε τρίτη χώρα. Από την έρευνα του Διαμεσολαβητή δεν προέκυψαν στοιχεία σχετικά με την ύπαρξη τέτοιων οδηγιών που να τεκμηριώνουν τον ισχυρισμό της ενδιαφερόμενης.

Στην υπόθεση **491/2007/PB** σχετικά με την πρόσκληση υποβολής προτάσεων της αντιπροσωπείας της Επιτροπής στο Βερολίνο και, πιο συγκεκριμένα, σχετικά με τον δίκαιο χαρακτήρα του διαγωνισμού και τη διαφάνεια της διαδικασίας, ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι υπήρχαν αδικαιολόγητες περιοριστικές απαιτήσεις στον διαγωνισμό και ότι η Επιτροπή δεν απάντησε δεόντως στα αιτήματα του ενδιαφερόμενου για παροχή πληροφοριών. Ο Διαμεσολαβητής εξέφρασε επίσης ανησυχίες σχετικά με την απουσία κανόνων και πρακτικών όσον αφορά το ζήτημα της σύγκρουσης συμφερόντων στην περίπτωση των υφιστάμενων ή πρώην εσωτερικών παρόχων υπηρεσιών ή άλλων προϊόντων, οι οποίοι συμμετέχουν σε διαγωνισμούς. Σε συμπληρωματική παρατήρηση που διατύπωσε, κάλεσε την Επιτροπή να εξετάσει το ενδεχόμενο υιοθέτησης τέτοιων κανόνων ή κατευθυντήριων γραμμών.

Στην υπόθεση **1270/2007/(ET)(ID)(DK)CK**, ο ενδιαφερόμενος, ο οποίος είχε λάβει αρχικά επιστολή που του ανέθετε σύμβαση, ενημερώθηκε από την Επιτροπή ότι ο διαγωνισμός είχε ακυρωθεί λόγω διαδικαστικών παρατυπιών και λόγω πιθανής παραβίασης της εμπιστευτικότητας και της αμεροληψίας, καθώς και πιθανής εξωτερικής επιρροής κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αξιολόγησης. Ο Διαμεσολαβητής εξέδωσε σχέδιο σύστασης καλώντας την Επιτροπή να αιτιολογήσει με πιο συγκεκριμένο και επαρκή τρόπο την ακύρωση του διαγωνισμού. Μετά από έλεγχο του φακέλου, ο Διαμεσολαβητής επιβεβαίωσε ότι αυτός περιείχε στοιχεία που συνηγορούσαν υπέρ της εξήγησης που είχε προβάλει η Επιτροπή σε απάντηση του σχεδίου σύστασής του. Ως εκ τούτου, ο Διαμεσολαβητής περάτωσε την υπόθεση με το σκεπτικό ότι η Επιτροπή είχε συμμορφωθεί στο σχέδιο σύστασης.

Στο πλαίσιο μιας αυτεπάγγελτης έρευνάς του (**OI/4/2005/GG**), ο Διαμεσολαβητής διερεύνησε περαιτέρω τον ισχυρισμό γερμανικής Μκο ότι η Επιτροπή είχε σκόπιμα μεροληπτήσει εις βάρος της και είχε ενεργήσει με δόλο όταν απέρριψε την αίτησή της για υπογραφή συμφωνίας-πλασίου εταιρικής σχέσης. Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε σοβαρά κρούσματα κακοδιοίκησης. Πέραν των αδυναμιών που είχε εντοπίσει σε προηγούμενες σχετικές έρευνες (υποθέσεις 1702/2001/GG και 2862/2004/GG), διαπίστωσε ότι η Επιτροπή είχε σκόπιμα αποκρύψει την αλήθεια και, ως εκ τούτου, παραπλάνησε τη Μκο. Ο τρόπος με τον οποίο χειρίστηκε την αίτηση της Μκο ζημίωσε σημαντικά την ενδιαφερόμενη. Σε απάντηση προς το σχέδιο σύστασης του Διαμεσολαβητή, η Επιτροπή παραδέχτηκε ότι θα έπρεπε να έχει χειριστεί την αίτηση με περισσότερη προσοχή. Ωστόσο, δεν εξέφρασε τη λύπη της στην ενδιαφερόμενη αλλά τόνισε ότι οι σχετικές διαδικασίες είχαν στο μεταξύ βελτιωθεί. Ο Διαμεσολαβητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η παραδοχή της Επιτροπής δεν αρκούσε για την αντιμετώπιση των σοβαρών ανησυχιών που είχε εκφράσει στο σχέδιο σύστασής του. Ωστόσο, δεδομένου ότι το κρούσμα κακοδιοίκησης είχε λάβει χώρα πολύ καιρό πριν και ότι τώρα βρισκόταν σε ισχύ μια νέα συμφωνία εταιρικής σχέσης, περάτωσε την υπόθεση διατυπώνοντας επικριτική παρατήρηση.

Τέλος, στην υπόθεση **1192/2008/BU** κατά του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, ο ενδιαφερόμενος εξέφραζε τη δυσaréσκειά του με τα αποτελέσματα διαγωνισμού για την εκτέλεση εργασιών ανακαίνισης στο γραφείο ενημέρωσης του Κοινοβουλίου στη Μάλτα. Ο ενδιαφερόμενος αμφισβήτησε συγκεκριμένα την ακρίβεια των εφαρμοζόμενων κριτηρίων αξιολόγησης. Ο Διαμεσολαβητής δεν διαπίστωσε κακοδιοίκηση εκ μέρους του Κοινοβουλίου και θεώρησε ότι οι εξηγήσεις του ήταν λογικές. Παρέπεμψε στη σχετική νομολογία, σύμφωνα με την οποία τα όργανα της ΕΕ διαθέτουν ευρεία διακριτική ευχέρεια κατά την αξιολόγηση των παραγόντων που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη προκειμένου να ανατεθεί μια σύμβαση και διαπίστωσε ότι δεν υπήρχαν στοιχεία που να υποδηλώνουν ότι το εμπλεκόμενο όργανο είχε υποπέσει σε πρόδηλο σφάλμα αξιολόγησης.

Μια δεύτερη ομάδα αναφορών αφορούσε ισχυρισμούς περί εσφαλμένου ή άδικου αποκλεισμού των προσφορών²⁰ των ενδιαφερόμενων. Η υπόθεση **1928/2008/TS** αφορούσε την απόρριψη αίτησης υποτροφίας για Τουρκοκύπριους φοιτητές. Η Επιτροπή συμφώνησε ότι οι εξηγήσεις

20. Βλ. επίσης υπόθεση 1414/2007/IP.

της επιτροπής αξιολόγησης μπορούσαν να είναι πιο σαφείς. Ο Διαμεσολαβητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η απόφαση της Επιτροπής να αποκλείσει την αίτηση δεν συμμορφωνόταν προς τη σχετική πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος. Επεσήμανε, ωστόσο, ότι η Επιτροπή συμφώνησε ότι ο ενδιαφερόμενος θα ήταν επιλέξιμος για το πρόγραμμα υποτροφιών του ακαδημαϊκού έτους 2009-2010. Η υπόθεση **2576/2008/(AF)GG** αφορούσε τον υποτιθέμενα εσφαλμένο αποκλεισμό της προσφοράς του ενδιαφερόμενου διότι δεν είχε προσκομίσει το σχετικό έγγραφο ΦΠΑ. Ο Διαμεσολαβητής εξέτασε την αίτηση και κατέληξε στο συμπέρασμα ότι ο ενδιαφερόμενος δεν μπόρεσε να πιστοποιήσει ότι είχε υποβάλει το απαιτούμενο έγγραφο. Δεν διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση αλλά ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε συμπληρωματική παρατήρηση προκειμένου να αποφεύγονται τέτοιου είδους προβλήματα στο μέλλον.

Στην υπόθεση **3222/2005/IP**, ο ενδιαφερόμενος ισχυρίστηκε ότι η απόφαση της Επιτροπής να μην επιλέξει την προσφορά του ήταν αβάσιμη. Η επιτροπή αξιολόγησης είχε υπολογίσει εκ νέου την προσφορά με δική της πρωτοβουλία διότι εσφαλμένα θεώρησε ότι περιείχε αριθμητικά σφάλματα. Οι άστοχες αυτές τροποποιήσεις είχαν ως αποτέλεσμα να υπερβαίνει η προσφορά τον μέγιστο προϋπολογισμό των 4 εκατ. ευρώ κατά 21 ευρώ. Ο Διαμεσολαβητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι, στην προκειμένη περίπτωση, ένα αίτημα αποσαφήνισης θα είχε δώσει στον ενδιαφερόμενο την ευκαιρία να διευκρινίσει την προσφορά. Το γεγονός ότι δεν ζητήθηκε τέτοια διευκρίνιση οδήγησε σε κακοδιοίκηση. Η Επιτροπή απέρριψε την πρόταση φιλικού διακανονισμού του Διαμεσολαβητή με την οποία πρότεινε στην Επιτροπή να συμφωνήσει στην καταβολή της κατάλληλης αποζημίωσης για απώλεια ευκαιρίας. Όταν ο ενδιαφερόμενος ανακοίνωσε ότι σκεφτόταν να προσφύγει δικαστικά, ο Διαμεσολαβητής περάτωσε την υπόθεση διατυπώνοντας επικριτική παρατήρηση.

→→→ Η υπόθεση **1537/2008/(T)GG** αφορούσε την απόρριψη, από τον Εκτελεστικό Οργανισμό Εκπαίδευσης, Οπτικοακουστικών Θεμάτων και Πολιτισμού (EACEA), μιας αίτησης επιχορήγησης εκ μέρους συλλόγου αδελφοποίησης πόλεων διότι έλλειπε σημαντικό απαιτούμενο έγγραφο. Ο ενδιαφερόμενος εντόπισε μια σειρά σφαλμάτων στις διαδικασίες και τις πρακτικές του Οργανισμού. Σε απάντηση προς την έρευνα του Διαμεσολαβητή, ο Οργανισμός εξέφρασε τη λύπη του στον ενδιαφερόμενο και ανακοίνωσε ότι είχε λάβει μέτρα για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που εντοπίστηκαν. Συμφώνησε να επαναξιολογήσει την αίτηση σύμφωνα με τα σχετικά κριτήρια ανάθεσης. Και πάλι όμως η πρόταση δεν κρίθηκε άξια επιχορήγησης. Ο Διαμεσολαβητής μελέτησε τον φάκελο και κατέληξε στο συμπέρασμα ότι δεν μπορούσε να εντοπιστεί κανένα πρόδηλο σφάλμα ως προς την αξιολόγηση. Διατύπωσε ωστόσο συμπληρωματική παρατήρηση ότι, στο μέλλον, ο Οργανισμός θα πρέπει να παρέχει λεπτομερέστερες πληροφορίες σχετικά με τα αποτελέσματα των αξιολογήσεων του στους αιτούντες που αμφισβητούν την αξιολόγηση των αιτήσεών τους. ←←←

Δύο περιπτώσεις αποτέλεσαν ευκαιρία να αποσαφηνιστεί η διαφορά μεταξύ παράνομου χαρακτήρα και κακοδιοίκησης: στην υπόθεση **1561/2008/RT**, ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι οι πληροφορίες που παρέχονταν στην πρόσκληση υποβολής προσφορών δεν ήταν αρκούντως ακριβείς και πλήρεις για όσους εκ των υποβαλλόντων προσφορά αποφάσιζαν να καταθέσουν τις προσφορές τους μέσω ιδιωτικής υπηρεσίας ταχυδρομείου ή ιδιοχείρως. Ο Διαμεσολαβητής υπέβαλε πρόταση φιλικού διακανονισμού την οποία απέρριψε η Επιτροπή, λέγοντας ότι οι πληροφορίες που παρείχε συμμορφώνονταν με τις ισχύουσες διατάξεις του δημοσιονομικού κανονισμού. Ο Διαμεσολαβητής περάτωσε την υπόθεση διατυπώνοντας επικριτική παρατήρηση και υπενθυμίζοντας ότι ο όρος «κακοδιοίκηση» αποτελεί έννοια ευρύτερη από τον παράνομο χαρακτήρα. Το γεγονός ότι μια απόφαση λαμβάνεται χωρίς να παραβιάζεται ο νόμος δεν σημαίνει κατ' ανάγκη ότι λαμβάνεται και σύμφωνα με τις αρχές της χρηστής διοίκησης. Η υπόθεση **271/2009/VL** υποβλήθηκε από εργαζόμενη σε γραφείο του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτών στη Γερμανία. Η σύμβασή της δεν μπόρεσε να ανανεωθεί εγκαίρως διότι η Επιτροπή, η οποία χρηματοδοτεί το Κέντρο με επιχορήγηση, δεν μπόρεσε να ολοκληρώσει εγκαίρως τις απαραίτητες διαδικασίες για την ανανέωση της επιχορήγησης. Ο Διαμεσολαβητής συμφώνησε ότι η Επιτροπή δεν παρέβη τυχόν νομικές υποχρεώσεις της. Δεν πείστηκε, ωστόσο, ότι η Επιτροπή επιλήφθηκε της αίτησης επιχορήγησης τόσο γρήγορα όσο θα έπρεπε ώστε ο Διαμεσολαβητής να μπορεί να κρίνει ότι το εμπλεκόμενο όργανο είχε πράξει σύμφωνα με την ορθή διοικητική πρακτική. Δεδομένου ότι η Επιτροπή παραδέχτηκε

ότι οι αιτήσεις επιχορήγησης εξετάζονται καλύτερα πριν από το τέλος του έτους που προηγείται εκείνου για το οποίο ζητείται η επιχορήγηση, ο Διαμεσολαβητής περάτωσε την υπόθεση διατυπώνοντας επικριτική παρατήρηση.

■ Εκτέλεση συμβάσεων

Ο Διαμεσολαβητής θεωρεί ότι κακοδιοίκηση σημειώνεται όταν ένα δημόσιο όργανο παραλείπει να ενεργήσει σύμφωνα με τον κανόνα ή την αρχή που το δεσμεύει. Η κακοδιοίκηση μπορεί επομένως να αφορά και την τήρηση των υποχρεώσεων που προκύπτουν από συμβάσεις που συνάπτονται από τα όργανα της ΕΕ.

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

Σε υποθέσεις που αφορούν διαφορές από συμβάσεις, ο Διαμεσολαβητής κρίνει σκόπιμο να περιορίζει την έρευνά του γύρω από το εάν το εμπλεκόμενο όργανο παρουσίασε με συνοχή και εύλογο τρόπο τη νομική βάση για τις ενέργειές του καθώς και τους λόγους για τους οποίους θεωρεί την άποψή του σχετικά με την αντιπαράθεση βάσιμη. Εάν συμβαίνει αυτό, ο Διαμεσολαβητής καταλήγει στο συμπέρασμα ότι από την έρευνά του δεν στοιχειοθετείται κρούσμα κακοδιοίκησης. Το συμπέρασμα αυτό δεν επηρεάζει το δικαίωμα των συμβαλλομένων να υποβάλλουν τη διαφορά τους στο αρμόδιο δικαστικό όργανο για οριστική επίλυση. Εάν οι συμβαλλόμενοι προχωρήσουν στη δικαστική οδό, ο Διαμεσολαβητής περατώνει την έρευνά του αμέσως, χωρίς περαιτέρω αξιολόγηση, σύμφωνα με το άρθρο 2 παράγραφος 7 του Καταστατικού του.

Βάσει της παραπάνω εξέτασης, ο Διαμεσολαβητής περάτωσε το 2009 διάφορες έρευνες χωρίς να διαπιστώσει κρούσματα κακοδιοίκησης ή έκρινε ότι δεν δικαιολογούνταν περαιτέρω έρευνες. Οι υποθέσεις αυτές αφορούσαν διαφορές σχετικά με καθυστερήσεις στις πληρωμές εξόφλησης του υπολοίπου για ορισμένα έργα²¹, άρνηση καταβολής τόκων από εκπρόθεσμη πληρωμή σε εταιρεία²², διαφορές σχετικά με επιλέξιμες δαπάνες ή/και ποσά προς ανάκτηση ή καταβολή κατόπιν λογιστικών ελέγχων²³, διαφορές λόγω μη αιτιολόγησης της απόλυσης ατόμων που εργάζονται για λογαριασμό αναδόχων και παραβίαση του δικαιώματος ακρόασης²⁴.

Σε αντίθεση με τα προηγούμενα χρόνια, ο Διαμεσολαβητής δεν περάτωσε καμία υπόθεση που να αφορά εκπρόθεσμες πληρωμές. Φαίνεται ότι η Επιτροπή βελτιώνει το σύστημα πληρωμών της ή καταβάλλει προσπάθειες ώστε τα σχετικά προβλήματα να ρυθμίζονται προτού οι αντισυμβαλλόμενοι της απευθυνθούν στον Διαμεσολαβητή. Επισημαίνεται ότι το 2009 ο Διαμεσολαβητής έδωσε συνέχεια σε προηγούμενη αυτεπάγγελτη έρευνά του (ΟΙ/5/2007/GG) σχετικά με τις εκπρόθεσμες πληρωμές από την Επιτροπή. Η έρευνα αυτή (ΟΙ/1/2009/GG) αναμένεται να αποκαλύψει εάν έχει όντως σημειωθεί κάποια σχετική πρόοδος.

Ενα ακόμη πρόβλημα που απασχολεί τον Διαμεσολαβητή στις υποθέσεις που αφορούν συμβάσεις σχετίζεται με τις ειδικές συμβάσεις που συνάπτει η Επιτροπή για την εκτέλεση δράσεων ή προγραμμάτων με χρηματοδότηση της ΕΕ. Η Επιτροπή συνάπτει συμβατική σχέση με συγκεκριμένη εταιρεία ή κοινοπραξία, η οποία υλοποιεί εν συνεχεία το εκάστοτε έργο χρησιμοποιώντας υπεργολάβους, εμπειρογνώμονες ή δικούς της εργαζόμενους. Ορισμένες από τις συμβάσεις αυτές, όπως και τα αντίστοιχα προγράμματα-πλαίσια, δίνουν στην Επιτροπή ορισμένα δικαιώματα σε ό,τι αφορά τους εμπειρογνώμονες ή τους εργαζόμενους του αντισυμβαλλόμενου. Το συγκεκριμένο αυτό πλαίσιο μπορεί

21. Υποθέσεις 177/2008/RT και 670/2009/(BU)RT κατά της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

22. Υπόθεση 1264/2008/MF κατά του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου.

23. Υποθέσεις 2119/2007/ELB, 2781/2007/(BEH)OV, και 1462/2007/DK κατά της Επιτροπής.

24. Υποθέσεις 226/2007/MHZ, 2449/2007/VIK, 2910/2008/TN, και 582/2008/MF κατά της Επιτροπής.

να οδηγήσει σε διαφορές μεταξύ των αντισυμβαλλομένων της Επιτροπής και του προσωπικού ή των εμπειρογνομόνων τους, σε σχέση με τις οποίες ο Διαμεσολαβητής θεωρεί ότι η Επιτροπή έχει ορισμένο βαθμό ευθύνης. Η υπόθεση **2449/2007/VIK** αφορούσε την απόλυση ενός επικεφαλής έργου αφότου η Επιτροπή εξέφρασε τη μη ικανοποίησή της για το έργο που αυτός είχε παράσχει. Παρότι ο Διαμεσολαβητής δεν διαπίστωσε κρούσμα κακοδιοίκησης όσον αφορά την ουσία της υπόθεσης, και συγκεκριμένα την αιτιολόγηση εκ μέρους της Επιτροπής, κατέληξε στο συμπέρασμα ότι, όσον αφορά τη διαδικασία, η Επιτροπή δεν είχε ενεργήσει σύμφωνα με τις αρχές της χρηστής διοίκησης επειδή δεν έδωσε στον ενδιαφερόμενο τη δυνατότητα να απαντήσει στις επικρίσεις. Η εισήγηση του Διαμεσολαβητή στη δημόσια διαβούλευση σχετικά με την αναθεώρηση του δημοσιονομικού κανονισμού περιλαμβάνει συγκεκριμένες προτάσεις για την αντιμετώπιση τέτοιου είδους προβλημάτων²⁵.

Ο Διαμεσολαβητής υπογραμμίζει ότι, το 2009, πολλές από τις υποθέσεις που εξέτασε για ζητήματα που αφορούσαν συμβάσεις περατώθηκαν χωρίς να διαπιστωθεί κακοδιοίκηση. Σε υπόθεση

Ο Διαμεσολαβητής υπογραμμίζει ότι, το 2009, πολλές από τις υποθέσεις που εξέτασε για ζητήματα που αφορούσαν συμβάσεις περατώθηκαν χωρίς να διαπιστωθεί κακοδιοίκηση.

στην οποία εντόπισε πιθανό κρούσμα κακοδιοίκησης, η Επιτροπή κατέβαλε πραγματική προσπάθεια να αποδεχτεί την πρότασή του για φιλικό διακανονισμό.

→→→ Στην υπόθεση **2119/2007/ELB**, η Επιτροπή συμπέρανε ότι ορισμένες δαπάνες προσωπικού, τις οποίες αξίωνε η ενδιαφερόμενη εταιρεία, δεν μπορούσαν να καταβληθούν επειδή

είχαν ανατεθεί εργασίες με υπεργολαβία χωρίς προηγούμενη έγκριση. Η Επιτροπή απαίτησε την επιστροφή ολόκληρου του ποσού για τα τρία συνολικά έργα, το οποίο έφτανε σχεδόν στα 500 000 ευρώ. Ο Διαμεσολαβητής τόνισε ότι η Επιτροπή δεν είχε απαντήσει με σαφήνεια σε ακριβή ερωτήματα που της είχαν τεθεί σχετικά με τη χρήση υπεργολάβων. Επεσήμανε, επίσης, ότι οι εργασίες του ενδιαφερόμενου είχαν εκτελεστεί με τρόπο ικανοποιητικό για την Επιτροπή. Η Επιτροπή συμφώνησε να εξετάσει την ουσία του αιτήματος της εταιρείας να προσφύγει σε υπεργολαβία και δήλωσε ότι, εάν αυτή αποδεικνυόταν αιτιολογημένη και ο ενδιαφερόμενος υπέβαλε αποδεικτικά των δαπανών υπεργολαβίας, θα μπορούσε να ακυρώσει την εντολή ανάκτησης. ←←←

Στις έρευνες που περιγράφονται ακολούθως δεν διαπιστώθηκε κρούσμα κακοδιοίκησης²⁶. Στην υπόθεση **2492/2008/VL**, ο ενδιαφερόμενος ισχυρίστηκε ότι οι κανόνες προσλήψεων της Επιτροπής σχετικά με τη δήλωση αποκλειστικότητας και διαθεσιμότητας (ΔΑΔ), την οποία ζητά από τους εξωτερικούς εμπειρογνώμονες, αποτελεί παραβίαση του βασικού δικαιώματος των εμπειρογνομόνων στην απασχόληση. Ο Διαμεσολαβητής επεσήμανε ότι η ΔΑΔ περιορίζει όντως τις δυνατότητες των ειδικών εμπειρογνομόνων να υποβάλλουν αιτήσεις και για άλλες θέσεις. Ωστόσο, δεδομένου ότι οι εμπειρογνώμονες αυτοί διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο σε ό,τι αφορά την ανάθεση μιας σύμβασης και τη μετέπειτα εκτέλεσή της, ο στόχος που επιδιώκεται από την Επιτροπή είναι θεμιτός. Ο Διαμεσολαβητής επεσήμανε επίσης ότι, μετά από τις τροποποιήσεις που έγιναν στη ΔΑΔ, προβλέπεται πλέον η δυνατότητα των ειδικών εμπειρογνομόνων να ασκούν τα καθήκοντά τους και υπό καθεστώς μερικής απασχόλησης. Επομένως, οι άνθρωποι αυτοί μπορούν να εργάζονται σε επιπλέον έργα υπό την προϋπόθεση ότι οι συμπληρωματικές αυτές υποχρεώσεις δεν είναι ασύμβατες με τα καθήκοντά τους στο πλαίσιο των υφιστάμενων έργων τους. Στην υπόθεση **183/2008/MF**, ο Διαμεσολαβητής δεν διαπίστωσε κακοδιοίκηση στον τρόπο με τον οποίο η Επιτροπή χειρίστηκε αναφορά σχετικά με εικαζόμενη παραβίαση των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας μιας εταιρείας. Στην υπόθεση **1906/2007/VIK**, ένας Αμερικανός πολίτης ισχυρίστηκε ότι η διαδικασία που έχει θεσπιστεί από την Επιτροπή για την αξιολόγηση των έργων που λαμβάνουν χρηματοδότηση από πρόγραμμα της ΕΕ για την προώθηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και της δημοκρατίας παγκοσμίως πάσχει από μια σειρά προβλημάτων και αδυναμιών. Κατόπιν διεξοδικής έρευνας, ο Διαμεσολαβητής δεν διαπίστωσε κακοδιοίκηση και κατέληξε στο συμπέρασμα ότι δεν δικαιολογούνταν περαιτέρω έρευνες. Σημείωσε επίσης ότι η OLAF είχε στο μεταξύ εξετάσει τους ισχυρισμούς του ενδιαφερόμενου περί απάτης και κακοδιαχείρισης.

25. Η εισήγηση αυτή διατίθεται μέσω του δικτυακού τόπου του Διαμεσολαβητή.

26. Το ίδιο ισχύει και για τις υποθέσεις 771/2007/(TN)DK, 834/2007/TN, 870/2007/TN, 1895/2007/ELB και 01/1/2008/(VIK)JMA, όλες κατά της Επιτροπής.

■ Διοικητικά θέματα και κανονισμοί προσωπικού

Κάθε χρόνο ο Διαμεσολαβητής λαμβάνει επίσης αναφορές σχετικά με τις διοικητικές δραστηριότητες των οργάνων της ΕΕ (52 έρευνες ή 16 % του συνόλου των ερευνών που περατώθηκαν το 2009). Οι δραστηριότητες αυτές αφορούν την εφαρμογή του Κανονισμού Υπηρεσιακής Κατάστασης των υπαλλήλων και άλλα σχετικά κείμενα. Οι υποθέσεις αυτές, η φύση των οποίων ποικίλει σημαντικά, αφορούν όλα σχεδόν τα θεσμικά ή λοιπά όργανα και οργανισμούς.

Ο Διαμεσολαβητής διαπιστώνει με χαρά ότι, στον τομέα των αναφορών για θέματα προσωπικού, σημαντικός αριθμός υποθέσεων κατέληξαν σε θετικά αποτελέσματα λόγω της προορατικής

Ο Διαμεσολαβητής διαπιστώνει με χαρά ότι, στον τομέα των αναφορών για θέματα προσωπικού, σημαντικός αριθμός υποθέσεων κατέληξαν σε θετικά αποτελέσματα λόγω της προορατικής στάσης της διοίκησης.

στάσης της διοίκησης²⁷.

➡➡➡ Ο Διαμεσολαβητής περάτωσε με επιτυχία υπόθεση που αφορούσε πρώην έκτακτο υπάλληλο, ο οποίος διαμαρτυρήθηκε για τις άδικες εντολές ανάκτησης ποσών που είχαν καταβληθεί αχρεωστήτως από το εμπλεκόμενο όργανο. Η προσέγγιση του Διαμεσολαβητή σε τέτοια ζητήματα βασίζεται στη νομολογία

του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης²⁸ και σε εκτιμήσεις περί του δίκαιου και εύλογου χαρακτήρα. Το εάν οι αχρεωστήτως καταβληθείσες πληρωμές αφορούν μόνιμους υπαλλήλους ή τρίτους, οι οποίοι είναι λιγότερο εξοικειωμένοι με τους σχετικούς κανόνες και κανονισμούς της ΕΕ, έχει οπωσδήποτε κάποια σημασία ως προς τούτο. Στην υπόθεση **1908/2007/JF** κατά της Επιτροπής, το εμπλεκόμενο όργανο αποδέχτηκε πρόταση φιλικού διακανονισμού για την ακύρωση της εντολής ανάκτησης, παραδεχόμενο ότι η επιστροφή του ποσού θα έθετε τον ενδιαφερόμενο σε ιδιαίτερα επισφαλή οικονομική κατάσταση. Ο Διαμεσολαβητής επαίνεσε την Επιτροπή για την ακύρωση της εντολής και για την ικανότητά της να επιδεικνύει ευαισθησία απέναντι σε δύσκολες προσωπικές καταστάσεις. <<<<

Η Επιτροπή επέδειξε το ίδιο πνεύμα κατανόησης και σε δύο ακόμη υποθέσεις. Στην υπόθεση **2991/2008/(WP)GG**, ο ενδιαφερόμενος ήταν πρώην έκτακτος υπάλληλος ο οποίος δικαιούταν αποζημίωση απόλυσης. Υπέβαλε τη σχετική αίτηση αλλά δέκα μήνες αργότερα εξακολουθούσε να μην έχει πληρωθεί. Η Επιτροπή παραδέχτηκε ότι για την καθυστέρηση ευθυνόταν η ίδια και συμφώνησε να καταβάλει τόκους υπερημερίας ύψους 6 400 ευρώ. Στην υπόθεση **2248/2009/MF**, η ενδιαφερόμενη παρατήρησε ότι το ύψος των οικογενειακών επιδομάτων που της καταβάλλονταν ήταν πολύ χαμηλό. Όταν επικοινωνήσε με την Επιτροπή, δεν έλαβε καμία εξήγηση. Ο Διαμεσολαβητής αποφάσισε να εφαρμόσει ταχεία διαδικασία και επικοινωνήσε με το Γραφείο Πληρωμών (PMO). Η Επιτροπή ανταποκρίθηκε θετικά και κατέβαλε το ποσό των 2 400 ευρώ, που αντιστοιχούσε στα καθυστερούμενα επιδόματα. Παρείχε επίσης στην ενδιαφερόμενη πλήρεις εξηγήσεις ως απάντηση στο αίτημά της για παροχή πληροφοριών.

Αλλα όργανα ανταποκρίθηκαν επίσης πολύ θετικά στις υποδείξεις και συστάσεις του Διαμεσολαβητή στον συγκεκριμένο τομέα. Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο συμφώνησε να διορθώσει τους υπολογισμούς για την άδεια μητρότητας μίας από τις έκτακτες υπαλλήλους του, όταν ο Διαμεσολαβητής ξεκίνησε σχετική έρευνα (υπόθεση **2123/2008/ELB**). Ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός Ασφαλείας της Αεροπορίας (EASA) συμφώνησε να διορθώσει το βαθμό ενός από τους έκτακτους υπαλλήλους του²⁹ κατόπιν σχεδίου σύστασης του Διαμεσολαβητή (υπόθεση **3567/2006/JF**).

Σε αρκετές άλλες περιπτώσεις, ο Διαμεσολαβητής ολοκλήρωσε τις έρευνές του χωρίς να διαπιστώσει κρούσματα κακοδιοίκησης. Σε μια υπόθεση κατά της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής (ΕΟΚΕ) σχετικά με εικαζόμενη αδικαιολόγητη απόφαση να μην ξεκινήσει πειθαρχική διαδικασία εναντίον πρώην υπαλλήλου της (υπόθεση **1016/2008/JMA**), ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι δεν υπήρχαν λόγοι για συνέχιση των ερευνών του αλλά διατύπωσε επικριτική παρατήρηση για το ότι το εν λόγω όργανο δεν απάντησε στην αλληλογραφία του ενδιαφερόμενου. Στην υπόθεση **572/2008/OV**, ο Διαμεσολαβητής επιβεβαίωσε τη θέση του Κοινοβουλίου σχετικά με

27. Καλό παράδειγμα ως προς αυτό αποτελεί η υπόθεση 495/2009/ELB που αφορά τη μεταφορά δικαιωμάτων από το συνταξιοδοτικό σύστημα της Ένωσης σε εθνικά συστήματα.

28. Υπόθεση T-205/01 *Ronsse κατά Επιτροπής*, Συλλογή Υπ. 2002, σ. II-1065.

29. Σχετικά με τις βαθμίδες των υπαλλήλων, βλ. επίσης υπόθεση 3199/2007/(WP)(VL)BEH.

την απόσυρση γραμματειακού επιδόματος βάσει του νέου Κανονισμού Υπηρεσιακής Κατάστασης. Στην υπόθεση **2791/2007/(BEH)KM**, ο Διαμεσολαβητής επιβεβαίωσε την ερμηνεία, εκ μέρους της Επιτροπής, του άρθρου 45 παράγραφος 2 του Κανονισμού Υπηρεσιακής Κατάστασης και των κοινών κανόνων για τη γλωσσική κατάρτιση. Στην υπόθεση **1179/2008/JF**, σχετικά με τη σύντομη ημερομηνία απόλυσης που δόθηκε στον ενδιαφερόμενο, ο Διαμεσολαβητής αναγνώρισε το επιχείρημα ότι η προθεσμία του ενός μήνα που δόθηκε στον ενδιαφερόμενο δεν του επέτρεψε να τερματίσει έγκαιρα τη μίσθωση του διαμερίσματός του ώστε να ανακτήσει τα ποσά που είχε πληρώσει προκαταβολικά. Ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε συμπληρωματική παρατήρηση ως προς το διαδικαστικό αυτό ζήτημα. Ωστόσο, δεν αναγνώρισε την αξίωση αποζημίωσης διότι ο ενδιαφερόμενος είχε παραμείνει στο διαμέρισμα μέχρι το τέλος της περιόδου μίσθωσης, οπότε και δεν υπέστη ουσιαστικά καμία οικονομική ζημία. Ο Διαμεσολαβητής επιβεβαίωσε επίσης την προσέγγιση της Επιτροπής στην υπόθεση **699/2007/(WP)BEH** που αφορούσε την πρόσβαση στον ιατρικό φάκελο πρώην υπαλλήλου, στην υπόθεση **2518/2008/(NM)GG** που αφορούσε ισχυρισμούς για διάκριση λόγω ηλικίας και μη ορθό χειρισμό αίτησης εργασίας, καθώς και στην υπόθεση **2793/2007/WP** σχετικά με άρνηση χορήγησης ασφάλειας ασθενείας για την κάλυψη συνταξιούχου έκτακτου υπαλλήλου.

Ο Διαμεσολαβητής θα ήθελε επίσης να αναδείξει δύο αναφορές που υποβλήθηκαν από άτομα με ειδικές ανάγκες. Στην υπόθεση **2631/2007/JMA**, υπάλληλος που απασχολείται από την Επιτροπή και χρησιμοποιεί αναπηρικό καροτσάκι ισχυρίστηκε ότι η Επιτροπή δεν του παρείχε κατάλληλη πρόσβαση στο κτίριο για το οποίο γινόταν λόγος στην αναφορά. Η Επιτροπή εξήγησε ότι είχε προκηρύξει σχετικό διαγωνισμό και ότι εντός του πρώτου τριμήνου του 2009 επρόκειτο να υπογραφεί σύμβαση-πλαίσιο προκειμένου οι κατασκευαστικές εργασίες να ολοκληρωθούν μέχρι τον Σεπτέμβριο του 2009. Εξέφρασε επίσης τη λύπη της για την ταλαιπωρία που υφίστατο ο ενδιαφερόμενος. Ο Διαμεσολαβητής ζήτησε από την Επιτροπή να τον ενημερώσει μέχρι τις 31 Οκτωβρίου 2009 για τις εν λόγω εργασίες αλλά και για την πρόοδο που συντελείται προκειμένου διάφορα κτίρια της Επιτροπής να συμμορφωθούν με το σχέδιο για τη διασφάλιση κατάλληλης πρόσβασης για τα άτομα με ειδικές ανάγκες. Στην υπόθεση **2350/2007/RT**, η ενδιαφερόμενη ισχυρίστηκε ότι το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο δεν της παρείχε τη δυνατότητα να πραγματοποιήσει την πρακτική άσκηση για την οποία είχε υποβάλει αίτηση και ότι δε διασφάλισε την κατάλληλη αντιμετώπισή της κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης. Το Κοινοβούλιο παραδέχτηκε ορισμένες αδυναμίες αλλά υπογράμμισε ταυτόχρονα το έμπρακτο ενδιαφέρον των υπηρεσιών του να προσφέρουν στην ενδιαφερόμενη τις ίδιες δυνατότητες κατάρτισης με εκείνες που προβλέπονται από το πρότυπο πρόγραμμα πρακτικής άσκησης. Απαντώντας σε σχέδιο σύστασης, το Κοινοβούλιο απέρριψε και πάλι τους ισχυρισμούς της ενδιαφερόμενης αλλά της εξέφρασε τη λύπη του και εξήγησε τα μέτρα που είχε λάβει για την αντιμετώπιση των αδυναμιών που είχαν εντοπιστεί. Παρότι η ενδιαφερόμενη δεν δέχτηκε την έκφραση συγγνώμης από το Κοινοβούλιο, ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι δεν δικαιολογούνταν περαιτέρω έρευνες, δεδομένων των δεσμεύσεων του Κοινοβουλίου για το μέλλον και του γεγονότος ότι το εμπλεκόμενο όργανο είχε ήδη εκφράσει τη συγγνώμη του. Ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε συμπληρωματική παρατήρηση υπενθυμίζοντας ότι το Κοινοβούλιο και τα άλλα όργανα της ΕΕ πρέπει να έχουν επίγνωση της ανάγκης σεβασμού της αξιοπρέπειας των ατόμων με ειδικές ανάγκες.

Η υπόθεση **OI/6/2007/MHZ** σχετικά με τη διαχείριση των ανθρωπίνων πόρων στα επιστημονικά ινστιτούτα του Κοινού Κέντρου Ερευνών (Κκερ) της Επιτροπής συνδεόταν με προηγούμενη κοινή έρευνα του Διαμεσολαβητή επί μεμονωμένων αναφορών σχετικά με εσωτερικούς διαγωνισμούς που οδηγούσαν στην καθιέρωση έκτακτων υπαλλήλων ως μόνιμων. Σκοπός της έρευνας ήταν να δοθεί στην Επιτροπή μια ευκαιρία να εξηγήσει τον τρόπο με τον οποίο διαχειρίζεται τους ανθρώπινους πόρους της στο Κκερ, συμπεριλαμβανομένου του επαγγελματικού καθεστώτος των έκτακτων υπαλλήλων. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε ικανοποιητικό τον τρόπο με τον οποίο η Επιτροπή παρουσίασε την πολιτική της όσον αφορά τους ανθρώπινους πόρους στο Κκερ. Όσον αφορά το καθεστώς των έκτακτων υπαλλήλων, ο Διαμεσολαβητής εξέδωσε σχέδιο σύστασης σύμφωνα με το οποίο η Επιτροπή θα έπρεπε να διοργανώνει εσωτερικούς διαγωνισμούς. Η Επιτροπή αρνήθηκε αλλά ενημέρωσε τον Διαμεσολαβητή για την ευρύτερη πρωτοβουλία της για διοργάνωση εσωτερικών διαγωνισμών σε επίπεδο Ευρώπης των 27. Υπογράμμισε ότι οι έκτακτοι υπάλληλοι

μπορούσαν επίσης να συμμετάσχουν στους διαγωνισμούς αυτούς, εφόσον βέβαια πληρούσαν τα κριτήρια επιλεξιμότητας. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι δεν δικαιολογούνταν περαιτέρω ενέργειες και περάτωσε την υπόθεση.

Ο Διαμεσολαβητής θα ήθελε επίσης να αναδείξει ορισμένες υποθέσεις όπου η αρνητική και η αντισυνεργατική αντίδραση των οργάνων της ΕΕ στα πορίσματά του ήταν ιδιαίτερα απογοητευτική. Η υπόθεση **344/2007/BEH** αφορούσε την αδυναμία του Κοινοβουλίου να ολοκληρώσει ορθά μια διαδικασία αξιολόγησης προσωπικού³⁰, ιδίως σε ό,τι αφορά τα μόρια αξιολόγησης. Παρά την ύπαρξη απόφασης από το Δικαστήριο Δημόσιας Διοίκησης που ακύρωνε ουσιαστικά παρόμοια απόφαση του Κοινοβουλίου για το 2003, το Κοινοβούλιο δεν αναθεώρησε την απόφασή του για το 2004. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι το κρούσμα κακοδιοίκησης που είχε εντοπίσει είχε ήδη τεθεί υπόψη του Κοινοβουλίου μέσω της συγκεκριμένης απόφασης. Κατέληξε στο συμπέρασμα ότι μια ειδική έκθεση προς το Κοινοβούλιο δεν θα εξυπηρετούσε τίποτα και περάτωσε την έρευνα διατυπώνοντας επικριτική παρατήρηση.

Μία ακόμη υπόθεση αφορούσε προβλήματα που αντιμετώπισαν, κατά τη διαδικασία αξιολόγησης του προσωπικού, υπάλληλοι που μετακινήθηκαν από ένα όργανο σε άλλο. Ο ενδιαφερόμενος ισχυρίστηκε στην υπόθεση **2007/2008/ELB** ότι η πολιτική της Επιτροπής να αποδίδει σταθερό αριθμό μορίων αξιολόγησης στους υπαλλήλους που μετατίθενται από άλλα όργανα, ανεξάρτητα από τις επιδόσεις τους στα όργανα από τα οποία προέρχονται, περιόριζε τη διοργανική κινητικότητα. Οι ισχύοντες κανόνες της Επιτροπής τροποποιήθηκαν πριν από την ολοκλήρωση της έρευνας του Διαμεσολαβητή.

Η αντίδραση της Επιτροπής στην έρευνα του Διαμεσολαβητή ήταν ιδιαίτερα απογοητευτική στην υπόθεση **OI/7/2006/JF**. Αυτή αφορούσε την απόλυση μιας τοπικής έκτακτης υπαλλήλου που απασχολούνταν σε αντιπροσωπεία, και η οποία διαμαρτυρήθηκε στον Διαμεσολαβητή για την «απάνθρωπη και ταπεινωτική» απόλυση που είχε υποστεί από την υπηρεσία της. Η ενδιαφερόμενη ισχυρίστηκε ότι η Επιτροπή όφειλε να ζητήσει συγγνώμη. Η Επιτροπή εξέφρασε απλώς τη λύπη της για τις εντυπώσεις και τα συναισθήματα που δημιουργήθηκαν στην ενδιαφερόμενη ως αποτέλεσμα του τρόπου με τον οποίο απολύθηκε, επιμένοντας ότι οι διαδικασίες που ακολούθησε η υπηρεσία της ήταν ορθές. Ο Διαμεσολαβητής επέκρινε το εμπλεκόμενο όργανο για το ότι δεν εξέφρασε μια ειλικρινή, πλήρη και ουσιαστική συγγνώμη στην ενδιαφερόμενη, τονίζοντας ότι αυτό ήταν ιδιαίτερα λυπηρό, αφού η έκφραση συγγνώμης ήταν το μόνο που είχε ζητήσει αυτή.

■ Διαγωνισμοί και διαδικασίες επιλογής

Από την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Υπηρεσίας Επιλογής Προσωπικού (EPSO), το μεγαλύτερο μέρος των ερευνών του Διαμεσολαβητή που αφορούν ανοιχτούς διαγωνισμούς και άλλες διαδικασίες επιλογής στρέφονται κατά του συγκεκριμένου οργάνου. Δεδομένης της αδιαμφισβήτητης δυνατότητας της EPSO να λειτουργεί ως σημαντικό και ξεχωριστό σημείο επαφής με μεγάλο αριθμό πολιτών της ΕΕ, είναι εξίσου σημαντικό να αναπτύξει ένα πνεύμα εξυπηρέτησης του πολίτη και να λειτουργεί με διαφάνεια σε ό,τι αφορά τις διαδικασίες επιλογής και τις γενικές δραστηριότητές της.

Πολλά από τα προβλήματα που εντοπίστηκαν σε διαγωνισμούς που διοργανώνονται από την EPSO επιλύθηκαν μέσω ταχέων διαδικασιών, γεγονός που καταδεικνύει την προθυμία της EPSO

Πολλά από τα προβλήματα που εντοπίστηκαν σε διαγωνισμούς που διοργανώνονται από την EPSO επιλύθηκαν μέσω ταχέων διαδικασιών, γεγονός που καταδεικνύει την προθυμία της EPSO να βρίσκει γρήγορες και δίκαιες λύσεις στα προβλήματα. Αυτό είναι ενδεικτικό ενός πνεύματος εξυπηρέτησης του πολίτη και μιας αυθεντικής διάθεσης για βελτίωση.

να βρίσκει γρήγορες και δίκαιες λύσεις στα προβλήματα. Αυτό είναι ενδεικτικό ενός πνεύματος εξυπηρέτησης του πολίτη και μιας αυθεντικής διάθεσης για βελτίωση. Από τις 15 πλήρεις έρευνες του Διαμεσολαβητή που αφορούσαν την EPSO, οι έξι κατέληξαν στη μη ύπαρξη κακοδιοίκησης, οπότε και ο Διαμεσολαβητής επικύρωσε τη θέση της EPSO. Κακοδιοίκηση διαπιστώθηκε σε τρεις υποθέσεις, τις οποίες ο Διαμεσολαβητής περάτωσε με επικριτική παρατήρηση ή έμμεση επίκριση. Σε έξι ακόμη

30. Για θέματα που αφορούν την αξιολόγηση προσωπικού, βλ. επίσης υπόθεση 3004/2007/BEH.

υποθέσεις, στις οποίες ο Διαμεσολαβητής κατέληξε σε προκαταρκτικό πόρισμα κακοδιοίκησης, η EPSO αποδέχτηκε τις προτάσεις του για επίλυση του προβλήματος. Τα στοιχεία αυτά επιβεβαιώνουν ότι η EPSO διαθέτει περιθώριο ελιγμών κατά την αναζήτηση λύσης στις αναφορές από δυσαρεστημένους υποψηφίους. Ακόμη και αν υπάρχει μια ορισμένη ένταση από την προσπάθεια συμβιβασμού της ανάγκης για επιτροπές επιλογής απαλλαγμένες από οποιαδήποτε μορφής παρέμβαση ή πίεση με την εξίσου σημαντική ανάγκη διασφάλισης της διαφάνειας και της λογοδοσίας του έργου τους, οι δύο αυτές ανάγκες μπορούν να διασφαλισθούν αποτελεσματικά μέσω της υιοθέτησης από την πλευρά της EPSO ενός πνεύματος εξυπηρέτησης και δίκαιης μεταχείρισης. Ο Διαμεσολαβητής ενθαρρύνεται από τα αποτελέσματα της συνεργασίας του με την EPSO και προτρέπει να την αναπτύξει περαιτέρω, στοχεύοντας στην ακόμη καλύτερη ενσωμάτωση των θετικών αποτελεσμάτων που έχουν επιτευχθεί μέχρι σήμερα. Πολλά από τα παραδείγματα που ακολουθούν καταδεικνύουν τη θετική στάση της EPSO.

Εξι υποθέσεις περατώθηκαν χωρίς να διαπιστωθεί κακοδιοίκηση, όπως η υπόθεση **1245/2007/JF** σχετικά με το ηλεκτρονικό έντυπο εγγραφής της EPSO και τις απαντήσεις που δίνονται μέσω του δικτυακού τόπου της. Τρεις ακόμη υποθέσεις αφορούσαν αποφάσεις που ελήφθησαν από επιτροπές επιλογής και απέρριπταν υποψηφίους λόγω ανεπαρκών ακαδημαϊκών προσόντων (επαγγελματική εμπειρία ή διπλώματα), τα οποία αποτελούσαν προϋπόθεση για τη συμμετοχή σε συγκεκριμένους διαγωνισμούς. Στις υποθέσεις **1569/2007/IP**, **2965/2008/(VL)BEH**, και **2116/2007/IP**, ο Διαμεσολαβητής αναφέρθηκε στην ευρεία διακριτική ευχέρεια που διαθέτουν οι επιτροπές επιλογής κατά την αξιολόγηση των προσόντων των υποψηφίων, καθώς και στον σκοπό του ελέγχου εκ μέρους του Διαμεσολαβητή, ο οποίος περιορίζεται στο να εξετάζει εάν η αξιολόγηση από την επιτροπή χαρακτηρίζεται από ενδεχόμενο πρόδηλο σφάλμα.

Η υπόθεση **1943/2008/BB** αφορούσε ισχυρισμούς περί άδικης μεταχείρισης και διακρίσεων σχετικά με τη δοκιμασία εξέτασης υποψηφίου στη Μάλτα. Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι η EPSO είχε εφαρμόσει απαρέγκλιτα τη διατύπωση της προκήρυξης του διαγωνισμού και είχε αιτιολογήσει την πολιτική της, η οποία βασιζόταν σε κριτήρια αποτελεσματικότητας κόστους και αναλογικότητας. Ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε ωστόσο συμπληρωματική παρατήρηση ότι η EPSO θα πρέπει να διευκρινίσει καλύτερα την πολιτική της στους υποψηφίους μέσω των μελλοντικών προκηρύξεων διαγωνισμών. Η υπόθεση **3035/2008/(MHZ)RT** αφορούσε επίσης ισχυρισμό περί διάκρισης, αυτή τη φορά λόγω γλώσσας. Ο ενδιαφερόμενος ισχυρίστηκε ότι οι υποψήφιοι με μητρική γλώσσα τα αγγλικά, τα γαλλικά ή τα γερμανικά έχουν πλεονέκτημα στις δοκιμασίες των διαγωνισμών. Ο Διαμεσολαβητής συμφώνησε με την EPSO ότι οι υποψήφιοι πρέπει να αποδεικνύουν τη γνώση τόσο της κύριας όσο και των δευτέρων γλωσσών τους καθόλη τη διάρκεια της διαδικασίας. Διαπίστωσε επιπλέον ότι ο όρος «κύρια γλώσσα» ανταποκρίνεται καλύτερα στις απαιτήσεις του Κανονισμού Υπηρεσιακής Κατάστασης απ' ό,τι ο όρος «μητρική γλώσσα».

Όπως προαναφέρθηκε, η EPSO έδειξε ιδιαίτερη προθυμία να ασχοληθεί με τα πορίσματα κακοδιοίκησης του Διαμεσολαβητή και προσπάθησε πραγματικά να βρει λύσεις. Σε αυτό ακριβώς το πνεύμα κατάφερε να διευθετήσει ή να αποδεχτεί, πλήρως ή εν μέρει, προτάσεις φιλικού διακανονισμού στις ακόλουθες έξι υποθέσεις. Οι υποθέσεις **2893/2008/WP** και **3024/2008/DK** αφορούσαν την απόρριψη συμμετοχής υποψηφίων στις γραπτές δοκιμασίες διαγωνισμού για γιατρούς. Μετά τις ανεπιτυχείς προσπάθειες των ενδιαφερόμενων για διευθέτηση του θέματος με τις επιτροπές επιλογής, οι υποψήφιοι απευθύνθηκαν στον Διαμεσολαβητή. Και στις δύο περιπτώσεις, η EPSO ενημέρωσε τον Διαμεσολαβητή ότι οι επιτροπές επιλογής έκαναν δεκτούς τους υποψηφίους στον διαγωνισμό. Η υπόθεση **1135/2006/(GK)(ID)MF** αφορούσε διαφορά σχετικά με την ορθότητα των διορθώσεων που έγιναν από την επιτροπή και τους αξιολογητές της σε μετάφραση από τα ελληνικά στα ιταλικά. Ο ενδιαφερόμενος ισχυρίστηκε ότι το ελληνικό κείμενο ήταν χαμηλής ποιότητας και περιείχε λάθη. Ισχυρίστηκε επίσης ότι τα μέλη της επιτροπής δεν μιλούσαν ελληνικά και ότι η επιτροπή δεν χρησιμοποίησε ανεξάρτητο αξιολογητή. Ο Διαμεσολαβητής ζήτησε από την EPSO να προβεί σε τρίτη διόρθωση του γραπτού του ενδιαφερόμενου από νέο αξιολογητή. Η EPSO αποδέχτηκε την πρόταση του Διαμεσολαβητή.

➔➔➔ Η υπόθεση **2346/2007/JMA** αφορούσε την άρνηση της EPSO να ενημερώνει τους επιτυχόντες υποψηφίους σχετικά με τη βαθμολογία τους στις διαφορετικές δοκιμασίες (βλ. «Προστασία δεδομένων», ανωτέρω). Αφότου συμβουλευτηκε το διοικητικό συμβούλιό της, η EPSO αποφάσισε να αλλάξει την πολιτική της και να επιτρέπει σε όλους τους υποψηφίους να έχουν πρόσβαση στη βαθμολογία τους. ⚡⚡⚡

Στην υπόθεση **397/2009/CK**, η EPSO εξέφρασε τη λύπη της στον ενδιαφερόμενο για την καθυστέρηση στην πληρωμή εξόδων ταξιδιού από τη συμμετοχή σε διαγωνισμό και δεσμεύτηκε να επανεξετάσει τις ισχύουσες διαδικασίες για την καταβολή τέτοιων ποσών. Ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε συμπληρωματική παρατήρηση, καλώντας την EPSO να τον ενημερώσει σχετικά με την έκβαση της αναθεώρησης των διαδικασιών αυτών. Στην υπόθεση **1566/2007/DK**, η EPSO αποδέχτηκε την πρόταση του Διαμεσολαβητή ότι θα έπρεπε να εξηγήσει στον ενδιαφερόμενο την αιτία των τεχνικών προβλημάτων που αντιμετώπισε κατά τη διεξαγωγή των δοκιμασιών προεπιλογής και να του δώσει τη δυνατότητα να επανεξεταστεί. Η EPSO αποδέχτηκε την πρόταση φιλικού διακανονισμού, αλλά ο ενδιαφερόμενος αποφάσισε στη συνέχεια ότι δεν ενδιαφερόταν να λάβει και πάλι μέρος στις δοκιμασίες.

Ο Διαμεσολαβητής επέκρινε την EPSO για τις πρακτικές της σε τρεις μόνο περιπτώσεις. Η πρώτη (υπόθεση **1303/2007/(WP)(BEH)KM**) αφορούσε τον ισχυρισμό περί μη προγραμματισμού συνέντευξης πριν από την ημερομηνία κατά την οποία η υποψήφια επρόκειτο να γεννηθεί. Παρότι δεν μπορούσε να βρεθεί μια απολύτως ικανοποιητική λύση, ο Διαμεσολαβητής αναγνώρισε την προθυμία της EPSO να αντιμετωπίσει το γενικότερο πρόβλημα. Η δεύτερη υπόθεση συνδεόταν με δική του αυτεπάγγελτη έρευνα που ξεκίνησε το 2007 και περατώθηκε το 2009 (**OI/4/2007/(ID)MHZ**). Αφορούσε την πρόσβαση των μη επιτυχόντων υποψηφίων στις ερωτήσεις και απαντήσεις που είχαν δώσει σε δοκιμασίες μέσω υπολογιστή. Έχοντας λάβει σημαντικό αριθμό μεμονωμένων αναφορών σχετικά με τη συγκεκριμένη πρακτική και έχοντας καταλήξει στο συμπέρασμα ότι αποτελούσε κρούσμα κακοδιοίκησης³¹, ο Διαμεσολαβητής ξεκίνησε τη σχετική έρευνα. Πολλές άλλες αναφορές υποβλήθηκαν στη συνέχεια για το συγκεκριμένο θέμα³². Ο Διαμεσολαβητής δεν συμφώνησε με τα επιχειρήματα της EPSO σχετικά με τις διοικητικές και οικονομικές δυσχέρειες που θα μπορούσαν να προκύψουν εάν έδινε στους υποψηφίους τέτοια πρόσβαση. Ανέφερε ότι η αρχή της διαφάνειας, καθώς και η πρόδος που έχουν κάνει τα όργανα της ΕΕ προς την κατεύθυνση αυτή, δεν μπορούν να παραγκωνίζονται λόγω τέτοιων δυσχερειών. Η EPSO επικαλέστηκε επίσης τους κανόνες περί πρόσβασης στα έγγραφα και τη σχετική νομολογία για τον εμπιστευτικό χαρακτήρα του έργου των επιτροπών επιλογής, καθώς και την αρχή της ίσης μεταχείρισης των υποψηφίων. Παραπέμποντας στις υποθέσεις που εκκρεμούν στα δικαστήρια, κατά της άρνησης αυτής της EPSO, ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι δεν υπήρχαν λόγοι συνέχισης της έρευνάς του. Εν αναμονή των αποφάσεων του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης σχετικά με την αποκάλυψη των ερωτήσεων των δοκιμασιών μέσω υπολογιστή, ο Διαμεσολαβητής υπενθύμισε τις επικριτικές παρατηρήσεις που είχε διατυπώσει στο πλαίσιο προηγούμενων ερευνών επί μεμονωμένων αναφορών. Ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε επίσης επικριτική παρατήρηση στην υπόθεση **99/2008/VIK** σχετικά με το λανθασμένο περιεχόμενο ερώτησης λεκτικής κατανόησης. Υποστήριξε ότι η διατύπωση της απάντησης που η EPSO θεωρούσε σωστή δεν ήταν υπεράνω αμφιβολίας και ότι αυτό συνιστούσε κακοδιοίκηση.

Παρότι η πλειονότητα των αναφορών σχετικά με τις προσλήψεις στρέφονται κατά της EPSO, ο Διαμεσολαβητής λαμβάνει κατά καιρούς αναφορές και για άλλα όργανα της ΕΕ, ιδίως νεοσυσταθέντες οργανισμούς οι οποίοι δεν έχουν ακόμη παγιώσει τις διαδικασίες τους για τις προσλήψεις. Ο Διαμεσολαβητής επιθυμεί να υπογραμμίσει την κατά κανόνα θετική στάση των οργανισμών αυτών απέναντι στις έρευνες και τις συστάσεις του.

31. Υπόθεση 370/2007/MHZ.

32. Υποθέσεις 3492/2006/(WP)BEH, 1312/2007/IP, 7/2007/PB, και 801/2007/ELB.

➔➔➔ Αυτό ισχύει και για την υπόθεση **2003/2008/TS** κατά του Εκτελεστικού Οργανισμού του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Ερευνας (ERCEA), που αφορούσε τον ισχυρισμό περί μη ικανοποιητικής απάντησης σε επανειλημμένα αιτήματα πληροφοριών σχετικά με αιτήσεις εργασίας. Μετά την έρευνα του Διαμεσολαβητή, ο ERCEA αποφάσισε να λάβει υπόψη του αιτήσεις και άλλων υποψηφίων που είχαν το ίδιο προφίλ με τον ενδιαφερόμενο. Ο ERCEA κάλεσε επίσης τον ενδιαφερόμενο για συνέντευξη. Επιπλέον, αναγνώρισε ότι στην αρχική του απόφαση να αποκλείσει τον υποψήφιο δεν του είχε παράσχει σαφείς και κατανοητές πληροφορίες σχετικά με πιθανά μέσα προσφυγής. Ο Οργανισμός διαβεβαίωσε τον Διαμεσολαβητή ότι οι υποψήφιοι θα ελάμβαναν επαρκείς σχετικές πληροφορίες στο μέλλον. <<<<

➔➔➔ Ο Εκτελεστικός Οργανισμός για την Ανταγωνιστικότητα και την Καινοτομία (EACI) ζήτησε συγγνώμη και παρείχε συμπληρωματικές εξηγήσεις σε μη επιτυχόντα υποψήφιο, ενώ διαβεβαίωσε ότι θα λάβει μέτρα για την καλύτερη ενημέρωση των υπαλλήλων του σχετικά με τα ισχύοντα διοικητικά πρότυπα (υπόθεση **1562/2008/BB**). <<<<

Δύο έρευνες διενεργήθηκαν μετά από αναφορές κατά του Συμβουλίου της ΕΕ (υποθέσεις **296/2008/RT** και **945/2008/(DK)RT**) σχετικά με τον ισχυρισμό περί λανθασμένης απόρριψης αιτήσεων σε ανοιχτούς διαγωνισμούς και αθέμιτης καθυστέρησης στην απάντηση αιτήματος επανεξέτασης. Το πρόβλημα και στις δύο αναφορές αφορούσε την αξία και την ισοδυναμία ενός γαλλικού διπλώματος. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι η επιτροπή επιλογής, η οποία είχε επικοινωνήσει με τη Γαλλική Μόνιμη Αντιπροσωπεία στην ΕΕ και είχε επιβεβαιώσει το επίπεδο του εν λόγω διπλώματος, δεν υπερέβη τα όρια της διακριτικής της ευχέρειας κατά την αξιολόγηση του εάν ο ενδιαφερόμενος πληρούσε τις προϋποθέσεις συμμετοχής στον διαγωνισμό. Εκρίνε επίσης ότι δεν δικαιολογούνταν περαιτέρω έρευνες σχετικά με την εικαζόμενη καθυστέρηση της απάντησης προς τον ενδιαφερόμενο.

Ο Διαμεσολαβητής περάτωσε τρεις έρευνες που αφορούσαν αναφορές κατά του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου. Στην υπόθεση **502/2008/VIK**, ο ενδιαφερόμενος ισχυρίστηκε παραβίαση των εσωτερικών κανόνων του εμπλεκόμενου οργάνου σε διαδικασία πρόσληψης. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι το Κοινοβούλιο είχε ενεργήσει σωστά. Η υπόθεση **3348/2008/GG** αφορούσε ισχυρισμό περί μη παροχής επίσημης και έγκαιρης πληροφόρησης σχετικά με απόφαση πρόσληψης. Και στην υπόθεση αυτή, ο Διαμεσολαβητής δεν διαπίστωσε κακοδιοίκηση. Τέλος, η υπόθεση **2909/2007/JMA** αφορούσε την άρνηση του Κοινοβουλίου να δεχτεί αιτήσεις που είχαν τηλεφορτωθεί από το Διαδίκτυο ή υποβλήθηκαν με χρήση φωτοαντιγράφων του εντύπου της αίτησης, όπως δημοσιεύτηκε στην Επίσημη Εφημερίδα. Ο Διαμεσολαβητής δεν αποδέχτηκε το επιχείρημα του Κοινοβουλίου ότι ο έλεγχος των φωτοαντιγράφων ή των εντύπων που τηλεφορτώθηκαν από το Διαδίκτυο θα σήμαινε σημαντική επιβάρυνση του έργου των υπηρεσιών του. Εξέφρασε την ικανοποίησή του για τις πιο ευέλικτες πρακτικές που ανακοίνωσε το Κοινοβούλιο προς την κατεύθυνση αυτή, υπογράμμισε ότι, κατά το παρελθόν, το Κοινοβούλιο είχε πράγματι χειριστεί τέτοια θέματα με περισσότερη ευελιξία, και υπογράμμισε ταυτόχρονα την ευελιξία που επιδεικνύει η ΕΠΣΟ στους διαγωνισμούς που διοργανώνει.

Ο Διαμεσολαβητής περάτωσε επίσης δύο υποθέσεις επιλογής προσωπικού που αφορούσαν την Επιτροπή. Η υπόθεση **2851/2008/TN** αφορούσε λάθος χειρισμό αιτήματος για επιστροφή των εξόδων ταξιδιού ενός υποψηφίου. Ο Διαμεσολαβητής περάτωσε την υπόθεση διατυπώνοντας επικριτικές παρατηρήσεις διότι η Επιτροπή δεν είχε εξηγήσει δεόντως την πολύμηνη καθυστέρηση της καταβολής των συγκεκριμένων εξόδων. Διατύπωσε επίσης συμπληρωματική παρατήρηση προτείνοντας στην Επιτροπή να διευκρινίζει στους υποψηφίους ποια δικαιολογητικά απαιτούνται για την επιστροφή των εξόδων. Η υπόθεση **224/2005/ELB** υποβλήθηκε από μη επιτυχούσα υποψήφια σε δοκιμασίες επιλογής που διοργάνωσε η Επιτροπή. Το Γενικό Δικαστήριο έκρινε, αναφορικά με δύο άλλους υποψηφίους στην ίδια διαδικασία επιλογής, ότι οι προφορικές δοκιμασίες ήταν ατελής. Η ενδιαφερόμενη που απευθύνθηκε στον Διαμεσολαβητή ισχυρίστηκε ότι η Επιτροπή θα έπρεπε να χειριστεί την υπόθεσή της με τρόπο που να συνάδει με τη σχετική απόφαση του Δικαστηρίου. Ο Διαμεσολαβητής πρότεινε στην Επιτροπή να αποζημιώσει την ενδιαφερόμενη για απώλεια ευκαιρίας. Η Επιτροπή επέμεινε ότι η μόνη συνέπεια των υποθέσεων του Δικαστηρίου για τους άλλους δύο υποψηφίους ήταν να ακυρωθούν οι ατομικές αποφάσεις

που τους αφορούσαν. Μετά από περαιτέρω επαφές εκ μέρους του Διαμεσολαβητή, η Επιτροπή εξήγησε ότι η ενδιαφερόμενη είχε ήδη αποζημιωθεί για απώλεια ευκαιρίας πρόσληψης από την Επιτροπή στο πλαίσιο άλλης διαδικασίας επιλογής και, επομένως, δεν μπορούσε να αποζημιωθεί δύο φορές για την ίδια απώλεια. Ενώ ο Διαμεσολαβητής συμφώνησε, τόνισε ωστόσο ότι η Επιτροπή θα έπρεπε να έχει ζητήσει συγγνώμη από την ενδιαφερόμενη για τα σφάλματα που διαπράχθηκαν, καθώς και ότι θα έπρεπε να της έχει εξηγήσει λεπτομερώς τους λόγους για τους οποίους θεωρούσε, στη δική της συγκεκριμένη περίπτωση, ότι δεν μπορούσε να δικαιολογηθεί η χορήγηση συμπληρωματικής αποζημίωσης. Περάτωσε την υπόθεση διατυπώνοντας επικριτική παρατήρηση.

■ Θεσμικά ζητήματα, ζητήματα πολιτικής και άλλα

Η τελευταία αυτή κατηγορία καλύπτει φάσμα αναφορών που υποβλήθηκαν κατά των οργάνων της ΕΕ σχετικά με τις δραστηριότητές τους που αφορούν τη διαμόρφωση πολιτικών ή τη γενική λειτουργία τους.

Η τελευταία αυτή κατηγορία καλύπτει φάσμα αναφορών που υποβλήθηκαν κατά των οργάνων της ΕΕ σχετικά με τις δραστηριότητές τους που αφορούν τη διαμόρφωση πολιτικών ή τη γενική λειτουργία τους. Οι υποθέσεις που περατώθηκαν χωρίζονται σε τέσσερις κατηγορίες. Οι πρώτες τρεις αφορούν τις δραστηριότητες της Επιτροπής σχετικά με (i) τον ρόλο της ως έχουσα δικαίωμα πρωτοβουλίας για θέσπιση νομοθεσίας, (ii) το πεδίο του δικαίου του ανταγωνισμού, και (iii) τις διοικητικές δραστηριότητές της. Η τέταρτη κατηγορία περιλαμβάνει υποθέσεις που αφορούν άλλα θεσμικά ή λοιπά όργανα και οργανισμούς.

Η υπόθεση **1102/2008/(SL)OV** αφορούσε ισχυρισμό περί μη επανόρθωσης διοικητικού σφάλματος που περιεχόταν σε κανονισμό. Η ενδιαφερόμενη, μια βελγική εταιρεία που εξάγει συγκεκριμένη κατηγορία αποβλήτων, διαμαρτυρήθηκε για σφάλμα που έχει γίνει στον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1013/2006 και εξαιτίας του οποίου είχε απαγορευθεί άδικα η εξαγωγή ορισμένων κατηγοριών αποβλήτων προς τη Μαλαισία. Η Επιτροπή αναγνώρισε το σφάλμα αλλά χρειάστηκε μεγάλο χρονικό διάστημα για να το διορθώσει. Εξέφρασε τη λύπη της για το σφάλμα και την καθυστέρηση και υποσχέθηκε να αναζητήσει ταχύτερους τρόπους διόρθωσης τέτοιων σφαλμάτων στο μέλλον. Η υπόθεση **3594/2006/PB** αφορούσε ισχυρισμό περί κακοδιοίκησης στον τρόπο με τον οποίο η Επιτροπή απάντησε σε αλληλογραφία σχετικά με εικαζόμενα τεχνικά ελαττώματα σε βαλβίδες που κυκλοφόρησαν στην αγορά της ΕΕ/Εοx από κατασκευαστή βαλβίδων τρίτης χώρας. Ο Διαμεσολαβητής –ο οποίος για προφανείς λόγους δεν είναι σε θέση να αξιολογήσει τα τεχνικά πορίσματα σε τέτοιες υποθέσεις– έκρινε ότι η Επιτροπή θα μπορούσε να έχει απαντήσει με καλύτερο τρόπο στον ενδιαφερόμενο σχετικά με τα αποτελέσματα των δοκιμών που εκείνος της είχε υποβάλει. Ενθάρρυνε την Επιτροπή να ενημερώσει τον ενδιαφερόμενο για ποιο λόγο, όπως φαίνεται ότι συνέβη, έκρινε ότι τα αποτελέσματα αυτά ήταν άσχετα. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι η μετέπειτα απάντηση της Επιτροπής κάλυπτε δεόντως το ζήτημα. Η υπόθεση **1289/2008/MHZ** αφορούσε την ταξινόμηση των νικελιούχων ουσιών και τις επαφές με τον σχετικό κλάδο για το θέμα αυτό. Κατά τη διάρκεια της έρευνας του Διαμεσολαβητή, ορισμένοι από τους ενδιαφερόμενους κατέθεσαν αγωγές στα αγγλικά και ευρωπαϊκά δικαστήρια σχετικά με την ταξινόμηση, εκ μέρους της Επιτροπής, των νικελιούχων ουσιών και την αιτιολόγηση της ταξινόμησης αυτής. Ως εκ τούτου, σύμφωνα με το άρθρο 195 της ΣΕΚ (πλέον άρθρο 228 της ΣΛΕΕ) και το άρθρο 2 παράγραφος 7 του Καταστατικού του, ο Διαμεσολαβητής αρχειοθέτησε το αποτέλεσμα των ερευνών του. Οσον αφορά τις «διαδικαστικές πτυχές» της υπόθεσης, ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι η Επιτροπή παρείχε ικανοποιητικές εξηγήσεις για όλα τα επιμέρους ζητήματα, εκτός από εκείνο που αφορούσε τη διανομή ενός εγγράφου που της είχαν εμπιστευτεί οι ενδιαφερόμενοι, χωρίς τη δική τους συγκατάθεση. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι, ως προς αυτό, η Επιτροπή δεν είχε ενεργήσει κατά τα δέοντα και διατύπωσε επικριτική παρατήρηση. Η υπόθεση **406/2008/(WP)VIK** αφορούσε τον ισχυρισμό περί παράλειψης, εκ μέρους της Επιτροπής, να συμβουλευτεί την κοινωνία των πολιτών και να τηρήσει την προθεσμία δημοσίευσης της πέμπτης έκθεσής της για την ευρωπαϊκή ιθαγένεια. Ο Διαμεσολαβητής επεσήμανε

ότι η Επιτροπή δεν υποχρεούται από τον νόμο να συμβουλευέται την κοινωνία των πολιτών προκειμένου να δημοσιεύει τις εκθέσεις της για την ευρωπαϊκή ιθαγένεια. Τόνισε ωστόσο ότι η επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη πριν από τη δημοσίευση των εκθέσεων αυτών θα συνιστούσε οπωσδήποτε ορθή διοικητική πρακτική. Κατά τη διάρκεια της έρευνας, η Επιτροπή δεσμεύτηκε να προβαίνει σε τέτοιου είδους διαβουλεύσεις στο μέλλον. Η υπόθεση **97/2008/(BEH)JF** αφορούσε ισχυρισμούς ότι η Επιτροπή δεν ενήργησε σωστά σχετικά με το έργο μιας επιτροπής που είχε συσταθεί κατά τη διαδικασία της «επιτροπολογίας». Ο Διαμεσολαβητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι τα στοιχεία που είχε στη διάθεσή του ήταν επαρκή προκειμένου να πιστοποιήσουν ότι οι συνεδριάσεις της σχετικής επιτροπής είχαν πραγματοποιηθεί σύμφωνα με τους ισχύοντες διαδικαστικούς κανόνες και τις γενικές αρχές χρηστής διοίκησης. Τόνισε ωστόσο ότι, εάν η ενδιαφερόμενη επιθυμούσε να προτείνει αλλαγές στο σύστημα της «επιτροπολογίας», θα μπορούσε να εξετάσει το ενδεχόμενο να υποβάλει αναφορά στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. Η υπόθεση **1520/2008/RT** αφορούσε τον ισχυρισμό περί μη τήρησης, από την Επιτροπή, του κανονισμού για την καταχώριση, την αξιολόγηση, την αδειοδότηση και τους περιορισμούς των χημικών προϊόντων (κανονισμός REACH), καθώς και την εικαζόμενη κατάχρηση κονδυλίων της ΕΕ. Ο ενδιαφερόμενος επικοινωνήσε με την Επιτροπή για λογαριασμό 140 άλλων ευρωπαϊκών συλλόγων που δραστηριοποιούνται στον τομέα της προστασίας των ζώων. Ζήτησε να απαγορευτούν τα πειράματα σε ζώα και, σύμφωνα με τις διατάξεις του κανονισμού REACH, να εφαρμόζονται εναλλακτικές μέθοδοι δοκιμών. Σύμφωνα με την Επιτροπή, οι νέες μέθοδοι που πρότεινε ο ενδιαφερόμενος δεν είχαν ακόμη φτάσει σε στάδιο που να επιτρέπει τη χρησιμοποίησή τους για κανονιστικούς σκοπούς βάσει του κανονισμού REACH. Μετά από διεξοδική ανάλυση των εγγράφων που υποβλήθηκαν και από τις δύο πλευρές, ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι ο ενδιαφερόμενος δεν είχε καταδείξει ότι τα πορίσματα της Επιτροπής σχετικά με τις νέες αυτές μεθόδους δεν βασιζόνταν σε άριστες και ανεξάρτητες επιστημονικές γνώμες ή ότι καθίσταντο άκυρα λόγω πρόδηλα εσφαλμένης κρίσης. Ως εκ τούτου, δεν διαπίστωσε κρούσμα κακοδιοίκησης.

Ο Διαμεσολαβητής εξέτασε διάφορες υποθέσεις που αφορούσαν τις δραστηριότητες της Επιτροπής στον τομέα του δικαίου του ανταγωνισμού. Η υπόθεση **2015/2008/GG** αφορούσε τον ισχυρισμό περί λανθασμένης απόφασης για μη εκκίνηση διαδικασίας μετά από καταγγελία που αφορούσε τον ανταγωνισμό και πιο συγκεκριμένα τις στρεβλωτικές πρακτικές Ολλανδών παραγωγών τούβλων. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι η Επιτροπή είχε ενεργήσει εντός των ορίων της διακριτικής ευχέρειάς της, όταν αποφάσισε να μη συνεχίσει την έρευνά της. Η Επιτροπή εξέτασε τους ισχυρισμούς του ενδιαφερόμενου και δεν εντόπισε επαρκή στοιχεία που να τους τεκμηριώνουν. Ο Διαμεσολαβητής δεν εντόπισε επίσης κανένα σφάλμα κρίσης. Η υπόθεση **1142/2008/(BEH)KM** αφορούσε επίσης ισχυρισμό περί εσφαλμένης απόφασης για μη εκκίνηση διαδικασίας ανταγωνισμού κατά δύο εταιρειών. Στη γνώμη της η Επιτροπή υποστήριξε ουσιαστικά ότι (i) η συμπεριφορά της εν λόγω επιχείρησης κοινής ωφέλειας δεν είχε καμία επίπτωση στο διασυνοριακό εμπόριο, και (ii) όσον αφορά τη συμπεριφορά της άλλης εταιρείας, η Επιτροπή είχε τη διακριτική ευχέρεια να προκρίνει άλλες λύσεις με σκοπό την ενίσχυση του ανταγωνισμού στην εμπλεκόμενη εθνική αγορά ενέργειας παρά εκείνες που πρότεινε ο ενδιαφερόμενος. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι η θέση της Επιτροπής σχετικά με τη συμπεριφορά της επιχείρησης κοινής ωφέλειας ήταν ορθή. Διαπίστωσε επίσης ότι η Επιτροπή είχε ορθώς υποστηρίξει ότι διέθετε διακριτική ευχέρεια σχετικά με το εάν θα ξεκινούσε ή όχι διαδικασία βάσει της αναφοράς περί ανταγωνισμού. Ο Διαμεσολαβητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η Επιτροπή είχε ενεργήσει εντός των ορίων της διακριτικής της ευχέρειας όταν αποφάσισε να μη ξεκινήσει έρευνα σχετικά με την άλλη εταιρεία.

Η υπόθεση **2967/2008/FOR** αφορούσε ισχυρισμό περί μη προβλεπόμενης αποκάλυψης εξαιρετικά ευαίσθητων πληροφοριών κατά τη διάρκεια έρευνας επί εικαζόμενης παράνομης κρατικής ενίσχυσης εταιρείας στο πλαίσιο συμφωνίας σχετικά με χρεώσεις αεροδρομίου μεταξύ της εταιρείας αυτής και του κρατικού φορέα εκμετάλλευσης ενός αεροδρομίου. Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι η Επιτροπή δημοσίευσε, στην Επίσημη Εφημερίδα της ΕΕ, λεπτομερή στοιχεία σχετικά με εκπτώσεις που έγιναν υπέρ της εταιρείας από το αεροδρόμιο, παρότι είχε ξεκάθαρα δεσμευτεί προς τις εθνικές αρχές να μην το πράξει. Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι η αποκάλυψη των

πληροφοριών αυτών συνιστούσε σφάλμα, το οποίο αποτελούσε κρούσμα κακοδιοίκησης. Δεδομένου ότι πριν από την έναρξη της έρευνας του Διαμεσολαβητή η Επιτροπή αναγνώρισε ότι είχε διαπράξει σφάλμα, και ζήτησε συγγνώμη γι' αυτό, ο Διαμεσολαβητής δεν θεώρησε αναγκαίο να διατυπώσει επικριτική παρατήρηση. Εξέφρασε την ικανοποίησή του για τα μέτρα που έλαβε η Επιτροπή ώστε να διασφαλίσει ότι τέτοια σφάλματα δεν θα επαναληφθούν στο μέλλον. Στην υπόθεση **1342/2007/FOR** (βλ. ενότητα 3.3), η Επιτροπή κατηγορήθηκε και πάλι ότι αποκάλυψε εξαιρετικά ευαίσθητες πληροφορίες στο πλαίσιο διαδικασιών συγχώνευσης. Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι είχε πράγματι διαπραχθεί σοβαρή παραβίαση της εμπιστευτικότητας. Επεσήμανε ωστόσο ότι δεν μπορούσε να θεωρηθεί δεδομένο ότι η πηγή της διαρροής ήταν η Επιτροπή, δεδομένου ότι, κατά την κρίσιμη στιγμή, αντίγραφα του σχετικού εγγράφου είχαν τόσο οι δύο εμπλεκόμενες εταιρείες όσο και το εθνικό υπουργείο Μεταφορών. Επιπλέον, ο Διαμεσολαβητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η Επιτροπή διερεύνησε όντως, εντός των ορίων των αρμοδιοτήτων της, τον ισχυρισμό του ενδιαφερόμενου ότι πηγή της διαρροής στον Τύπο ήταν η άλλη εταιρεία. Ως εκ τούτου, δεν διαπίστωσε κακοδιοίκηση όσον αφορά τη συγκεκριμένη πτυχή του ισχυρισμού. Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε πάντως ότι η Δήλωση Εμπιστευτικότητας που χρησιμοποιείται από την Επιτροπή δεν είναι απολύτως κατάλληλη και διατύπωσε επικριτική παρατήρηση ως προς αυτό. Επικρότησε το γεγονός ότι η Επιτροπή τροποποίησε στη συνέχεια τη Δήλωση Εμπιστευτικότητας ώστε να αποκατασταθεί το συγκεκριμένο σφάλμα. Η υπόθεση **1935/2008/FOR** αφορούσε τον ισχυρισμό περί διαδικαστικών σφαλμάτων σε υπόθεση διαγωνισμού (βλ. επίσης ενότητα 3.3). Η ενδιαφερόμενη ισχυρίστηκε ότι η Επιτροπή δεν είχε συντάξει τα πρακτικά μιας συνεδρίασης παρότι αυτή συνδεόταν άμεσα με το θέμα έρευνας της Επιτροπής για υπόθεση περί μονοπωλίου. Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι η συνεδρίαση αφορούσε όντως το θέμα της έρευνας της Επιτροπής και ότι η Επιτροπή δεν τήρησε ακριβή πρακτικά της συνεδρίασης. Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι αυτό συνιστούσε κρούσμα κακοδιοίκησης. Δεν διαπίστωσε ωστόσο κακοδιοίκηση σε ό,τι αφορά τον δεύτερο ισχυρισμό της ενδιαφερόμενης και συγκεκριμένα ότι η Επιτροπή ενθάρρυνε τη σύναψη συμφωνίας ανταλλαγής πληροφοριών η οποία, κατά την άποψη της ενδιαφερόμενης, έδινε μη προβλεπόμενη πρόσβαση σε πληροφορίες που περιείχονταν στον φάκελο έρευνας της Επιτροπής. Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε πάντως ότι η Επιτροπή δεν είχε καταγράψει δεόντως στα πρακτικά τηλεφωνική επικοινωνία κατά τη διάρκεια της οποίας συζητήθηκε η εν λόγω συμφωνία ανταλλαγής πληροφοριών. Ως εκ τούτου, συνέστησε, μέσω συμπληρωματικής παρατήρησης, να καταγράφονται δεόντως στα πρακτικά οποιεσδήποτε μελλοντικές συνεδριάσεις ή τηλεφωνικές επικοινωνίες με τρίτους, όταν αυτές αφορούν σημαντικά διαδικαστικά ζητήματα.

Στην υπόθεση **1341/2008/MHZ**, σχετικά με την αποδοχή δώρων και φιλοξενίας από δημόσιους λειτουργούς, η Επιτροπή παραδέχτηκε ότι θα ήταν προτιμότερο να μην είχε επιτρέψει σε δύο υψηλόβαθμους υπαλλήλους της, οι οποίοι ασχολούνταν με υποθέσεις αντιντάμπινγκ, να δεχτούν εισιτήρια VIP για πρωτάθλημα ράγκμπι από προμηθευτή αθλητικού ρουχισμού. Μια Μκο υποστήριξε ότι αυτό θα μπορούσε να οδηγήσει σε σύγκρουση συμφερόντων.

Άλλες υποθέσεις στην οποίες εμπλεκόταν η Επιτροπή αφορούσαν την καταχώριση μιας Μκο σε μαύρη λίστα³³, τη διάθεση φαγητού για χορτοφάγους στο εστιατόριο ενός ευρωπαϊκού σχολείου³⁴, και το εικαζόμενο εσφαλμένο κλείσιμο μιας ευρωπαϊκής βάσης δεδομένων³⁵. Κατά το 2009 εξετάστηκε επίσης από τον Διαμεσολαβητή η χρήση διαφορετικών αλφαβήτων στις δημοσιεύσεις της Υπηρεσίας Εκδόσεων της ΕΕ³⁶.

Ο Διαμεσολαβητής ασχολήθηκε επίσης με την υπόθεση **107/2009/(JD)OV** κατά του Συμβουλίου της ΕΕ που αφορούσε ισχυρισμό περί ελλειπών ενημέρωσης σχετικά με τις νέες απαιτήσεις για τις θεωρήσεις εισόδου στην Ελβετία. Καθώς ο πρώτος ισχυρισμός του ενδιαφερόμενου αφορούσε το εάν η ημερομηνία που επιλέχθηκε στην απόφαση του Συμβουλίου ήταν κατάλληλη, ο Διαμεσολαβητής συμφώνησε με το Συμβούλιο ότι ο ισχυρισμός αφορούσε την ουσία της απόφασης και

33. Υπόθεση 01/3/2007/GG.

34. Υπόθεση 2530/2008/TS.

35. Υποθέσεις 814/2008/IP, 277/2008/(IG)IP και 472/2008/IP.

36. Υπόθεση 2060/2008/VIK.

επομένως δεν ενέπιπτε στο πεδίο αρμοδιοτήτων του. Οσον αφορά τον ισχυρισμό περί μη επαρκούς ενημέρωσης του κοινού, ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι χρειαζόταν απλώς να εξεταστεί το εάν το ίδιο το Συμβούλιο είχε καθήκον να παράσχει πληροφορίες σε περίπτωση που οι παρεχόμενες από τις ελβετικές και βρετανικές αρχές ήταν ανεπαρκείς. Εφόσον φάνηκε ότι οι ελβετικές αρχές είχαν θέσει στη διάθεση των εμπλεκόμενων αεροπορικών εταιρειών επαρκείς πληροφορίες, ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι δεν υπήρχε κρούσμα κακοδιοίκησης.

Η υπόθεση **244/2006/JMA** κατά της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων (ΕΤΕΠ) αφορούσε την εξέταση, από την Τράπεζα, της μελέτης περιβαλλοντικών επιπτώσεων (ΜΠΕ) για το έργο του σιδηροδρόμου υψηλών ταχυτήτων που θα συνδέει τη Μαδρίτη με τα γαλλικά σύνορα μέσω της Βαρκελώνης. Μετά από διεξοδική εξέταση του εγγράφου της ΜΠΕ, η ΕΤΕΠ κατέληξε στο συμπέρασμα ότι αυτή είχε διεξαχθεί σωστά. Μέρος της μελέτης αποτελούσε και η εξέταση εναλλακτικών διαδρομών από τις αρμόδιες εθνικές αρχές. Αφότου εξετάσε τον φάκελο, ο Διαμεσολαβητής δεν εντόπισε κανένα έγγραφο που να τεκμηριώνει την εξέταση αυτή, οπότε και υπέβαλε το σχετικό σχέδιο σύστασης. Στην απάντησή της, η ΕΤΕΠ επεσήμανε ότι είχε δώσει εντολή στις υπηρεσίες της να συντάξουν σημείωμα για τον φάκελο προσδιορίζοντας την πραγματική κατάσταση του έργου. Ο Διαμεσολαβητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι το σημείωμα για τον φάκελο αναφερόταν συγκεκριμένα σε «ανάλυση των εναλλακτικών λύσεων». Κατά την άποψη του Διαμεσολαβητή, η δήλωση αυτή επιβεβαίωνε ρητά ότι η ΕΤΕΠ είχε επαληθεύσει το ότι η ΜΠΕ λάμβανε υπόψη εναλλακτικές λύσεις. Δεν ανέφερε ωστόσο ρητά ότι η ΕΤΕΠ είχε διαπιστώσει ότι η ΜΠΕ ανέφερε και τους λόγους που αιτιολογούσαν την απόφαση των εθνικών αρχών. Εφόσον η ΕΤΕΠ είχε ακόμη την επιλογή να επιβεβαιώσει ρητά, πριν από την εκταμίευση, ότι η ΜΠΕ ανέφερε τους λόγους που δικαιολογούσαν την απόφαση των εθνικών αρχών για την επιλεγείσα διαδρομή, ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε συμπληρωματική παρατήρηση στην οποία ανέφερε ότι η ΕΤΕΠ θα μπορούσε να εξετάσει τη δυνατότητα να καταγράφει με πιο συστηματικό τρόπο τις αξιολογήσεις της επί των ΜΠΕ χρησιμοποιώντας έναν πλήρη κατάλογο ελέγχων (*checklist*) σχετικά με τις προϋποθέσεις που πρέπει να πληροί μια ΜΠΕ.

Η υπόθεση **310/2009/ELB** αφορούσε την εικαζόμενη εσφαλμένη άρνηση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου να επιτρέψει σε μια ένωση να χρησιμοποιήσει τις εγκαταστάσεις του Κοινοβουλίου βάσει κανόνων που ορίζουν ότι δεν μπορούν να πραγματοποιούνται σεμινάρια στις εγκαταστάσεις του, εάν χρεώνονται έξοδα εγγραφής. Ο Διαμεσολαβητής τόνισε ότι η πρόσβαση στις εγκαταστάσεις του Κοινοβουλίου εμπίπτει στο πεδίο των αρμοδιοτήτων του συγκεκριμένου οργάνου που αφορούν την εσωτερική οργάνωσή του και δεν διαπίστωσε κακοδιοίκηση ως προς αυτό. Διατύπωσε ωστόσο επικριτική παρατήρηση για το γεγονός ότι το όργανο δεν ενημέρωσε τον ενδιαφερόμενο σχετικά με της δυνατότητες προσφυγής κατά της απόφασής του.

Ο Διαμεσολαβητής εξέτασε επίσης δύο υποθέσεις που αφορούσαν την ΟΛΑΦ. Η υπόθεση **2930/2008/JMA**, που αφορούσε ισχυρισμό περί μη ορθής διεκπεραίωσης έρευνας, περατώθηκε διότι ο Διαμεσολαβητής έμαθε κατά τη διάρκεια της έρευνας ότι το ισπανικό περιφερειακό οικονομικό και διοικητικό δικαστήριο είχε εκδώσει απόφαση για προσφυγή του ενδιαφερόμενου κατά της απόφασης των ισπανικών τελωνειακών αρχών. Ο Διαμεσολαβητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι οι ισχυρισμοί του ενδιαφερόμενου στην αγωγή του ενώπιον του ισπανικού δικαστηρίου ήταν όμοιοι με εκείνους που είχε διατυπώσει μέσω της αναφοράς του. Δεδομένης της απόφασης του ισπανικού δικαστηρίου και βάσει του άρθρου 195 της ΣΕΚ (πλέον άρθρο 228 της ΣΛΕΕ) και του άρθρου 2 παράγραφος 7 του Καταστατικού του, ο Διαμεσολαβητής αποφάσισε να περατώσει την υπόθεση. Η υπόθεση **1748/2006/JMA** αφορούσε ενδιαφερόμενο ο οποίος είχε εργαστεί για λογαριασμό αρκετών εταιρειών σε διάφορα έργα με χρηματοδότηση της ΕΕ, και ο οποίος διαπίστωσε ότι ένας από τους πρώην εργοδότες του είχε λάβει επιστολή από την ΟΛΑΦ στην οποία αναφερόταν ότι το εν λόγω πρόσωπο είχε διαπράξει σοβαρές παρατυπίες και ζητούνταν πληροφορίες σχετικά με αυτό. Ο ενδιαφερόμενος απευθύνθηκε επανειλημμένα και εγγράφως στην ΟΛΑΦ. Εφόσον θεώρησε ότι η απάντηση της ΟΛΑΦ δεν ήταν ικανοποιητική, απευθύνθηκε στη συνέχεια στον Διαμεσολαβητή. Ο Διαμεσολαβητής επεσήμανε ότι, προκειμένου να διενεργεί τις έρευνές της αποτελεσματικά, η ΟΛΑΦ μπορεί να ζητά πληροφορίες από τρίτους. Εκρίνε, ωστόσο, ότι η ΟΛΑΦ δεν είχε τηρήσει τις αρχές της δίκαιης μεταχείρισης και της αναλογικότητας, καθώς και την αρχή του τεκμηρίου

της αθωότητας. Ως εκ τούτου, απηύθυνε επικριτική παρατήρηση στην OLAF. Ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε επίσης άλλες επικριτικές παρατηρήσεις και μια συμπληρωματική παρατήρηση που αφορούσε διάφορες πτυχές της έρευνας και συμπεριφοράς της OLAF.

3.6 Διαβίβαση σε άλλες υπηρεσίες και παροχή συμβουλών

Στο 80 % σχεδόν του συνόλου των υποθέσεων που εξετάστηκαν το 2009, ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής κατόρθωσε να βοηθήσει τον ενδιαφερόμενο διενεργώντας έρευνα, παραπέμποντας

Αναφορές που δεν εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή αφορούν συχνά εικαζόμενες παραβάσεις του δικαίου της ΕΕ από τα κράτη μέλη. Πολλές από τις υποθέσεις αυτές μπορούν να διεκπεραιωθούν καλύτερα από κάποιον εθνικό ή περιφερειακό διαμεσολαβητή στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών.

την υπόθεση σε αρμόδιο όργανο ή συμβουλευόντάς τον σχετικά με το πού πρέπει να απευθυνθεί. Αναφορές που δεν εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή αφορούν συχνά εικαζόμενες παραβάσεις του δικαίου της ΕΕ από τα κράτη μέλη. Πολλές από τις υποθέσεις αυτές μπορούν να διεκπεραιωθούν καλύτερα από κάποιον εθνικό ή περιφερειακό διαμεσολαβητή στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών. Η Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου συμμετέχει επίσης στο Δίκτυο ως πλήρες μέλος. Ένας από τους στόχους

του Δικτύου είναι να διευκολύνει την ταχεία διαβίβαση των αναφορών στον αρμόδιο εθνικό ή περιφερειακό διαμεσολαβητή ή σε αντίστοιχη αρχή (βλ. ενότητα 4.2 κατωτέρω).

Συνολικά, ποσοστό 55 % (1 704) από τις αναφορές που διεκπεραιώθηκαν από τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή το 2009 κρίθηκε ότι εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων ενός μέλους του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών (με 727 από αυτές να εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή). Όπως φαίνεται στο σχήμα 3.12, σε 977 υποθέσεις η αναφορά διαβιβάστηκε³⁷ σε μέλος του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών ή παρασχέθηκαν στον ενδιαφερόμενο συμβουλές προκειμένου να επικοινωνήσει με μέλος του Δικτύου (792 υποθέσεις διαβιβάστηκαν σε εθνικό ή περιφερειακό διαμεσολαβητή, ενώ 185 στην Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου).

Σε ορισμένες περιπτώσεις, ο Διαμεσολαβητής κρίνει σκόπιμο να διαβιβάσει την αναφορά στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή ή στο SOLVIT, ένα δίκτυο που δημιουργήθηκε από την Επιτροπή προκειμένου να βοηθά πρόσωπα που αντιμετωπίζουν προβλήματα κατά την άσκηση των δικαιωμάτων τους στην εσωτερική αγορά της Ένωσης. Πριν από τη διαβίβαση μιας αναφοράς ή την παροχή συμβουλών στον ενδιαφερόμενο, οι υπηρεσίες του Διαμεσολαβητή καταβάλλουν κάθε προσπάθεια ώστε να διασφαλίζεται η παροχή των καταλληλότερων συμβουλών. Το 2009, 222 αναφορές διαβιβάστηκαν στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή³⁸, ενώ 824 σε άλλα όργανα, όπως το SOLVIT ή εξειδικευμένους διαμεσολαβητές ή φορείς αρμόδιους για τον χειρισμό αναφορών στα κράτη μέλη.

Στο 67 % του συνόλου των υποθέσεων που εξετάστηκαν το 2009, παρασχέθηκαν συμβουλές ή η υπόθεση διαβιβάστηκε. Στη συνέχεια παρατίθενται παραδείγματα τέτοιων υποθέσεων.

37. Μια αναφορά διαβιβάζεται μόνο με την προηγούμενη συγκατάθεση του ενδιαφερόμενου και υπό την προϋπόθεση ότι φαίνεται να υπάρχουν λόγοι για την υποβολή της.

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

Σχήμα 3.12: Αναφορές που διαβιβάστηκαν σε άλλα όργανα και οργανισμούς Σύσταση σε ενδιαφερόμενους να επικοινωνήσουν με άλλα όργανα

Μέλος του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών



Άλλα όργανα και οργανισμοί



Ευρωπαϊκή Επιτροπή



- ΣΗΜΕΙΩΣΗ 1 Το διάγραμμα περιλαμβάνει 215 αναφορές που καταχωρίστηκαν στο τέλος του 2008 αλλά διεκπεραιώθηκαν το 2009 ενώ εξαιρεί 94 αναφορές που καταχωρίστηκαν στο τέλος του 2009 αλλά εξακολουθούσαν να βρίσκονται υπό εξέταση προκειμένου να προσδιοριστούν τα προς ανάληψη μέτρα.
- ΣΗΜΕΙΩΣΗ 2 Σε ορισμένες περιπτώσεις, παρασχέθηκαν στον ενδιαφερόμενο περισσότερα από ένα είδη συμβουλών με αποτέλεσμα το συνολικό ποσοστό να υπερβαίνει το 100 %.

Ο ρόλος του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών

Ενας Ρουμάνος πολίτης, ο οποίος αγόρασε ένα φορτηγάκι στην Αυστρία για να το χρησιμοποιήσει στη Ρουμανία, ισχυρίστηκε ότι τα εθνικά τέλη αίτησης που του επέβαλε η ρουμανική κυβέρνηση ήταν εξαιρετικά υψηλά. Διαμαρτυρήθηκε επίσης ότι η ακίνητη περιουσία του τελούσε υπό τη διεφθαρμένη και αυθαίρετη εξουσία ενός δημάρχου. Ο ενδιαφερόμενος ισχυρίστηκε επίσης ότι η ΕΕ «ανέχεται» τη διεφθαρμένη συμπεριφορά της ρουμανικής κυβέρνησης.

Σε ό,τι αφορά τους ισχυρισμούς σχετικά με τις πρακτικές της κυβέρνησης και των δημοσίων αρχών της Ρουμανίας, ο Διαμεσολαβητής συμβούλευσε τον ενδιαφερόμενο να εξετάσει το ενδεχόμενο επικοινωνίας με τον Ρουμάνο Διαμεσολαβητή. Όσον αφορά τον ισχυρισμό περί απραξίας της ΕΕ, ο Διαμεσολαβητής συμβούλευσε τον ενδιαφερόμενο να απευθυνθεί στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή εάν επιθυμούσε να καταγγείλει πιθανή παραβίαση του δικαίου της ΕΕ. Τον προέτρεψε επίσης να συμβουλευτεί, μέσω του δικτυακού τόπου της Επιτροπής, πληροφορίες σχετικά με τη φορολόγηση των αυτοκινήτων στη Ρουμανία.

2326/2009/CH ■

Ο σύζυγος της ενδιαφερόμενης, ο οποίος πάσχει από διάφορες αναπηρίες, είναι δικαιούχος ειδικής άδειας, η οποία του επιτρέπει να σταθμεύει το αυτοκίνητό του σε ορισμένα σημεία όπου η στάθμευση κανονικά απαγορεύεται. Η άδεια αυτή ισχύει σε διάφορα γερμανικά κρατίδια. Σύμφωνα με την ενδιαφερόμενη, η οποία είναι Γερμανίδα, η άδεια αυτή αναγνωρίζεται επίσης στο Βέλγιο και στο Λουξεμβούργο ενώ έχει γίνει επίσης αποδεκτή στο Veere, έναν ολλανδικό δήμο κοντά στο Middelburg. Ωστόσο, η ενδιαφερόμενη και ο σύζυγός της χρεώθηκαν με πρόστιμο άνω των 50 ευρώ, όταν στάθμευσαν το αυτοκίνητό τους στο Middelburg. Επιπλέον, ο δήμος του Middelburg φαίνεται να επιμένει στο ότι οι αναφορές πρέπει να υποβάλλονται στα ολλανδικά, παρότι η ενδιαφερόμενη και ο σύζυγός της δεν γνωρίζουν τη συγκεκριμένη γλώσσα. Ο Διαμεσολαβητής επικοινωνήσε με τον Ολλανδό ομόλογό του, ο οποίος ζήτησε να του διαβιβαστεί η αναφορά στα γερμανικά.

2168/2009/FS ■

Ο ενδιαφερόμενος ισχυρίστηκε ότι ο Γερμανικός Οργανισμός Αδειών Ραδιοφώνου και Τηλεόρασης (GEZ) μπορεί να αξιώνει οφειλόμενα ποσά και να επιβάλει την εκτέλεση των απαιτήσεών του, ακόμη και αναδρομικά, χωρίς να απαιτείται σχετική προς τούτο δικαστική απόφαση. Επιπλέον, δεν προβλέπεται δημόσια εποπτεία της συμπεριφοράς του GEZ. Ο ενδιαφερόμενος ισχυρίστηκε ότι η υποχρέωση καταβολής τελών για χρήση

ραδιοφώνου και τηλεόρασης αντιβαίνει στο βασικό δικαίωμα της ελευθερίας πληροφόρησης. Ισχυρίστηκε επίσης ότι ο GEZ θα έπρεπε είτε να καταργηθεί είτε να τεθεί υπό αποτελεσματική δημόσια εποπτεία ώστε να επιτρέπεται στους πολίτες να υπερασπίζονται τα συμφέροντά τους έναντι τέτοιων άδικων αποφάσεων. Η εκτέλεση των απαιτήσεων του GEZ θα έπρεπε επίσης να προϋποθέτει την έκδοση σχετικής δικαστικής εντολής. Ο ενδιαφερόμενος συμφώνησε να διαβιβαστεί η αναφορά του στην επιτροπή αναφορών της Γερμανικής Βουλής.

2851/2009/FS ■

Σύσταση προς ενδιαφερόμενη να επικοινωνήσει με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή

Η ενδιαφερόμενη ισχυρίστηκε ότι κάποιος τρίτος είχε υποβάλει αίτηση προκειμένου να λάβει επιχορήγηση από την ΕΕ για την ακίνητη περιουσία της, ένα αγροτεμάχιο στην Πολωνία. Η ενδιαφερόμενη έθεσε το ζήτημα υπόψη του αρμόδιου οργανισμού, ο οποίος την ενημέρωσε ότι αυτό αποτελούσε συνήθη διαδικασία. Μη ικανοποιημένη από την απάντηση αυτή, διαμαρτυρήθηκε στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή ότι η ΕΕ δεν θα έπρεπε να ανέχεται τέτοια συμπεριφορά. Στον βαθμό που η αναφορά της αφορούσε την ΕΕ, ο Διαμεσολαβητής συμβούλευσε την ενδιαφερόμενη να απευθυνθεί καταρχάς στην Επιτροπή και στη συνέχεια να προσφύγει στον Πολωνό Διαμεσολαβητή με πιο συγκεκριμένες πληροφορίες, εάν επιθυμούσε να διαμαρτυρηθεί για τον συγκεκριμένο οργανισμό.

2699/2009/CH ■

Αναφορά που διαβιβάστηκε στο Solvit

Ενας Βρετανός πολίτης που διαμένει στην Κύπρο διαμαρτυρήθηκε στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή ότι η σύζυγός του, υπήκοος χώρας εκτός ΕΕ, διέθετε άδεια διαμονής που της έδινε το δικαίωμα να ζει μαζί του στην Κύπρο αλλά όχι και να εργάζεται. Η υπόθεση διαβιβάστηκε στο κέντρο SOLVIT του Ηνωμένου Βασιλείου, η παρέμβαση του οποίου οδήγησε σε θετική έκβαση. Η σύζυγος του ενδιαφερόμενου είχε αποκτήσει δικαίωμα παραμονής πριν από την ένταξη της Κύπρου στην ΕΕ και αυτός ήταν ο λόγος για τον οποίο ίσχυαν περιορισμοί ως προς το δικαίωμά της να εργάζεται. Στον ενδιαφερόμενο παρασχέθηκαν πληροφορίες σχετικά με την αίτηση που έπρεπε να καταθέσει για νέα άδεια παραμονής, η οποία θα έδινε στη σύζυγό του το δικαίωμα να εργάζεται στην Κύπρο.

765/2009/EC ■

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

ΤΟ ΠΑΡΟΝ κεφάλαιο παρέχει μια επισκόπηση των προσπαθειών του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή να προσεγγίσει τα όργανα¹ της ΕΕ, τους συναδέλφους διαμεσολαβητές και άλλα βασικά ενδιαφερόμενα μέρη. Ο σκοπός των δραστηριοτήτων αυτών είναι η διασφάλιση του αποτελεσματικού χειρισμού των αναφορών, η διάδοση των βέλτιστων πρακτικών και η ευαισθητοποίηση σε ό,τι αφορά τον ρόλο του Διαμεσολαβητή στην προώθηση της χρηστής διοίκησης, της διαφάνειας και της καλλιέργειας ενός πνεύματος εξυπηρέτησης του πολίτη.

4.1 Σχέσεις με τα όργανα της ΕΕ

Οι εποικοδομητικές σχέσεις με τα όργανα της ΕΕ είναι εξαιρετικά σημαντικές για τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή προκειμένου να διασφαλίσει τα υψηλότερα δυνατά πρότυπα διοίκησης. Ο Διαμε-

Ο Διαμεσολαβητής συναντά σε τακτική βάση μέλη και αξιωματούχους των οργάνων της ΕΕ και συζητά μαζί τους τρόπους για την ενίσχυση της ποιότητας της διοίκησης και για τη διασφάλιση της κατάλληλης συνέχειας σε ό,τι αφορά τις παρατηρήσεις, τις συστάσεις και τις εκθέσεις του.

σολαβητής συναντά σε τακτική βάση μέλη και αξιωματούχους των οργάνων της ΕΕ και συζητά μαζί τους τρόπους για την ενίσχυση της ποιότητας της διοίκησης και για τη διασφάλιση της κατάλληλης συνέχειας σε ό,τι αφορά τις παρατηρήσεις, τις συστάσεις και τις εκθέσεις του. Οι δραστηριότητές του στον συγκεκριμένο τομέα παρουσιάζονται λεπτομερώς παρακάτω.

■ Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής εκλέγεται από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, στο οποίο λογοδοτεί, ιδίως, υποβάλλοντας την ετήσια έκθεσή του καθώς και ειδικές εκθέσεις. Ο Διαμεσολαβητής διατηρεί εξαιρετικές σχέσεις συνεργασίας με την Επιτροπή Αναφορών του Κοινοβουλίου, η οποία είναι υπεύθυνη για τις σχέσεις του Κοινοβουλίου με τον Διαμεσολαβητή και εκπονεί έκθεση σχετικά με την ετήσια έκθεση του Διαμεσολαβητή. Ο Διαμεσολαβητής συνάντησε τη νέα πρόεδρο της Επιτροπής Αναφορών, κα Erminia MAZZONI στις 2 Σεπτεμβρίου 2009.

Στις 23 Απριλίου 2009, ο Διαμεσολαβητής παρουσίασε την *Ετήσια Έκθεση 2008* στον τότε Πρόεδρο του Κοινοβουλίου, κ. Hans-Gert PÖTTERING και στον τότε πρόεδρο της Επιτροπής Αναφορών, κ. Marcin LIBICKI. Η παρουσίαση στην Επιτροπή Αναφορών πραγματοποιήθηκε στις 14 Σεπτεμβρίου. Η ευρωβουλευτής κα Χρυσούλα ΠΑΛΙΑΔΕΛΗ συνέταξε την έκθεση της Επιτροπής σχετικά με το έργο του Διαμεσολαβητή για το 2008. Κατά τη συνεδρίαση της 12ης Νοεμβρίου, μετά την παρουσίαση του Διαμεσολαβητή στην Ολομέλεια και τη συζήτηση που πραγματοποιήθηκε την ίδια μέρα, το Κοινοβούλιο εξέδωσε ψήφισμα με βάση την έκθεση της κας ΠΑΛΙΑΔΕΛΗ. Στο ψήφισμά του, το Κοινοβούλιο εξέφρασε την ικανοποίησή του για το έργο του Διαμεσολαβητή, την εποικοδομητική

1. Το άρθρο 228 της ΣΛΕΕ διευρύνει την εντολή του Διαμεσολαβητή όσον αφορά τις αναφορές για κακοδιοίκηση στο πλαίσιο της δράσης των «κοινοτικών θεσμικών οργάνων ή οργανισμών» σε «θεσμικών ή λοιπών οργάνων ή οργανισμών της Ένωσης». Στην παρούσα ενότητα της Ετήσιας Έκθεσης, όπου χρησιμοποιούνταν παλαιότερα ο όρος «θεσμικά όργανα και οργανισμοί», χρησιμοποιούμε πλέον, για λόγους ευκολίας, τον όρο «όργανα της ΕΕ» για να αναφερόμαστε στο σύνολο των θεσμικών ή λοιπών οργάνων ή οργανισμών της Ένωσης.

του συνεργασία με τα όργανα της ΕΕ και την δημόσια εικόνα του, επιδοκιμάζοντας ιδίως τον νέο δικτυακό τόπο του και τον διαδραστικό οδηγό του.



Η ετήσια συζήτηση του Κοινοβουλίου επί των δραστηριοτήτων του Διαμεσολαβητή αποτελεί σημαντική ημερομηνία στο ημερολόγιο του Διαμεσολαβητή. Ο κ. ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ απεικονίζεται εδώ να απαντάει σε ερωτήσεις επί της Ετήσιας Έκθεσης 2008 κατά τη σύνοδο της Ολομέλειας της 12ης Νοεμβρίου στο Στρασβούργο. Αργότερα την ίδια ημέρα, το Κοινοβούλιο εξέδωσε ψήφισμα επί του έργου του Διαμεσολαβητή για το 2008 με βάση την έκθεση που συνέταξε η κα Χρυσούλα ΠΑΛΙΑΔΕΛΗ, μέλος της Επιτροπής Αναφορών.

Κατόπιν πρόσκλησής της, ο Διαμεσολαβητής εκπροσωπήθηκε από μέλος του γραφείου του σε όλες τις συνεδριάσεις της Επιτροπής Αναφορών το 2009. Κατά τη διάρκεια του εν λόγω έτους, η Επιτροπή Αναφορών συζήτησε μία ειδική έκθεση του Διαμεσολαβητή: στις 10 Φεβρουαρίου διεξήγαγε συζήτηση επί της ειδικής έκθεσης για τις διακρίσεις λόγω ηλικίας. Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε με ικανοποίηση ότι η έκθεση του Κοινοβουλίου, την οποία είχε συντάξει ο ευρωβουλευτής κ. Miguel MARTÍNEZ και η οποία αντανάκλυνε πλήρως τα ζητήματα που ο Διαμεσολαβητής είχε θέσει υπόψη του Κοινοβουλίου, εγκρίθηκε ομόφωνα από τη σύνοδο της Ολομέλειας του Μαΐου.

Η εν εξελίξει αναθεώρηση του Κανονισμού 1049/2001 για την πρόσβαση του κοινού στα έγγραφα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, του Συμβουλίου και της Επιτροπής² κατείχε επίσης εξέχουσα θέση στις σχέσεις του Διαμεσολαβητή με το Κοινοβούλιο το 2009. Στις 27 Απριλίου, ο κ. ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ συναντήθηκε με την Επιτροπή Πολιτικών Ελευθεριών, Δικαιοσύνης και Εσωτερικών Υποθέσεων για να συζητήσουν την έκθεση του Κοινοβουλίου σχετικά με την εν εξελίξει αναθεώρηση. Νωρίτερα, στις 20 Ιανουαρίου, παρέστη σε κοινή συνεδρίαση της Επιτροπής Πολιτικών Ελευθεριών και των εθνικών κοινοβουλίων όπου συζητήθηκε το ζήτημα «Τι έμπνευση μπορούν να αντλήσουν τα θεσμικά όργανα της ΕΕ από τις βέλτιστες πρακτικές των κρατών μελών στον τομέα της διαφάνειας και της χρηστής διακυβέρνησης;». Τέλος, στις 16 Φεβρουαρίου, ο Διαμεσολαβητής συμμετείχε σε δημόσια ακρόαση που διοργάνωσε η εν λόγω Επιτροπή με θέμα «Προβλήματα και προοπτικές σχετικά με την ευρωπαϊκή ιθαγένεια».

Εκλογή του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή

Το άρθρο 228 παράγραφος 2 της ΣΛΕΕ ορίζει ότι ο Διαμεσολαβητής εκλέγεται μετά από κάθε εκλογή του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου για τη διάρκεια της βουλευτικής περιόδου. Ο κανονισμός του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου ορίζει τις λεπτομέρειες της διαδικασίας εκλογής.

Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο δημοσίευσε στις 10 Σεπτεμβρίου 2009 στην Επίσημη Εφημερίδα³ πρόσκληση για την υποβολή υποψηφιοτήτων για τη θέση του Διαμεσολαβητή ορίζοντας την 9η Οκτωβρίου 2009 ως καταληκτική ημερομηνία για την υποβολή των υποψηφιοτήτων.

Λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με την εκλογή του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή διατίθενται στον δικτυακό τόπο του Κοινοβουλίου στη διεύθυνση:

<http://www.europarl.europa.eu/electionombudsman/> ■

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

3. ΕΕ 2009 C 216, σ. 7.

■ Συμβούλιο της ΕΕ

Κατά τη διάρκεια της εν λόγω χρονιάς, ο Διαμεσολαβητής συμμετείχε σε σεμινάριο που διοργανώθηκε από τη σουηδική Προεδρία της ΕΕ με τίτλο «Διαφάνεια και σαφής νομική γλώσσα στην Ευρωπαϊκή Ένωση». Εκεί μίλησε για την εμπειρία του από τις έρευνες επί των αναφορών για κακοδιοίκηση, ιδίως για ζητήματα πρόσβασης σε έγγραφα.

Ιδιαίτερης σημασίας για τις σχέσεις συνεργασίας του Διαμεσολαβητή με το Συμβούλιο κατά το 2009 υπήρξε ένα ζήτημα που προέκυψε ύστερα από την αναθεώρησή του Καταστατικού του Διαμεσολαβητή το 2008 και αφορούσε την εφαρμογή του αναθεωρημένου Καταστατικού από το Συμβούλιο⁴. Στις 14 Οκτωβρίου 2009, ο Διαμεσολαβητής συμμετείχε σε συνεδρίαση της ομάδας εργασίας του Συμβουλίου για την ενημέρωση με σκοπό την ανταλλαγή απόψεων επί του θέματος. Η συνεδρίαση ήταν εξαιρετικά χρήσιμη και οδήγησε σε ταχεία και αμοιβαία ικανοποιητική επίλυση του θέματος (βλ. κεφάλαιο 2).

■ Ευρωπαϊκή Επιτροπή

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή είναι το θεσμικό όργανο το οποίο αφορά η πλειοψηφία των ερευνών που διεξάγονται από τον Διαμεσολαβητή. Οι τακτικές συνεδριάσεις μεταξύ του Διαμεσολαβητή και των

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή είναι το θεσμικό όργανο το οποίο αφορά η πλειοψηφία των ερευνών που διεξάγονται από τον Διαμεσολαβητή.

εκπροσώπων της Επιτροπής είναι επομένως σημαντικές για τη διασφάλιση ικανοποιητικών απαντήσεων στις αναφορές των πολιτών. Κατά τη διάρκεια του 2009, ο Διαμεσολαβητής συναντήθηκε αρκετές φορές με τη Γενική Γραμματέα της Επιτροπής, την

κα Catherine DAY. Απευθύνθηκε στους Γενικούς Διευθυντές της Επιτροπής για τρίτη φορά στις 28 Μαΐου, σε συνέχεια των συναντήσεων που είχε ήδη μαζί τους το 2005 και το 2007. Στις 2 Φεβρουαρίου, μέλη του προσωπικού του Διαμεσολαβητή συναντήθηκαν με αξιωματούχους της Επιτροπής για να συζητήσουν το ζήτημα της καταχώρισης από την Επιτροπή των καταγγελιών και των ερευνών που διεξάγονται στο πλαίσιο των διαδικασιών επί παραβάσει, αλλά και το ζήτημα της αναθεώρησης των κανόνων πρόσβασης του κοινού στα έγγραφα. Ο προϊστάμενος του νομικού τμήματος του Διαμεσολαβητή είχε τακτικές συναντήσεις, σε μηνιαία βάση, με τον αρμόδιο διευθυντή της Γενικής Γραμματείας της Επιτροπής για τις διοργανικές σχέσεις με σκοπό την παρακολούθηση της πορείας των ερευνών που αφορούν την Επιτροπή. Τέλος, ο Διαμεσολαβητής συμμετείχε σε δύο συναντήσεις με τη Διαμεσολαβητή του προσωπικού της Επιτροπής, κα Mercedes DE SOLA, για να συζητήσει ζητήματα κοινού ενδιαφέροντος.



Το 2009 ήταν το έτος της ενδυνάμωσης της συνεργασίας του Διαμεσολαβητή και των δικτύων που υποστηρίζονται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για την υποστήριξη των πολιτών, των ενώσεων και των επιχειρήσεων. Ο κ. ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ απεικονίζεται εδώ να εκφωνεί την κεντρική ομιλία στην ετήσια γενική συνεδρίαση του δικτύου Europe Direct Network στο Ταλίν, στις 23 Σεπτεμβρίου.

4. Απόφαση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου 2008/587 της 18ης Ιουνίου 2008, για τροποποίηση της απόφασης 94/262 σχετικά με το καθεστώς του Διαμεσολαβητή και τους γενικούς όρους άσκησης των καθηκόντων του, ΕΕ 2008 L 189, σ. 25.

Το 2009 ήταν επίσης το έτος της ενδυνάμωσης της συνεργασίας με το SOLVIT, ένα δίκτυο που δημιουργήθηκε από την Επιτροπή προκειμένου να συνδράμει όσους έρχονται αντιμέτωποι με εμπόδια στην προσπάθειά τους να ασκήσουν τα δικαιώματά τους στην εσωτερική αγορά. Για πρώτη φορά, εκπρόσωπος του SOLVIT παρέστη στο διετές σεμινάριο των εθνικών διαμεσολαβητών των κρατών μελών της ΕΕ και των υποψηφίων χωρών, το οποίο πραγματοποιήθηκε στην Κύπρο τον Απρίλιο. Μετά τη συνάντησή τους, στις 17 Φεβρουαρίου, με αξιωματούχους της ΓΔ Εσωτερικής Αγοράς και Υπηρεσιών, μέλη του προσωπικού του Διαμεσολαβητή συναντήθηκαν με την ομάδα SOLVIT της Επιτροπής στις 17 Ιουνίου και στις 7 Δεκεμβρίου. Και οι δύο υπηρεσίες συμμετείχαν από κοινού σε σεμινάριο που πραγματοποιήθηκε στη Στοκχόλμη στις 9 Οκτωβρίου κατά τη διάρκεια του ετήσιου συνεδρίου του Ευρωπαϊκού Δικτύου Επιχειρήσεων (*Enterprise Europe Network*). Τέλος, ο Διαμεσολαβητής κατέβαλλε κάθε προσπάθεια προκειμένου να αναδείξει τον ρόλο του SOLVIT κατά τη διάρκεια ενημερωτικών επισκέψεών του στα κράτη μέλη και κάλεσε το SOLVIT να συμμετάσχει στην εκδήλωση που διοργάνωσε στις 13 Μαρτίου με τίτλο «Επίλυση προβλημάτων στην ΕΕ — Πού να απευθυνθείτε;» (βλ. παρακάτω).

Εξίσου σημαντικές για την ενημέρωση των πολιτών, των ενώσεων και των επιχειρήσεων σχετικά με τις υπηρεσίες που βρίσκονται στη διάθεσή τους για την επίλυση ζητημάτων ή προβλημάτων που προκύπτουν κατά την άσκηση των δικαιωμάτων που τους παρέχει το δίκαιο της ΕΕ, ήταν και οι προσπάθειες του Διαμεσολαβητή για προώθηση της συνεργασίας με την υπηρεσία Europe Direct. Αναλήφθηκαν πρωτοβουλίες ώστε το δίκτυο Europe Direct και το κέντρο επικοινωνίας Europe Direct να ενημερωθούν πλήρως σχετικά με το έργο του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή και το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Διαμεσολαβητών. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό προκειμένου οι ενδιαφερόμενοι να μπορούν από την αρχή να προσανατολίζονται προς τη σωστή κατεύθυνση για την επίλυση των προβλημάτων τους. Τον Δεκέμβριο, ο Διαμεσολαβητής συναντήθηκε με τον Γενικό Διευθυντή της Επιτροπής, κ. Claus SØRENSEN, αρμόδιο για θέματα επικοινωνίας, για να συζητήσει τις συγκεκριμένες αλλά και άλλες πρωτοβουλίες.

■ Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή

Στις 13 Μαΐου, ο Διαμεσολαβητής εκφώνησε ομιλία ενώπιον της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής (ΕΟΚΕ) σε συνεδρίαση της ολομέλειας στις Βρυξέλλες. Την προηγούμενη

Στις 13 Μαΐου, ο Διαμεσολαβητής εκφώνησε ομιλία ενώπιον της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής (ΕΟΚΕ) σε συνεδρίαση της ολομέλειας στις Βρυξέλλες. Σε δεύτερη συνάντηση, που πραγματοποιήθηκε στις 9 Νοεμβρίου, ο κ. ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ απευθύνθηκε στο προσωπικό της Επιτροπής.

ημέρα είχε συνάντηση με τον πρόεδρό της, κ. Mario SEPI, την αντιπρόεδρο, κα Ειρήνη Υβόννη ΠΑΡΗ, τον πρόεδρο της ομάδας εργοδωτών, κ. Γεώργιο ΝΤΑΣΣΗ, τον πρόεδρο της ομάδας διαφόρων συμφερόντων, κ. Staffan NILSSON, και τον γενικό γραμματέα, κ. Martin WESTLAKE. Στη συνεδρίαση, ο κ. ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ μίλησε κυρίως για την εμπειρία του σχετικά με τις προσδοκίες των πολιτών από τα όργανα της ΕΕ. Σε δεύτερη συνάντηση, που πραγματοποιήθηκε στις 9 Νοεμβρίου, ο κ. ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ απευθύν-

θηκε στο προσωπικό της Επιτροπής. Στην παρουσίασή του αναφέρθηκε στα είδη των αναφορών που εξετάζει, στον ρόλο του σε σχέση με τα δικαστήρια, στο προορατικό έργο του και στον τρόπο με τον οποίο μπορεί να αποτελεί σημείο αναφοράς για τη διοίκηση. Κατά τη διάρκεια της παρουσίας αυτής, αναφέρθηκε επίσης στον Ευρωπαϊκό Κώδικα Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς, τον οποίο ενέκρινε η ΕΟΚΕ τον Ιούλιο του 2009. Ο Διαμεσολαβητής εξέφρασε τη μεγάλη ικανοποίησή του για την εξέλιξη αυτή.

■ Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων

Σε συνέχεια της κατάρτισης ενός Μνημονίου Συνεργασίας⁵ μεταξύ του Διαμεσολαβητή και της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων (ΕΤΕΠ) το 2008, ο Διαμεσολαβητής αφιέρωσε σημαντικό μέρος του χρόνου του το 2009 στην ενημέρωση για τον εποπτικό του ρόλο σε σχέση με την ΕΤΕΠ. Την 1η Δεκεμβρίου, διοργάνωσε εκδήλωση για τα ενδιαφερόμενα μέρη με σκοπό να αναδείξει τη συγκεκριμένη πτυχή του έργου του. Η εκδήλωση αυτή, στην οποία συμμετείχαν περισσότεροι από 30 ενδιαφερόμενοι, έλαβε χώρα στο πλαίσιο της δημόσιας διαβούλευσης της ΕΤΕΠ με θέμα τον μηχανισμό διαχείρισης αναφορών⁶. Εκπρόσωποι της Τράπεζας παρέστησαν στην εκδήλωση και παρείχαν χρήσιμες διευκρινίσεις σχετικά με τον τρόπο χειρισμού των αναφορών από την ΕΤΕΠ. Ο Διαμεσολαβητής εκπροσωπήθηκε επίσης στις συναντήσεις που διοργάνωσε η Τράπεζα κατά τη διάρκεια του έτους στο πλαίσιο της εν λόγω δημόσιας διαβούλευσης.



Για να αναδείξει τον ρόλο του σε ό, τι αφορά την εποπτεία της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων (ΕΤΕΠ), ο Διαμεσολαβητής διοργάνωσε εκδήλωση με συμμετοχή ενδιαφερομένων μερών την 1η Δεκεμβρίου στις Βρυξέλλες. Η εκδήλωση αυτή πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της δημόσιας διαβούλευσης της ΕΤΕΠ με θέμα τον μηχανισμό διαχείρισης αναφορών. Περισσότερα από 30 ενδιαφερόμενα μέρη, όπως απεικονίζονται εδώ, συμμετείχαν στην εκδήλωση.

■ Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού

Δεδομένου του κεντρικού ρόλου της στις διαδικασίες πρόσληψης της ΕΕ και, ως εκ τούτου, στις σχέσεις της με τους πολίτες, η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Επιλογής προσωπικού (EPSO) είναι ένας από τους οργανισμούς στους οποίους αναλογεί ένα σχετικά υψηλό ποσοστό από τις έρευνες που αναλαμβάνει ο Διαμεσολαβητής. Ωστόσο, χάρη στις κοπιώδεις προσπάθειες που έγιναν τα τελευταία χρόνια, έχει σημειωθεί αξιόλογη βελτίωση τόσο στη διαφάνεια της διαδικασίας επιλογής όσο και στον βαθμό ανταπόκρισης της EPSO στα ερωτήματα και τις αναφορές των υποψηφίων. Οι τρέχουσες προσπάθειες για τον εκσυγχρονισμό των διαδικασιών πρόσληψης της ΕΕ αναμένεται να οδηγήσουν σε περαιτέρω βελτιώσεις. Στις 4 Μαρτίου 2009, η EPSO διοργάνωσε εκδήλωση με αφορμή την υλοποίηση διαφόρων πτυχών του προγράμματος ανάπτυξης της, συμπεριλαμβανομένου ενός νέου δικτυακού τόπου, της on-line εγγραφής των υποψηφίων στους διαγωνισμούς, ενός νέου λογότυπου και μιας νέας μορφής προκήρυξης διαγωνισμών. Ο Διαμεσολαβητής εκπροσωπήθηκε στην εκδήλωση από τον Γενικό Γραμματέα, κ. Ian HARDEN.

Ο κ. ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ συναντήθηκε με τον διευθυντή της EPSO, κ. David BEARFIELD, την 1η Ιουλίου 2009, για να συζητήσει τις συγκεκριμένες αλλά και άλλες βελτιώσεις, καθώς και για να ξεκινήσει συνομιλίες για την κατάρτιση πιθανού Μνημονίου Συνεργασίας μεταξύ των δύο οργανισμών.

5. Μνημόνιο συνεργασίας μεταξύ του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή και της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων σχετικά με τις πληροφορίες που αφορούν τις πολιτικές, τις προδιαγραφές και τις διαδικασίες της τράπεζας και τη διαχείριση αναφορών, συμπεριλαμβανομένων των αναφορών από μη πολίτες και μη κατοίκους της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ΕΕ 2008 C 244, σ. 1.

6. Πληροφορίες σχετικά με την πολιτική της ΕΤΕΠ για τον μηχανισμό διαχείρισης αναφορών διατίθενται στη διεύθυνση: <http://www.eib.org>

■ Άλλα όργανα της ΕΕ

Ο Διαμεσολαβητής συμμετείχε επίσης σε σειρά συναντήσεων με εκπροσώπους άλλων οργάνων της ΕΕ κατά τη διάρκεια του 2009. Στις 24 Ιουνίου, συναντήθηκε με τον πρόεδρο του Ευρωπαϊκού Ελεγκτικού Συνεδρίου, κ. Vítor DA SILVA CALDEIRA, στο Λουξεμβούργο, ενώ αργότερα συμμετείχε σε δείπνο εργασίας με όλα τα μέλη του Ελεγκτικού Συνεδρίου. Την ίδια ημέρα συναντήθηκε με τον πρόεδρο του Δικαστηρίου, κ. Βασίλειο ΣΚΟΥΡΗ. Στις 25 Σεπτεμβρίου, ο κ. ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ παρέστη στους εορτασμούς για την 20ή επέτειο του Γενικού Δικαστηρίου και στις 29 Νοεμβρίου, συναντήθηκε με τον πρόεδρό του, κ. Marc JAEGGER, ο οποίος ταξίδεψε στο Στρασβούργο για να εκφωνήσει ομιλία ενώπιον του προσωπικού του Διαμεσολαβητή. Στις 22 Οκτωβρίου, ο κ. ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ συναντήθηκε στις Βρυξέλλες και συζήτησε με την ομάδα προβληματισμού για το μέλλον της Ευρώπης. Τέλος, συναντήθηκε επίσης με τον διευθυντή της Ευρωπαϊκής Υπηρεσίας Καταπολέμησης της Απάτης (OLAF), κ. Franz-Hermann BRÜNER, στις 11 Μαΐου, και με τον νέο αναπληρωτή Ευρωπαίο Επόπτη Προστασίας Δεδομένων (EDPS), κ. Giovanni BUTTARELLI, στις 29 Ιουνίου.

4.2 Σχέσεις με διαμεσολαβητές και συναφή όργανα

Για να μπορεί να βοηθά όσο το δυνατόν περισσότερους ενδιαφερόμενους, ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής συνεργάζεται στενά με τους ομολόγους του σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο.

Για να μπορεί να βοηθά όσο το δυνατόν περισσότερους ενδιαφερόμενους, ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής συνεργάζεται στενά με τους ομολόγους του σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο.

Η συνεργασία αυτή είναι εξίσου ζωτική για την ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με το δίκαιο της ΕΕ, την παρακολούθηση σημαντικών εξελίξεων στον τομέα της διαμεσολάβησης, καθώς και για την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών. Η συνεργασία αυτή πραγματοποιείται, ως επί το πλείστον, στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών. Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής συμμετέχει επίσης σε συνέδρια, σεμινάρια και συνεδριάσεις εκτός του συγκεκριμένου Δικτύου.

■ Το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Διαμεσολαβητών

Το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Διαμεσολαβητών περιλαμβάνει σήμερα 94 γραφεία σε 32 χώρες, καλύπτοντας, σε εθνικό και περιφερειακό επίπεδο, όλα τα κράτη μέλη της Ένωσης, καθώς και, σε εθνικό επίπεδο, τις υποψήφιες προς ένταξη χώρες, τη Νορβηγία, την Ισλανδία και, πιο πρόσφατα, την Ελβετία.

Το δίκτυο χρησιμεύει ως αποτελεσματικός μηχανισμός συνεργασίας για το χειρισμό υποθέσεων. Δραστηριοποιείται επίσης στην ανταλλαγή εμπειριών και βέλτιστων πρακτικών – στόχους τους οποίους προσπαθεί να επιτυγχάνει με σεμινάρια και συνεδριάσεις, με την έκδοση τακτικού ενημερωτικού δελτίου, ηλεκτρονικού φόρουμ συζήτησης και ημερήσιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας ενημέρωσης.

Συνεργασία στο χειρισμό υποθέσεων

Πολλοί ενδιαφερόμενοι απευθύνονται στον Ευρωπαίο Διαμεσολαβητή όταν αντιμετωπίζουν προβλήματα με την εθνική, περιφερειακή ή τοπική διοίκησή τους. Σε πολλές περιπτώσεις, ο διαμε-

Πολλοί ενδιαφερόμενοι απευθύνονται στον Ευρωπαίο Διαμεσολαβητή όταν αντιμετωπίζουν προβλήματα με την εθνική, περιφερειακή ή τοπική διοίκησή τους. Σε πολλές περιπτώσεις, ο διαμεσολαβητής της ενδιαφερόμενης χώρας μπορεί να παρέχει αποτελεσματική λύση.

σολαβητής της ενδιαφερόμενης χώρας μπορεί να παρέχει αποτελεσματική λύση. Οποτε αυτό είναι εφικτό, ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής παραπέμπει απευθείας τις υποθέσεις που εμπíπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Δικτύου στους αρμόδιους εθνικούς ή περιφερειακούς διαμεσολαβητές ή παρέχει τις κατάλληλες συμβουλές στον ενδιαφερόμενο. Περισσότερες λεπτομέρειες για τη συνεργασία αυτή παρέχονται στο κεφάλαιο 3.

Με στόχο την καλύτερη ανάδειξη της ευρωπαϊκής διάστασης του έργου των διαμεσολαβητών και την καλύτερη προβολή της υπηρεσίας που παρέχουν σε όσους υποβάλλουν αναφορές για θέματα που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του δικαίου της ΕΕ, το Δίκτυο εξέδωσε σχετική δήλωση το Οκτώβριο του 2007. Η δήλωση αυτή, η οποία διατίθεται στον δικτυακό τόπο του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή σε 23 γλώσσες, αναθεωρήθηκε ελαφρώς κατά τη διάρκεια του εβδόμου σεμιναρίου των εθνικών διαμεσολαβητών των κρατών μελών της ΕΕ και των υποψήφιων χωρών, το οποίο πραγματοποιήθηκε στην Πάφο τον Απρίλιο του 2009. Η αναθεωρημένη δήλωση αντανακλά το γεγονός ότι ο δικτυακός τόπος του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή περιλαμβάνει πλέον έναν διαδραστικό οδηγό, ο οποίος βοηθά τους ενδιαφερόμενους να βρίσκουν ποιος διαμεσολαβητής ή άλλο όργανο είναι ο πλέον αρμόδιος να επιληφθεί της αναφοράς τους ή να απαντήσει στο αίτημά τους για παροχή πληροφοριών. Συμφωνήθηκε επίσης να αναθεωρείται η δήλωση αυτή όποτε αυτό κρίνεται απαραίτητο.

Στοχεύοντας επίσης στην ανάδειξη του ρόλου του Δικτύου ως μηχανισμού προστασίας των δικαιωμάτων που αναγνωρίζει το δίκαιο της ΕΕ στους πολίτες, ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής ενίσχυσε το 2009 τη συνεργασία του με το δίκτυο Europe Direct (βλ. ενότητα 4.1). Η συγκεκριμένη πρωτοβουλία του Διαμεσολαβητή συνδέεται με προγενέστερη ανακοίνωση σχετικά με την πρόθεση του να διερευνήσει τη σκοπιμότητα δημιουργίας ενός ενιαίου τηλεφωνικού αριθμού επικοινωνίας με το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Διαμεσολαβητών. Μετά από ενδελεχή εξέταση των διαφόρων επιλογών, ο Διαμεσολαβητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι, αντί της δημιουργίας μιας νέας υπηρεσίας, θα ήταν πιο αποδοτικό και αποτελεσματικό, από άποψη κόστους, να ενισχυθεί ο υφιστάμενος ρόλος του κέντρου επικοινωνίας Europe Direct ως κεντρικού σημείου συγκέντρωσης των ερωτήσεων του κοινού σχετικά με την ΕΕ. Ο Διαμεσολαβητής συμφώνησε να παράσχει στο κέντρο επικοινωνίας πληροφορίες και υλικό σχετικά με το Δίκτυο, ώστε οι ενδιαφερόμενοι να μπορούν να κατευθύνονται σωστά, όποτε αυτό κρίνεται κατάλληλο.

Οι εθνικοί και περιφερειακοί διαμεσολαβητές μπορούν να ζητούν από τον Ευρωπαίο Διαμεσολαβητή γραπτές απαντήσεις σε ερωτήματα σχετικά με το δίκαιο της ΕΕ και την ερμηνεία του, συμπεριλαμβανομένων όσων ανακύπτουν κατά το χειρισμό συγκεκριμένων υποθέσεων. Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής είτε παρέχει την απάντηση απευθείας είτε, ανάλογα με την περίπτωση, διαβιβάζει το ερώτημα σε άλλο όργανο της ΕΕ προκειμένου να το απαντήσει. Κατά τη διάρκεια του 2009, υποβλήθηκε ένα ερώτημα από τον περιφερειακό διαμεσολαβητή της Emilia-Romagna στην Ιταλία. Αφορούσε την ερμηνεία των κανόνων της ΕΕ σχετικά με τα συστήματα κοινωνικής ασφάλισης και την εφαρμογή τους στους εργαζόμενους και στα μέλη των οικογενειών τους κατά τη μετακίνησή τους εντός της ΕΕ.

Σεμινάρια

Σεμινάρια για τους εθνικούς και περιφερειακούς διαμεσολαβητές διοργανώνονται ανά δύο έτη από κοινού από τον Ευρωπαίο Διαμεσολαβητή και έναν εθνικό ή περιφερειακό ομόλογό του.



Το έβδομο σεμινάριο των εθνικών διαμεσολαβητών των κρατών μελών της ΕΕ και των υποψήφιων χωρών πραγματοποιήθηκε στην Πάφο της Κύπρου τον Απρίλιο του 2009. Στο σεμινάριο εκπροσωπήθηκαν εθνικοί και περιφερειακοί διαμεσολαβητές από 29 χώρες. Τα θέματα που συζητήθηκαν εκεί αφορούσαν την ελεύθερη κυκλοφορία των ευρωπαίων πολιτών, την ίση μεταχείρισή τους, την υποδοχή, ενσωμάτωση και νομιμοποίηση των μεταναστών, το άσυλο και το δικαίωμα σε μια διαδικασία ασύλου.

Το έβδομο σεμινάριο των εθνικών διαμεσολαβητών των κρατών μελών της ΕΕ και των υποψηφίων χωρών πραγματοποιήθηκε στην Πάφο της Κύπρου, μεταξύ 5 και 7 Απριλίου 2009. Η Επίτροπος Διοικήσεως (*Ombudsman*) της Κύπρου, κα Ηλιάνα ΝΙΚΟΛΑΟΥ, και ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής διοργάνωσαν από κοινού το σεμινάριο, στο οποίο εκπροσωπήθηκαν εθνικοί και περιφερειακοί διαμεσολαβητές από 29 χώρες. Υπήρχαν επίσης συμμετέχοντες από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, τον Οργανισμό Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το Συμβούλιο της Ευρώπης και από δημόσιες αρχές της Κύπρου.

Το σεμινάριο με τίτλο «Η μετανάστευση και ο αντίκτυπός της στο έργο των διαμεσολαβητών» περιλάμβανε τέσσερις θεματικές συνεδρίες. Στους βασικούς ομιλητές περιλαμβάνονταν ο κ. Jacques BARROT, αντιπρόεδρος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, αρμόδιος Επίτροπος για θέματα δικαιοσύνης, ελευθερίας και ασφάλειας, ο οποίος μίλησε μέσω βιντεοσκοπημένου μηνύματος για την ευρωπαϊκή πολιτική μετανάστευσης και ασύλου, καθώς και η κα Elspeth GUILD, κάτοχος της έδρας Jean Monnet, καθηγήτρια του μεταναστευτικού δικαίου στο πανεπιστήμιο του Nijmegen των Κάτω Χωρών, η οποία παρουσίασε με πλήρη και ουσιαστικό τρόπο τη μετανάστευση στην Ένωση.

Ευρωπαίοι διαμεσολαβητές — Ενημερωτικό δελτίο

Η έκδοση με τίτλο Ευρωπαίοι διαμεσολαβητές — Ενημερωτικό δελτίο καλύπτει το έργο των μελών του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών και των μελών του Ευρωπαϊκού Τμήματος του Διεθνούς Ινστιτούτου Διαμεσολαβητών. Εκδίδεται από τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή δύο φορές τον χρόνο – Απρίλιο και Οκτώβριο – στην αγγλική, γαλλική, γερμανική, ιταλική και ισπανική γλώσσα και απευθύνεται σε περισσότερα από 400 γραφεία διαμεσολαβητών σε ευρωπαϊκό, εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο. Τα δύο τεύχη του 2009 κάλυψαν ευρύ φάσμα θεμάτων με άρθρα για το δικαίωμα των πολιτών στην ελεύθερη μετακίνηση, ζητήματα μετανάστευσης και ασύλου, το ρόλο των διαμεσολαβητών στην εποπτεία των φυλακών, παραβιάσεις των δικαιωμάτων υγιεινομικής περίθαλψης, πρόσβαση του κοινού σε έγγραφα και μεταβίβαση δημόσιων λειτουργιών στον ιδιωτικό τομέα. Αλλά άρθρα αφορούσαν την προστασία των πιο ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού, και ιδίως των παιδιών, των ατόμων με αναπηρίες, των αστέγων και των ηλικιωμένων. Ένα θέμα που επανέρχεται συχνά σε πολλά από αυτά τα άρθρα είναι ο ρόλος των διαμεσολαβητών στη διασφάλιση της πλήρους εφαρμογής του δικαίου της ΕΕ.

Εργαλεία ηλεκτρονικής επικοινωνίας

Το διαδικτυακό φόρουμ του Διαμεσολαβητή για συζήτηση και ανταλλαγή εγγράφων μεταξύ των διαμεσολαβητών και του προσωπικού τους στην Ευρώπη έχει αποδειχθεί ένα εξαιρετικά χρήσιμο εργαλείο για το Δίκτυο. Πρόσβαση στο φόρουμ αυτό έχουν περισσότεροι από 260 άνθρωποι, γεγονός το οποίο παρέχει ευκαιρίες για καθημερινή συνεργασία μεταξύ των διαφόρων γραφείων των διαμεσολαβητών.

Το πιο δημοφιλές τμήμα του φόρουμ είναι η υπηρεσία Καθημερινά νέα του Διαμεσολαβητή, η οποία δημοσιεύεται κάθε εργάσιμη ημέρα και περιλαμβάνει νέα από τα γραφεία των διαμεσολαβητών και από την ΕΕ γενικότερα. Σχεδόν όλα τα γραφεία των εθνικών και περιφερειακών διαμεσολαβητών ανά την Ευρώπη συνεισφέρουν και συμβουλεύονται τα Καθημερινά νέα σε τακτική βάση.

Το 2009, τα γραφεία των διαμεσολαβητών συνέχισαν να ανταλλάσσουν πληροφορίες μέσω της δημοσίευσης ερωτήσεων και απαντήσεων στο πολύ χρήσιμο φόρουμ συζήτησης. Μεταξύ των θεμάτων που καλύφθηκαν κατά την εν λόγω χρονιά ήταν η διασυνοριακή υγιειονομική περίθαλψη, οι ασυνόδετοι ανήλικοι αλλοδαποί, οι διακρίσεις λόγω θρησκευτικών πεποιθήσεων και η ελευθερία συνειδήσεως, οι υπηρεσίες εθνικής ασφάλειας, οι καταγγελίες εις βάρος κεντρικών τραπεζών και οι επαφές με τα εθνικά κέντρα SOLVIT.

Τα περιεχόμενα του φόρουμ συζήτησης περιλαμβάνουν έναν επίσημο κατάλογο των εθνικών και περιφερειακών διαμεσολαβητών στα κράτη μέλη της ΕΕ, στη Νορβηγία, στην Ισλανδία, στην Ελβετία και στις υποψήφιες προς ένταξη χώρες. Ο κατάλογος αυτός αποτελεί απαραίτητο εργαλείο για τους διαμεσολαβητές σε ολόκληρη την Ευρώπη καθώς ενημερώνεται κάθε φορά που τα στοιχεία επικοινωνίας του γραφείου ενός διαμεσολαβητή αλλάζουν.

■ Συναντήσεις του Διαμεσολαβητή

Κατά τη διάρκεια της χρονιάς, οι προσπάθειες του Διαμεσολαβητή για συνεργασία με τους ομολόγους του επεκτάθηκαν πέραν του πεδίου δραστηριοτήτων του Ευρωπαϊκού Δικτύου

Μεταξύ των σημαντικότερων εκδηλώσεων στις οποίες συμμετείχε ο Διαμεσολαβητής το 2009 ήταν η ένατη παγκόσμια διάσκεψη του Διεθνούς Ινστιτούτου Διαμεσολαβητών, που διοργανώθηκε τον Ιούνιο στη σουηδική πρωτεύουσα, όπου γιορτάστηκε επίσης η διακοσιοστή επέτειος του θεσμού του Σουηδού κοινοβουλευτικού διαμεσολαβητή.

Διαμεσολαβητών. Με σκοπό την προώθηση του θεσμού του διαμεσολαβητή και την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών, ο κ. ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ και το προσωπικό του συμμετείχαν σε εκδηλώσεις που διοργανώθηκαν από τους εθνικούς και περιφερειακούς διαμεσολαβητές σε διάφορες χώρες της Ευρώπης, όπως η Αλβανία, η Ελλάδα, η Ιρλανδία, η Ιταλία, η Νορβηγία, η Ισπανία, η Σουηδία και το Ηνωμένο Βασίλειο. Μεταξύ των σημαντικότερων εκδηλώσεων στις οποίες συμμετείχε ο Διαμεσολαβητής το 2009 ήταν η ένατη παγκόσμια διάσκεψη του Διεθνούς Ινστι-

τούτου Διαμεσολαβητών, που διοργανώθηκε τον Ιούνιο στη σουηδική πρωτεύουσα, όπου γιορτάστηκε επίσης η διακοσιοστή επέτειος του θεσμού του Σουηδού κοινοβουλευτικού διαμεσολαβητή. Η διάσκεψη για τον εορτασμό του σημαντικού αυτού γεγονότος αποτέλεσε ευκαιρία για μια αναδρομή στην εξέλιξη του θεσμού του διαμεσολαβητή από τη θέσπισή του στη Σουηδία μέχρι τις διάφορες σημερινές μορφές του. Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής εκφώνησε επίσης ομιλίες στην ετήσια συνεδρίαση της βρετανικής και ιρλανδικής Ένωσης διαμεσολαβητών στο Warwick του Ηνωμένου Βασιλείου το Μάιο, καθώς και στη Γενική Συνέλευση του Ινστιτούτου του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή που πραγματοποιήθηκε στη Φλωρεντία της Ιταλίας τον Οκτώβριο. Ο Γενικός Γραμματέας του Διαμεσολαβητή, κ. Ian HARDEN, εκπροσώπησε επίσης το όργανο στην τρίτη συνάντηση της Ένωσης Διαμεσολαβητών της Μεσογείου, η οποία πραγματοποιήθηκε στην Αθήνα τον Δεκέμβριο.

4.3 Σχέσεις με άλλα ενδιαφερόμενα μέρη

Καθήκον του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή είναι να διασφαλίζει ότι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που αντιμετωπίζει πρόβλημα με τη διοίκηση της ΕΕ γνωρίζει το δικαίωμά του να υποβάλλει αναφορά για κακοδιοίκηση. Καταβάλλει επίσης κάθε προσπάθεια για εντατικοποίηση της ενημέρωσης όσον αφορά την προώθηση της διαφάνειας, της υποχρέωσης λογοδοσίας και της καλλιέργειας ενός πνεύματος εξυπηρέτησης του πολίτη από τη διοίκηση της ΕΕ. Οι δραστηριότητες στον τομέα αυτόν βελτιώθηκαν περαιτέρω το 2009 με 145 περίπου παρουσιάσεις που πραγματοποιήθηκαν από τον Διαμεσολαβητή και το προσωπικό του.

Η παρούσα ενότητα παρέχει μια επισκόπηση των πολλαπλών τρόπων με τους οποίους ο Διαμεσολαβητής προώθησε την καλύτερη ενημέρωση του κοινού σχετικά με το έργο του.

■ Διασκέψεις και συναντήσεις

Στις οποίες συμμετείχε ο Διαμεσολαβητής

Κατά τη διάρκεια του 2009, ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής αφιέρωσε σημαντικό μέρος των δραστηριοτήτων του σε συναντήσεις με βασικά ενδιαφερόμενα μέρη με στόχο να τους παρου-

Κατά τη διάρκεια του 2009, ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής αφιέρωσε σημαντικό μέρος των δραστηριοτήτων του σε συναντήσεις με βασικά ενδιαφερόμενα μέρη με στόχο να τους παρουσιάσει τις υπηρεσίες του και να ενημερωθεί σχετικά με τις δικές τους εμπειρίες από την επαφή τους με τη διοίκηση της ΕΕ.

σιάσει τις υπηρεσίες του και να ενημερωθεί σχετικά με τις δικές τους εμπειρίες από την επαφή τους με τη διοίκηση της ΕΕ. Ο Διαμεσολαβητής παρουσίασε το έργο του, στο πλαίσιο 60 και πλέον εκδηλώσεων στις οποίες συμμετείχαν μέλη της νομικής κοινότητας, επιχειρηματικές ενώσεις, ομάδες προβληματισμού, ΜΚΟ, εκπρόσωποι της περιφερειακής και τοπικής διοίκησης, εκπρόσωποι ομάδων άσκησης πίεσης και ομάδων συμφερόντων, ακαδημαϊκοί, υψηλόβαθμοι πολιτικοί εκπρόσωποι και υπάλληλοι

της δημόσιας διοίκησης. Τα εν λόγω συνέδρια, σεμινάρια και συναντήσεις διοργανώθηκαν στις Βρυξέλλες και στα κράτη μέλη, συχνά στο πλαίσιο των ενημερωτικών επισκέψεων του Διαμεσολαβητή (βλ. παρακάτω). Ξεχώρισαν ιδίως η εκδήλωση το Μάρτιο στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο για την επίλυση προβλημάτων και το σεμινάριο για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ), το οποίο διοργανώθηκε στο πλαίσιο της εβδομάδας των ΜΜΕ, το Μάιο του 2009.



Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια, προκειμένου να διασφαλίζει ότι όσοι αντιμετωπίζουν προβλήματα κατά την άσκηση των δικαιωμάτων που τους παρέχει το δίκαιο της ΕΕ γνωρίζουν ποιός είναι σε θέση να τους βοηθήσει. Το Μάρτιο του 2009, διοργάνωσε σεμινάριο στις Βρυξέλλες με τίτλο «Επίλυση προβλημάτων στην ΕΕ — Πού να απευθυνθείτε;». Περισσότεροι από 100 ενδιαφερόμενοι παρέστησαν στην εκδήλωση, προκειμένου να ενημερωθούν για τις σχετικές υπηρεσίες που παρέχει ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής, η Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, το SOLVIT και η Υπηρεσία Δράσης Ευρωπαίων Πολιτών (ECAS).

Στις οποίες συμμετείχε το προσωπικό του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή

Το προσωπικό του Διαμεσολαβητή δραστηριοποιείται εξίσου ενεργά στην προβολή του θεσμού. Κατά το 2009, το προσωπικό προέβη σε περισσότερες από 85 παρουσιάσεις για 2 600 περίπου πολίτες από ολόκληρη την ΕΕ. Οι περισσότεροι επισκέπτες προέρχονταν από τη Γερμανία, με δεύτερη τη Γαλλία, την Αυστρία και την Ελλάδα. Στους συμμετέχοντες σε αυτές τις παρουσιάσεις συγκαταλέγονταν φοιτητές και ασκούμενοι, δικηγόροι και δικαστές, δημοσιογράφοι, επιχειρηματίες και μέλη ομάδων άσκησης πίεσης, κυβερνητικοί αξιωματούχοι και υπάλληλοι της δημόσιας διοίκησης, προσωπικό από γραφεία διαμεσολαβητών και στρατιωτικό προσωπικό.

Αν και ο αριθμός των παρουσιάσεων που πραγματοποιούνται κάθε χρόνο είναι περιορισμένος λόγω στενότητας πόρων, ο Διαμεσολαβητής προσπαθεί, στο μέτρο του εφικτού, να δέχεται τις προσκλήσεις που του απευθύνουν τα ενδιαφερόμενα μέρη. Όλες αυτές οι παρουσιάσεις είναι άκρως σημαντικές για την προβολή του «ανθρώπινου προσώπου» της κοινοτικής διοίκησης.

■ Ενημερωτικές επισκέψεις

Με στόχο την ανάδειξη του έργου του και την περαιτέρω ενδυνάμωση των σχέσεών του με τους εθνικούς και περιφερειακούς ομολόγους του, ο Διαμεσολαβητής ξεκίνησε το 2003 ένα εντατικό

Ο Διαμεσολαβητής πραγματοποίησε ενημερωτικές επισκέψεις στη Σλοβακία και στην Τσεχική Δημοκρατία το Μάιο του 2009, και στη Φινλανδία και την Εσθονία τον Οκτώβριο.

πρόγραμμα ενημερωτικών επισκέψεων στα κράτη μέλη και στις υπό ένταξη χώρες. Οι επισκέψεις αυτές συνεχίζονται με αμείωτο ρυθμό. Ο Διαμεσολαβητής πραγματοποίησε ενημερωτικές επισκέψεις στη Σλοβακία και στην Τσεχική Δημοκρατία το Μάιο του 2009, και στη Φινλανδία και την Εσθονία τον Οκτώβριο. Ο Διαμε-

σολαβητής ταξίδεψε επίσης στην Ιταλία τον Ιούνιο όπου συμμετείχε σε σειρά ενημερωτικών εκδηλώσεων.

ΣΛΟΒΑΚΙΑ — Από τις 13 έως τις 15 Μαΐου 2009, ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής επισκέφτηκε τη Σλοβακία. Η επίσκεψη διοργανώθηκε από το γραφείο του Σλοβάκου Διαμεσολαβητή, κ. Pavel KANDRÁČ. Ο κ. ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ συνάντησε τον Σλοβάκο Πρόεδρο, κ. Ivan GAŠPARONIČ, τον πρωθυπουργό, κ. Robert FICO, και τον αναπληρωτή εκπρόσωπο του Κοινοβουλίου, κ. Miroslav ČÍŽ. Επισκέφτηκε επίσης τον Δικηγορικό Σύλλογο και το Εμπορικό Επιμελητήριο της Σλοβακίας και συναντήθηκε με εκπροσώπους του SOLVIT και του Ευρωπαϊκού Δικτύου Επιχειρήσεων που συμμετείχαν στις εν λόγω συναντήσεις. Ο Διαμεσολαβητής έδωσε διάλεξη στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο της Μπρατισλάβας, την οποία παρακολούθησαν επίσης εκπρόσωποι ΜΚΟ. Σε συνέχεια συνέντευξης Τύπου που παραχώρησε, οι εφημερίδες, το ραδιόφωνο και η τηλεόραση της Σλοβακίας κάλυψαν εκτενώς την επίσκεψη του Διαμεσολαβητή.

ΣΛΟΒΑΚΙΑ — Κατά τη διάρκεια της ενημερωτικής επίσκεψης στη Σλοβακία, η οποία πραγματοποιήθηκε από τις 13 έως τις 15 Μαΐου, ο Διαμεσολαβητής συνάντησε τον Πρόεδρο, τον Πρωθυπουργό και τον αναπληρωτή εκπρόσωπο του Κοινοβουλίου της Σλοβακίας και συμμετείχε σε σειρά ενημερωτικών εκδηλώσεων. Ο κ. ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ απεικονίζεται εδώ με τον Σλοβάκο Διαμεσολαβητή, κ. Pavel KANDRÁČ, διοργανωτή της επίσκεψης.



ΤΣΕΧΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ — Το γραφείο του Διαμεσολαβητή της Τσεχικής Δημοκρατίας διοργάνωσε την ενημερωτική επίσκεψη του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή στο Μπρνο και στην Πράγα από τις 17 έως τις 20 Μαΐου. Στο Μπρνο, ο κ. ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ είχε εκτενή συνάντηση με τον διαμεσολαβητή, κ. Otakar MOTEJL, και το προσωπικό του. Αντάλλαξε απόψεις με υψηλούς αξιωματούχους της τσεχικής έννομης τάξης, μεταξύ άλλων την πρόεδρο του Ανωτάτου Δικαστηρίου, κα Iva BROŽOVÁ. Συναντήθηκε επίσης με εκπροσώπους ΜΚΟ και με το περιφερειακό συμβούλιο της Νοτιοανατολικής Περιφέρειας Συνοχής σε ενημερωτική εκδήλωση που διοργανώθηκε στο πλαίσιο της εν λόγω επίσκεψης. Στην Πράγα, ο κ. ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ συναντήθηκε με τον Πρόεδρο της Τσεχίας, κ. Václav KLAUS, τον Πρωθυπουργό, κ. Jan FISCHER, και τον υπουργό Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, κ. Michael KOCÁB. Είχε επίσης συζητήσεις με το τσεχικό Εμπορικό Επιμελητήριο και με Τσέχους εκπροσώπους του SOLVIT και του Ευρωπαϊκού Δικτύου Επιχειρήσεων.

ΤΣΕΧΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ — Το γραφείο του Διαμεσολαβητή της Τσεχικής Δημοκρατίας διοργάνωσε την ενημερωτική επίσκεψη του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή στο Μπρνο και στην Πράγα από τις 17 έως τις 20 Μαΐου. Η επίσκεψη καλύφθηκε εκτενώς από τα τσεχικά μέσα μαζικής ενημέρωσης, μετά από κοινή συνέντευξη Τύπου του κ. ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΥ και του κ. MOTEJL, οι οποίοι απεικονίζονται εδώ μαζί με δημοσιογράφους.



ΦΙΝΛΑΝΔΙΑ — Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής επισκέφθηκε τη Φινλανδία από τις 25 έως τις 28 Οκτωβρίου κατόπιν πρόσκλησης της υπουργού Ευρωπαϊκών Υποθέσεων, κα Astrid THORS. Πριν από την επίσκεψη, ο κ. ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ συναντήθηκε με τον κ. Olli REHN, αρμόδιο Επίτροπο για θέματα διεύρυνσης, προκειμένου να συζητήσουν ευρωπαϊκά θέματα που αφορούν και τη Φινλανδία. Κατά τη διάρκεια της παραμονής του στο Ελσίνκι, ο Διαμεσολαβητής συναντήθηκε με την κοινοβουλευτική διαμεσολαβητή, κα Riitta-Leena RAUNIO, και το προσωπικό της, και παρουσίασε το έργο του σε ΜΚΟ, μέλη της επιχειρηματικής κοινότητας, πανεπιστημιακούς φοιτητές και μέσα ενημέρωσης. Συναντήθηκε με την Πρόεδρο της Φινλανδίας, κα Tarja HALONEN, τον Πρόεδρο του Ανώτατου Διοικητικού Δικαστηρίου, κ. Pekka HALLBERG, και την υπουργό Ευρωπαϊκών Υποθέσεων, κα Astrid THORS. Είχε επίσης συναντήσεις με τον αναπληρωτή Διαμεσολαβητή, κ. Mikko RUUMALAINEN, τον Διαμεσολαβητή Προστασίας Δεδομένων, κ. Reijo AARNIO, καθώς και με σειρά κοινοβουλευτικών επιτροπών.



ΦΙΝΛΑΝΔΙΑ — Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής επισκέφθηκε τη Φινλανδία από τις 25 έως τις 28 Οκτωβρίου. Η Φινλανδή κοινοβουλευτική διαμεσολαβητής βοήθησε στη διοργάνωση της επίσκεψης, μαζί με το γραφείο ενημέρωσης του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και την Αντιπροσωπεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Από την επίσκεψη αυτή ξεχώρισε ιδιαίτερα η συνάντηση με τον πρώτο Ευρωπαίο Διαμεσολαβητή, κ. Jacob SÖDERMAN, βουλευτή, ο οποίος παρουσίασε τον κ. ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟ στη διάλεξη του Διαμεσολαβητή στο Πανεπιστήμιο του Ελσίνκι και συμμετείχε στην ενημέρωση των δημοσιογράφων.

ΕΣΘΟΝΙΑ — Ο Διαμεσολαβητής μετέβη στην Εσθονία στις 29 και 30 Οκτωβρίου, στο πλαίσιο ενημερωτικής επίσκεψης που διοργάνωσε ο Εσθονός Διαμεσολαβητής κ. Indrek TEDER. Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής μίλησε στο προσωπικό του Εσθονού Διαμεσολαβητή ενώ είχε μακρά συζήτηση με τον ίδιο και τον αναπληρωτή του, κ. Madis ERNITS. Κατά τη διάρκεια της επίσκεψής του, συναντήθηκε με τον Πρόεδρο της Εσθονίας, κ. Toomas HENDRIK ILVES, την πρόεδρο του Κοινοβουλίου, κα Ene ERGMA, και τον υπουργό Δικαιοσύνης, κ. Rein LANG. Εδωσε επίσης δημόσια διάλεξη στο Πανεπιστήμιο του Tartu και συναντήθηκε με εκπροσώπους της επιχειρηματικής κοινότητας της Εσθονίας, καθώς και με την εσθονική Ενωση Δικαστών. Προτού μεταβεί στο Ταλίν, ο κ. ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ συναντήθηκε με τον Αντιπρόεδρο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, αρμόδιο για διοικητικά θέματα, έλεγχο και καταπολέμηση της απάτης, κ. Siim KALLAS, για να συζητήσουν τον σκοπό της ενημερωτικής επίσκεψης.



ΕΣΘΟΝΙΑ — Στο πλαίσιο της ενημερωτικής επίσκεψης του Διαμεσολαβητή στην Εσθονία, το γραφείο ενημέρωσης του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου στο Ταλίν διοργάνωσε συνάντηση με τις ΜΚΟ και δημοσιογράφους, καθώς και μια σειρά συνεντεύξεων στα μέσα ενημέρωσης, συμβάλλοντας στην προβολή της επίσκεψης του Διαμεσολαβητή. Ο κ. ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ απεικονίζεται εδώ στη συνάντηση με τους δημοσιογράφους, μαζί με τον προϊστάμενο του γραφείου ενημέρωσης του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, κ. Kadi HERKÜL.

ΙΤΑΛΙΑ — Η ANCI (Εθνική Ένωση Δήμων της Ιταλίας) προσκάλεσε τον Ευρωπαϊκό Διαμεσολαβητή στο Παλέρμο σε μια εκδήλωση που αποσκοπούσε στην ανάδειξη του έργου του. Κατά τη διάρκεια της επίσκεψής του στο Παλέρμο, στις 2 και 3 Ιουνίου, ο κ. ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ συναντήθηκε με εκπροσώπους των τοπικών αρχών, όπως ο πρόεδρος του περιφερειακού συμβουλίου, κ. Alberto CAMPAGNA, και ο Δήμαρχος του Παλέρμο, κ. Diego CAMMARATA. Ο Διαμεσολαβητής μετέβη στη συνέχεια στη Ρώμη για μια σειρά συναντήσεων, μεταξύ άλλων με τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας, κ. Giorgio Napolitano. Μίλησε σε εκδήλωση που διοργανώθηκε από το συμβούλιο δικηγορικών συλλόγων της Ιταλίας και αντάλλαξε απόψεις με τον κ. Sabino CASSESE, δικαστή του συνταγματικού δικαστηρίου της Ιταλίας, και με τον κ. Sandro Gozi, βουλευτή, ο οποίος εισηγήθηκε το σχέδιο νόμου για τη θέσπιση εθνικού διαμεσολαβητή στην Ιταλία. Ο κ. ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ συναντήθηκε επίσης με τον προϊστάμενο της ιταλικής υπηρεσίας κοινοτικών πολιτικών, κ. Roberto Adam, και με ιταλούς εκπροσώπους του SOLVIT.

ΙΤΑΛΙΑ — Ο κ. ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ επισκέφθηκε την Ιταλία από τις 2 έως τις 5 Ιουνίου, κατόπιν πρόσκλησης του γενικού γραμματέα της ANCI Sicilia, κ. Andrea Piraino, προκειμένου να μιλήσει στα μέλη της Εθνικής Ένωσης Δήμων της Ιταλίας (ANCI). Ο κ. ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ απεικονίζεται εδώ στην εκδήλωση στο Παλέρμο, κατά τη διάρκεια της οποίας μίλησε για το έργο του και τα είδη αναφορών τις οποίες εξετάζει. Στη διοργάνωση της επίσκεψης στο Παλέρμο βοήθησε ο Διαμεσολαβητής του Misilmeri, κ. Pierangelo Bonanno.



Όλες αυτές οι επισκέψεις ήταν εξαιρετικά σημαντικές σε ό,τι αφορά την ενημέρωση των πολιτών για τα δικαιώματα που τους αναγνωρίζει το δίκαιο της ΕΕ, την ανάδειξη της δημόσιας εικόνας του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή και των εθνικών ομολόγων του, καθώς και την ενημέρωση σχετικά με το δικαίωμα υποβολής αναφοράς.

■ Δραστηριότητες στα μέσα ενημέρωσης

Ο Διαμεσολαβητής αναγνωρίζει τον σημαίνοντα ρόλο των μέσων ενημέρωσης στην πληροφόρηση του κοινού, στη διεύρυνση του διαλόγου και στην ενίσχυση της προβολής των υπηρεσιών

Η προορατική πολιτική σε ό,τι αφορά τα μέσα ενημέρωσης συνιστά κεντρικό στοιχείο των δραστηριοτήτων και των προσπαθειών του για την προώθηση των δικαιωμάτων των πολιτών στο πλαίσιο του δικαίου της ΕΕ και τη βελτίωση της ποιότητας της διοίκησης.

του στο σύνολο των κρατών μελών της ΕΕ. Η προορατική πολιτική σε ό,τι αφορά τα μέσα ενημέρωσης συνιστά κεντρικό στοιχείο των δραστηριοτήτων και των προσπαθειών του για την προώθηση των δικαιωμάτων των πολιτών στο πλαίσιο του δικαίου της ΕΕ και τη βελτίωση της ποιότητας της διοίκησης.

Οι κύριες δραστηριότητες του Διαμεσολαβητή στα μέσα ενημέρωσης το 2009 περιελάμβαναν συνεντεύξεις τύπου στις

Βρυξέλλες για την παρουσίαση της Ετήσιας Εκθεσής του, καθώς και στη Μπρατισλάβα, στην Πράγα, στο Ελσίνκι και στο Ταλίν, στο πλαίσιο των ενημερωτικών επισκέψεων που προαναφέρθηκαν. Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής είχε επίσης την ευκαιρία να παρουσιάσει το έργο του για τους πολίτες και τις απόψεις του σε σχετικά θέματα στο πλαίσιο συνεντεύξεων τύπου στις οποίες συμμετείχαν ενδιαφερόμενοι δημοσιογράφοι από διάφορες εφημερίδες και πρακτορεία τύπου. Τέλος, κατά τη διάρκεια του 2009, ο κ. ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ παραχώρησε 40 περίπου συνεντεύξεις σε δημοσιογράφους του τύπου, των ραδιοτηλεοπτικών και των ηλεκτρονικών μέσων στο Στρασβούργο, στις Βρυξέλλες και αλλού, κυρίως στο πλαίσιο των ενημερωτικών επισκέψεών του.

Το 2009, εκδόθηκαν και διανεμήθηκαν είκοσι ένα δελτία τύπου σε δημοσιογράφους και λοιπούς ενδιαφερόμενους σε ολόκληρη την Ευρώπη. Μεταξύ των θεμάτων που καλύφθηκαν ήταν η αναθεώρηση των κανόνων της ΕΕ σχετικά με την πρόσβαση του κοινού στα έγγραφα, τα δικαιώματα των επιβατών αεροπορικών μεταφορών, οι καθυστερήσεις στις πληρωμές από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η χρηματοδότηση των κτιρίων του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, καθώς και μια αναφορά που υπεβλήθη από την εταιρία παραγωγής μικροεπεξεργαστών Intel.



Το 2009 αυξήθηκε σημαντικά η κάλυψη του έργου του Διαμεσολαβητή από τα μέσα ενημέρωσης, κυρίως με αφορμή την αναφορά που υπέβαλε η εταιρία παραγωγής μικροεπεξεργαστών Intel, αλλά και λόγω του ζητήματος της διαφάνειας και της Ετήσιας Έκθεσης 2008. Ο Διαμεσολαβητής εμφανίζεται εδώ να δίνει συνέντευξη στο europarl tv, μετά τη συζήτηση στο Κοινοβούλιο για τις δραστηριότητές του το 2008.

Η κάλυψη του έργου του Διαμεσολαβητή από τα μέσα ενημέρωσης αυξήθηκε σημαντικά το 2009 σε σύγκριση με το 2008 ενώ σημειώθηκε αύξηση κατά 85 % του αριθμού των άρθρων που αποδελτιώθηκαν. Αυτό ήταν κυρίως αποτέλεσμα της εκτενούς κάλυψης της αναφοράς της Intel (βλ. ενότητα 3.3).

■ Εκδόσεις

Καθόλη τη διάρκεια του έτους διανεμήθηκε ευρέως υλικό σχετικά με το έργο του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή, ιδίως στο πλαίσιο των ημερών «ελεύθερης προσέλευσης του κοινού» (*Open Days*) που διοργανώθηκαν από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο στις Βρυξέλλες και στο Στρασβούργο το Μάιο.

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον από πλευράς εκδόσεων για το 2009 παρουσιάζει η νέα μορφή της *Ετήσιας Έκθεσης* και το νέο συνοπτικό έγγραφο *Επισκόπηση 2008*. Ο Διαμεσολαβητής έλαβε πολύ θετικά

Ολες οι εκδόσεις του Διαμεσολαβητή διατίθενται μέσω του δικτυακού τόπου του <http://www.ombudsman.europa.eu> και το κοινό μπορεί να τις προμηθευτεί δωρεάν από το Βιβλιοπωλείο της ΕΕ στη διεύθυνση <http://bookshop.europa.eu>

σχόλια για τις δύο αυτές εκδόσεις, οι οποίες ανανεώθηκαν πλήρως για να γίνουν πιο προσιτές και φιλικές προς τον χρήστη. Και οι δύο δημοσιεύτηκαν και στις 23 επίσημες γλώσσες της ΕΕ και διανεμήθηκαν σε βασικά ενδιαφερόμενα μέρη και στο ευρύ κοινό. Ολες οι εκδόσεις του Διαμεσολαβητή διατίθενται μέσω του δικτυακού τόπου του <http://www.ombudsman.europa.eu> και το κοινό μπορεί να τις προμηθευτεί δωρεάν από το Βιβλιοπωλείο

της ΕΕ στη διεύθυνση <http://bookshop.europa.eu>

Επίσης το 2009, το γραφείο του Διαμεσολαβητή ολοκλήρωσε τις προετοιμασίες για τη δημιουργία νέας οπτικής ταυτότητας του θεσμού που θα περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, νέα λογότυπα τόσο για τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή όσο και για το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Διαμεσολαβητών. Η νέα οπτική ταυτότητα πρόκειται να παρουσιαστεί εντός του 2010.

■ Ηλεκτρονική επικοινωνία

Επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

Σχεδόν το 60 % του συνόλου των αναφορών που παρελήφθησαν από τον Διαμεσολαβητή το 2009 υποβλήθηκαν μέσω του Διαδικτύου. Μεγάλο μέρος αυτών (72 %) υποβλήθηκαν μέσω του ηλεκτρονικού εντύπου αναφοράς, το οποίο διατίθεται από τον δικτυακό τόπο του Διαμεσολαβητή σε 23 γλώσσες.

Το 2009, ο κεντρικός λογαριασμός ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του Διαμεσολαβητή χρησιμοποιήθηκε για να απαντηθούν περισσότερα από 1 850 μηνύματα με τα οποία ζητούνταν πληροφορίες. Ο αντίστοιχος αριθμός για τα προηγούμενα χρόνια ήταν 4 300 για το 2008, 4 100 για το 2007 και 3 500 για το 2006. Η σημαντική μείωση στα αιτήματα για παροχή πληροφοριών που ελήφθησαν το 2009 οφείλεται σε μεγάλο βαθμό στην αξιοσημείωτη επιτυχία του νέου διαδραστικού οδηγού του Διαμεσολαβητή, ο οποίος διατίθεται μέσω του δικτυακού τόπου του. Ο οδηγός αυτός δίνει τη δυνατότητα στους ενδιαφερόμενους να εντοπίζουν τις πληροφορίες μόνοι τους, χωρίς να χρειάζεται να υποβάλουν σχετικό αίτημα. Περίπου 1 600 από τα συνολικά 1 850 μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που ζητούσαν πληροφορίες ήταν ατομικά αιτήματα, στα οποία και εστάλησαν ατομικές απαντήσεις από το προσωπικό του Διαμεσολαβητή. Τα υπόλοιπα 250 περίπου ήταν μηνύματα με πολλαπλούς αποστολείς και αφορούσαν κυρίως τις δυσκολίες που αντιμετώπιζαν τηλεοπτικά κανάλια της Καταλονίας σε ό,τι αφορά τη δυνατότητα εκπομπής τους στην περιφέρεια της Βαλένθιας.

Εξέλιξη του δικτυακού τόπου

Στις 5 Ιανουαρίου 2009, ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής εγκαινίασε τον νέο δικτυακό τόπο του. Στόχος του εργαλείου αυτού είναι να παρέχει στον επισκέπτη σαφείς, σύντομες και κατανοητές πληροφορίες σχετικά με τις δυνατότητες του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή. Προσφέρει μια επισκόπηση του τι έχει πετύχει ο Διαμεσολαβητής μέχρι σήμερα και εξηγεί τον τρόπο με τον οποίο οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να υποβάλουν αναφορά. Ο δικτυακός τόπος ενημερωνόταν τακτικά, κατά τη διάρκεια της χρονιάς, με αποφάσεις, περιλήψεις υποθέσεων, δελτία τύπου, λεπτομέρειες επικείμενων εκδηλώσεων και εκδόσεις.

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον σε ό,τι αφορά τον νέο δικτυακό τόπο παρουσιάζει ο διαδραστικός οδηγός του Διαμεσολαβητή, ο οποίος βοηθά τους ενδιαφερόμενους να εντοπίζουν τον καταλληλότερο

Το 2009, περισσότεροι από 26 000 άνθρωποι αναζήτησαν και έλαβαν συμβουλές από τον Διαμεσολαβητή μέσω του διαδραστικού οδηγού.

οργανισμό στον οποίο πρέπει να απευθύνουν την αναφορά τους. Η υπηρεσία αυτή αποδεικνύεται ιδιαίτερα χρήσιμη για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και άλλους οργανισμούς σε ολόκληρη την Ευρώπη. Το 2009, περισσότεροι από 26 000 άνθρωποι αναζήτη-

τησαν και έλαβαν συμβουλές από τον Διαμεσολαβητή μέσω του διαδραστικού οδηγού. Η πιο συχνή από τις συμβουλές αυτές ήταν να υποβάλουν αναφορά στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή, ενώ ακολουθούσαν οι συμβουλές για επικοινωνία με την υπηρεσία Europe Direct, οι πληροφορίες σχετικά με τον ρόλο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στη διασφάλιση της εφαρμογής του δικαίου της ΕΕ, καθώς και συμβουλές για επικοινωνία με τους εθνικούς ή περιφερειακούς διαμεσολαβητές.

Από την 1η Ιανουαρίου έως τις 31 Δεκεμβρίου 2009, τον δικτυακό τόπο του Διαμεσολαβητή επισκέφθηκαν περίπου 340 000 διαφορετικοί επισκέπτες, οι οποίοι συμβουλευτήκαν συνολικά 4 εκατομμύρια σελίδες. Ο μεγαλύτερος αριθμός επισκεπτών προέρχονταν από την Ισπανία, ενώ ακολουθούσαν η Ιταλία, η Γερμανία, η Γαλλία και το Βέλγιο.

Με στόχο τη διασφάλιση μιας από τις πρώτες θέσεις μεταξύ των δικτυακών τόπων της ΕΕ, το Γραφείο του Διαμεσολαβητή συμμετείχε κατά τη διάρκεια του 2009 στις εργασίες της Διοργανικής Συντακτικής Επιτροπής της ΕΕ για το Διαδίκτυο (CEiii).

Πόροι

ΤΟ ΠΑΡΟΝ κεφάλαιο παρέχει μια επισκόπηση των πόρων που διατέθηκαν στην υπηρεσία του Διαμεσολαβητή το 2009. Περιλαμβάνει μια περιγραφή του έργου που επιτελέστηκε από τα διάφορα τμήματα και μονάδες του Γραφείου, καθώς και των προσπαθειών που καταβλήθηκαν για τη διασφάλιση της ομαλής ροής πληροφοριών μεταξύ του προσωπικού και για την προώθηση ευκαιριών επαγγελματικής ανάπτυξης. Το δεύτερο μέρος του κεφαλαίου είναι αφιερωμένο στον προϋπολογισμό του Διαμεσολαβητή.

5.1 Προσωπικό

Για να διασφαλίζεται η σωστή διεκπεραίωση των αναφορών για εικαζόμενη κακοδιοίκηση στις 23 γλώσσες της Συνθήκης, καθώς και η ενημέρωση σχετικά με το έργο του Διαμεσολαβητή, ο θεσμός

Οι τακτικές συσκέψεις του προσωπικού, σε συνδυασμό με τον ετήσιο αναστοχασμό, συμβάλλουν στην ενημέρωση του προσωπικού σχετικά με τις εξελίξεις εντός της υπηρεσίας και ενθαρρύνουν τα μέλη του να αναζητούν τρόπους με τους οποίους το έργο τους θα μπορεί να συμβάλει καλύτερα στην επίτευξη των στόχων του θεσμού.

διαθέτει ένα σωστά καταρτισμένο και πολύγλωσσο προσωπικό. Οι τακτικές συσκέψεις του προσωπικού, σε συνδυασμό με τον ετήσιο αναστοχασμό, συμβάλλουν στην ενημέρωση του προσωπικού σχετικά με τις εξελίξεις εντός της υπηρεσίας και ενθαρρύνουν τα μέλη του να αναζητούν τρόπους με τους οποίους το έργο τους θα μπορεί να συμβάλει καλύτερα στην επίτευξη των στόχων του θεσμού.

■ Αναστοχασμός (Staff retreat)

Οι αναστοχασμοί του προσωπικού αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα του στρατηγικού σχεδιασμού του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή, ιδίως επειδή συμβάλλουν εποικοδομητικά στη διαμόρφωση πολιτικής και στην εκπόνηση του ετήσιου σχεδίου διαχείρισης (AMP). Οι αναστοχασμοί εντάσσονται στο ετήσιο

Οι αναστοχασμοί του προσωπικού εντάσσονται σε ένα ετήσιο πρόγραμμα εκδηλώσεων οι οποίες παρέχουν στο προσωπικό και στους ασκούμενους τη δυνατότητα να ανταλλάξουν απόψεις σε θέματα που αφορούν άμεσα το έργο του Διαμεσολαβητή. Ο αναστοχασμός για το 2009 έγινε από τις 11 έως τις 13 Φεβρουαρίου με κεντρικό θέμα «Δουλεύουμε μαζί». Τα θέματα που συζητήθηκαν συγκεκριμένα ήταν: ο χειρισμός των αναφορών, η συνεργασία με τα όργανα της ΕΕ, η χρήση απλής και κατανοητής γλώσσας και η ενημέρωση, συμμετοχή και απόδοση αξίας στο προσωπικό.



πρόγραμμα εκδηλώσεων, οι οποίες παρέχουν στο προσωπικό και στους ασκούμενους τη δυνατότητα να ανταλλάξουν απόψεις σε θέματα που αφορούν άμεσα το έργο του Διαμεσολαβητή. Τα συμπεράσματα που αντλούνται από τους αναστοχασμούς βοηθούν στη διαμόρφωση των στρατηγικών στόχων του Διαμεσολαβητή, οι οποίοι, με τη σειρά τους, καθοδηγούν τις δραστηριότητες κάθε μονάδας.

Ο αναστοχασμός για το 2009 έγινε από τις 11 έως τις 13 Φεβρουαρίου με κεντρικό θέμα «Δουλεύουμε μαζί». Σε συνέχεια εκείνου του 2008, ο οποίος αφορούσε κυρίως την ταυτότητα του θεσμού και την έννοια της χρηστής διοίκησης, ο αναστοχασμός του 2009 επικεντρώθηκε περισσότερο στο εσωτερικό έργο του Γραφείου. Στο πλαίσιο της προετοιμασίας του, τα μέλη του προσωπικού εκλήθησαν να απαντήσουν στο ίδιο ερωτηματολόγιο αυτο-αξιολόγησης που είχε χρησιμοποιηθεί και για τον αναστοχασμό του 2006. Με τον τρόπο αυτό μπορούσε να γίνει απευθείας σύγκριση των απαντήσεων, ώστε να προσδιορισθούν οι τομείς στους οποίους είχε συντελεστεί πρόοδος και εκείνοι στους οποίους έπρεπε να γίνουν περισσότερες προσπάθειες. Τα αποτελέσματα και η ανάλυση του ερωτηματολογίου ελήφθησαν υπόψη κατά την κατάρτιση του τελικού προγράμματος για τις παρουσιάσεις και για τα θέματα συζήτησης κατά τη διάρκεια του αναστοχασμού.

Όπως συνέβη και τα προηγούμενα έτη, το προσωπικό είδε και τον τρίτο αυτό αναστοχασμό ως μια πολύ θετική εμπειρία. Ο επόμενος αναστοχασμός έχει προγραμματιστεί για τον Φεβρουάριο του 2010.

■ Συσκέψεις του προσωπικού

Συσκέψεις του προσωπικού συγκαλούνται σε τακτική βάση και αποσκοπούν στη διασφάλιση της ομαλής ροής πληροφοριών μεταξύ του προσωπικού και την προώθηση ευκαιριών επαγγελματικής ανάπτυξης. Κατά κανόνα, η ημερήσια διάταξη των συσκέψεων αυτών περιλαμβάνει μια επισκόπηση, εκ μέρους του Διαμεσολαβητή, των πρόσφατων και μελλοντικών δραστηριοτήτων του, καθώς και παρουσίαση των εξελίξεων που επηρεάζουν τον οργανισμό από άποψη διοικητική, νομική και πολιτική. Ο Γενικός Γραμματέας και οι προϊστάμενοι των τμημάτων και των μονάδων διαδραματίζουν επίσης ενεργό ρόλο στις συσκέψεις του προσωπικού. Κατά τη διάρκεια της εν λόγω χρονιάς, πραγματοποιήθηκαν συσκέψεις του προσωπικού στις 10 Ιουλίου και στις 11 Δεκεμβρίου, οι οποίες και αποτέλεσαν ένα χρήσιμο φόρουμ συζήτησης και ανταλλαγής πληροφοριών.



Για να διατηρεί το προσωπικό του ενήμερο σχετικά με τις εξελίξεις σε άλλα όργανα της ΕΕ, ο Διαμεσολαβητής καλεί εξωτερικούς ομιλητές που κάνουν παρουσιάσεις για σχετικά θέματα. Στις 20 Νοεμβρίου 2009, ο πρόεδρος του Γενικού Δικαστηρίου, κ. Marc JAEGER, ταξίδεψε στο Στρασβούργο για να εκφωνήσει ομιλία με θέμα «Η αρχή της χρηστής διοίκησης στο κοινοτικό δίκαιο». Εδώ απεικονίζεται με τον Διαμεσολαβητή.

Για να διατηρεί το προσωπικό του ενήμερο σχετικά με τις εξελίξεις σε άλλα όργανα της ΕΕ, ο Διαμεσολαβητής καλεί επίσης εξωτερικούς ομιλητές που κάνουν παρουσιάσεις για σχετικά θέματα. Στις 20 Νοεμβρίου 2009, ο πρόεδρος του Γενικού Δικαστηρίου, κ. Marc JAEGER, ταξίδεψε στο Στρασβούργο για να εκφωνήσει ομιλία με θέμα «Η αρχή της χρηστής διοίκησης στο κοινοτικό δίκαιο». Η εξαιρετική αυτή παρουσίαση συνοδεύτηκε από ευρύ φάσμα ερωτήσεων και σχολίων για ένα θέμα που κατέχει κεντρική θέση στο έργο του Διαμεσολαβητή.

Ο Διαμεσολαβητής και το προσωπικό του

Στη συνέχεια παρατίθεται επισκόπηση της δομής του Γραφείου του Διαμεσολαβητή, καθώς και κάποιες βασικές πληροφορίες σχετικά με τον Διαμεσολαβητή και το διοικητικό προσωπικό του. Η επισκόπηση ολοκληρώνεται με μια σύντομη περιγραφή της επιτροπής προσωπικού του Διαμεσολαβητή και του υπευθύνου προστασίας δεδομένων.

Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής

Νικηφόρος ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ — ΕΥΡΩΠΑΙΟΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ

Ο καθηγητής Νικηφόρος ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ γεννήθηκε στην Αθήνα (Ελλάδα) στις 25 Ιουνίου 1942. Εξελέγη Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής στις 15 Ιανουαρίου 2003. Ανέλαβε τα καθήκοντά του την 1η Απριλίου 2003 και επανεξελέγη για νέα πενταετή θητεία στις 11 Ιανουαρίου 2005.

Από το 1998 έως το 2003 κατείχε τη θέση του πρώτου Ελληνα Συνηγόρου του Πολίτη. Διετέλεσε επίσης καθηγητής συγκριτικής πολιτικής στο Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Δημόσιας Διοίκησης του Πανεπιστημίου Αθηνών από το 1993 έως τον Αύγουστο του 2009 (με αναστολή καθηκόντων από το 2003 έως το 2009). Από το 1995 έως το 1998 διετέλεσε Διευθυντής και Πρόεδρος του Εθνικού Κέντρου Κοινωνικών Ερευνών (ΕΚΚΕ). Ελαβε το πτυχίο του στις πολιτικές επιστήμες από το Πανεπιστήμιο της Ιντιάνα (1963) και τους μεταπτυχιακούς τίτλους *Master of Arts* (1965), *Master of Philosophy* (1969), καθώς και το Διδακτορικό του (1972) στο ίδιο ακαδημαϊκό πεδίο, από το Πανεπιστήμιο της Κολούμπια. Προτού ενταχθεί στο δυναμικό του Πανεπιστημίου Αθηνών το 1988, υπήρξε μέλος του ΔΕΠ στο *State University of New York* και ερευνητής στο Πανεπιστήμιο της Κολούμπια (1973-78). Από το 1980 έως το 1983 διετέλεσε διευθυντής του Γραφείου Ανάπτυξης του Κολεγίου Αθηνών στην Ελλάδα. Από το 1983 έως το 1988 ήταν Διευθυντής Ερευνητικών Προγραμμάτων για τη Δυτική Ευρώπη, τη Μέση Ανατολή και τη Βόρεια Αφρική στο Συμβούλιο Ερευνών για τις Κοινωνικές Επιστήμες (*Social Science Research Council*) στη Νέα Υόρκη. Από το 1988 έως το 1991 ήταν διευθυντής στο Ελληνικό Ινστιτούτο Διεθνών και Στρατηγικών Μελετών στην Αθήνα, οργανισμό έρευνας για τη χάραξη δημόσιας πολιτικής, ο οποίος ιδρύθηκε με χρηματοδότηση των Ιδρυμάτων Ford και MacArthur. Το 1997 δίδαξε ως επισκέπτης καθηγητής στο Κέντρο Juan March για Ανώτατες Σπουδές στις Κοινωνικές Επιστήμες, στη Μαδρίτη. Εχει διατελέσει πρόεδρος της Ελληνικής Εταιρείας Πολιτικής Επιστήμης (1992-98) καθώς και της Εταιρείας Ελληνικών Σπουδών των Ηνωμένων Πολιτειών (1985-88). Μεταξύ του 1999 και του 2003, διετέλεσε μέλος της Ελληνικής Εθνικής Επιτροπής για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου και, από το 2000 έως το 2003, μέλος του ελληνικού Εθνικού Συμβουλίου Διοικητικής Μεταρρύθμισης. Από το 1988 έως το 1995, ήταν συν-πρόεδρος (*Co-chair*) της Υποεπιτροπής για τη Νότια Ευρώπη στο Συμβούλιο Ερευνών για τις Κοινωνικές Επιστήμες στη Νέα Υόρκη, οι δραστηριότητες της οποίας χρηματοδοτούνται από το Ιδρυμα Volkswagen. Επίσης, συνδιεύθυνε την εκδοτική σειρά *The New Southern Europe* και υπήρξε ερευνητής υπότροφος του Ιδρύματος Fulbright και του ελληνικού Εθνικού Ιδρύματος Ανθρωπιστικών Μελετών. Το εκτενές συγγραφικό του έργο πραγματεύεται κυρίως την πολιτική και την ιστορία της Ελλάδας, της Νότιας Ευρώπης και της Νοτιοανατολικής Ευρώπης και, πιο συγκεκριμένα, τον εκδημοκρατισμό, τη διαδικασία κρατικής και εθνικής συγκρότησης και τη σχέση πολιτισμού και πολιτικής. ■

— Γραμματεία του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή

Η Γραμματεία του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή είναι υπεύθυνη για τη λειτουργία του ιδιαίτερου γραφείου του Διαμεσολαβητή και εκτελεί καθήκοντα συμβούλου του Διαμεσολαβητή όσον αφορά τις σχέσεις του με άλλα όργανα της ΕΕ και σε θέματα που σχετίζονται με το χειρισμό των υποθέσεων του. Διαχειρίζεται επίσης μια σειρά διοικητικών καθηκόντων όπως το πρόγραμμα δραστηριοτήτων του Διαμεσολαβητή, το συντονισμό της εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας του, τη διεκπεραίωση ζητημάτων πρωτοκόλλου που αφορούν το έργο του οργανισμού και την εκτέλεση των γενικών γραμματειακών καθηκόντων.

Γενικός γραμματέας

Ο Γενικός Γραμματέας είναι υπεύθυνος για τον στρατηγικό σχεδιασμό και την εποπτεία της γενικής διοίκησης του γραφείου. Εκτελεί καθήκοντα συμβούλου του Διαμεσολαβητή σε θέματα

Ο Γενικός Γραμματέας είναι υπεύθυνος για τον στρατηγικό σχεδιασμό και την εποπτεία της γενικής διοίκησης του γραφείου.

διάρθρωσης και διαχείρισης του γραφείου, σχεδιασμού των δραστηριοτήτων και παρακολούθησης του έργου και της απόδοσής του. Όσον αφορά, ειδικότερα, το έργο του Νομικού Τμήματος, ο Γενικός Γραμματέας συνδράμει και συμβουλεύει τον

Διαμεσολαβητή σχετικά με τη στρατηγική του επί νομικών θεμάτων, ενώ τον συμβουλεύει και τον βοηθά επίσης στο χειρισμό των αναφορών και των ερευνών. Τέλος, ο Γενικός Γραμματέας συντονίζει τις σχέσεις μεταξύ του Γραφείου του Διαμεσολαβητή και των άλλων οργάνων της ΕΕ και διαδραματίζει σημαίνοντα ρόλο στην ανάπτυξη των σχέσεων με γραφεία διαμεσολαβητών σε ολόκληρη την Ευρώπη, καθώς και στην καλύτερη προσέγγιση των ευρωπαίων πολιτών.

Ian HARDEN — ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ

Ο Ian HARDEN γεννήθηκε στο Norwich της Αγγλίας στις 22 Μαρτίου 1954. Σπούδασε νομική στο Κολλέγιο Churchill του Κέμπριτζ, από όπου έλαβε το πτυχίο του μετά επαίνων το 1975 και το μεταπτυχιακό του το 1976. Μετά την αποφοίτησή του, εντάχθηκε στο δυναμικό της Νομικής Σχολής του Πανεπιστημίου του Sheffield, στη βαθμίδα του Lecturer (λέκτορα) από το 1976 έως το 1990, του Senior Lecturer (επίκουρου καθηγητή) από το 1990 έως το 1993, του Reader (υφηγητή) από το 1993 έως 1995 και το 1995 έγινε καθηγητής Δημοσίου Δικαίου. Το 1996 διορίστηκε στη θέση του Κύριου Νομικού Συμβούλου στο Γραφείο του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή, όπου από το 1997 έως το 1999 διετέλεσε Προϊστάμενος Γραμματείας, και από το 2000 Προϊστάμενος του Νομικού Τμήματος. Την 1η Αυγούστου 2006 ανέλαβε καθήκοντα Γενικού Γραμματέα. Έχει συγγράψει και έχει συμμετάσχει στη συγγραφή πολυάριθμων δημοσιεύσεων σχετικά με το κοινοτικό και το δημόσιο δίκαιο, περιλαμβανομένων των *The Contracting State* (Buckingham: Open University Press, 1992); *Flexible Integration: Towards a more effective and democratic Europe* (London CEPR, 1995) και *European Economic and Monetary Union: The Institutional Framework* (Kluwer Law International, 1997). Είναι μέλος της *Association française de droit constitutionnel* (Γαλλική Ένωση Συνταγματικού Δικαίου) και της ομάδας *Study of Parliament Group* (ομάδας μελέτης του Κοινοβουλίου) του Ηνωμένου Βασιλείου και επίτιμος καθηγητής στο Πανεπιστήμιο του Sheffield. ■

Νομικό τμήμα

Το Νομικό Τμήμα στελεχώνεται κυρίως από νομικούς η βασική αρμοδιότητα των οποίων συνίσταται στην ανάλυση των αναφορών που λαμβάνονται από τον Ευρωπαίο Διαμεσολαβητή και τη

Το Νομικό Τμήμα στελεχώνεται κυρίως από νομικούς η βασική αρμοδιότητα των οποίων συνίσταται στην ανάλυση των αναφορών που λαμβάνονται από τον Ευρωπαίο Διαμεσολαβητή και τη διενέργεια ερευνών υπό την εποπτεία του Προϊσταμένου του Νομικού Τμήματος και των τεσσάρων Προϊσταμένων Νομικής Μονάδας.

διενέργεια ερευνών υπό την εποπτεία του Προϊσταμένου του Νομικού Τμήματος και των τεσσάρων Προϊσταμένων Νομικής Μονάδας. Ο Προϊστάμενος του Νομικού Τμήματος επιτελεί επίσης καθήκοντα συμβούλου του Διαμεσολαβητή σε θέματα νομικής στρατηγικής και κατεύθυνσης του οργάνου και διοικεί το Νομικό Τμήμα.

Κατά τη διάρκεια του 2009, το τμήμα αριθμούσε συνολικά προσωπικό 25 υπαλλήλων, απαρτιζόμενο από τον Προϊστάμενο του Νομικού Τμήματος, τέσσερις Προϊσταμένους Νομικής

Μονάδας, τρεις Κύριους Νομικούς Συμβούλους, 14 Νομικούς Συμβούλους, 2 Γλωσσομαθείς Νομικούς και έναν Βοηθό του Προϊσταμένου του Νομικού Τμήματος. Κατά τη διάρκεια του εν λόγω έτους, υπό την εποπτεία του Νομικού Τμήματος τελούσαν 21 ασκούμενοι.

João SANT'ANNA — ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΟΥ ΝΟΜΙΚΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

Ο João SANT'ANNA γεννήθηκε στο Setúbal της Πορτογαλίας στις 3 Μαΐου του 1957. Σπούδασε νομική στο Πανεπιστήμιο της Λισαβόνας από το 1975 έως το 1980 και το 1981 έγινε μέλος του δικηγορικού συλλόγου της Λισαβόνας. Μεταξύ του 1980 και του 1982 εργάστηκε ως νομικός στη Νομική και Διοικητική Υπηρεσία του Υπουργείου Εσωτερικών της Πορτογαλίας για την περιφέρεια της Λισαβόνας. Μεταξύ του 1982 και του 1984 συνέχισε τις νομικές του σπουδές στον τομέα των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας στο Πανεπιστήμιο Ludwig-Maximilian και στο Ινστιτούτο Max-Planck στο Μόναχο. Μετά από την επιστροφή του στην Πορτογαλία το 1984, διορίστηκε στη θέση του Προϊσταμένου της Νομικής και Διοικητικής Υπηρεσίας του Υπουργείου Εσωτερικών της Πορτογαλίας για την περιφέρεια της Λισαβόνας. Το 1986 προσλήφθηκε ως υπάλληλος του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, καταλαμβάνοντας θέσεις στις Γενικές Διευθύνσεις Πληροφοριών και Δημοσίων Σχέσεων, Ερευνας, Προσωπικού και Οικονομικών Υποθέσεων και, τέλος, στη Νομική Υπηρεσία του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου. Στο δυναμικό του γραφείου του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή εντάχθηκε το 2000, ως Προϊστάμενος του Τμήματος Διοικήσεως και Οικονομικών. Την 1^η Ιουλίου του 2007 διορίστηκε στη θέση του Προϊσταμένου του Νομικού Τμήματος. ■

— Προϊστάμενοι Νομικών Μονάδων

Κάθε προϊστάμενος Νομικής Μονάδας εποπτεύει μια ομάδα νομικών συμβούλων και ασκούμενων με σκοπό τη διασφάλιση υψηλής ποιότητας στο χειρισμό των αναφορών. Οι προϊστάμενοι Νομικών Μονάδων επικουρούν τον προϊστάμενο του Νομικού Τμήματος μεριμνώντας για την εγκυρότητα, τη συνέπεια και τη συνεκτικότητα του έργου του τμήματος, μέσω της προώθησης και της παρακολούθησης της συμμόρφωσης προς τον εσωτερικό κανονισμό, τα πρότυπα και τις προθεσμίες. Οι Προϊστάμενοι Νομικών Μονάδων επιτελούν επίσης ειδικά για τη θέση τους καθήκοντα, παρεμφερή με αυτά των νομικών συμβούλων που περιγράφονται στη συνέχεια. Επίσης, εκπροσωπούν τον Διαμεσολαβητή σε δημόσιες εκδηλώσεις. Αναφέρονται και οι τέσσερις στον Προϊστάμενο του Νομικού Τμήματος, με τον οποίο συναντούνται τακτικά.

Επί του παρόντος υπάρχουν τέσσερις προϊστάμενοι νομικής μονάδας. Αυτοί είναι, με αλφαβητική σειρά, ο κ. Peter BONNOR, από τη Δανία, ο οποίος εργάζεται στο Γραφείο του Διαμεσολαβητή από το 1998, ο κ. Gerhard GRILL, από τη Γερμανία, ο οποίος προσλήφθηκε στο Γραφείο το 1999, η κα Marta HIRSCH-ZIEMBIŃSKA, από την Πολωνία, η οποία εργάζεται στο Γραφείο από το 2003, και ο κ. Fergal Ó REGAN, από την Ιρλανδία, ο οποίος προσλήφθηκε το 2006.

— Νομικοί υπάλληλοι

Οι νομικοί υπάλληλοι χειρίζονται τις αναφορές που υποβάλλονται στον Διαμεσολαβητή σε οποιαδήποτε από τις 23 γλώσσες της Συνθήκης της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Επίσης εισηγούνται και διενεργούν αυτεπάγγελτες έρευνες, απαντούν σε αιτήματα πληροφοριών από τους πολίτες, παρέχουν συνδρομή στον Διαμεσολαβητή σε νομικά θέματα, παρέχουν συμβουλές σε θέματα νομικών διαδικασιών, εξελίξεων και παραδόσεων των χωρών προέλευσής τους και πραγματοποιούν παρουσιάσεις σχετικά με το έργο του Διαμεσολαβητή.

Τμήμα Διοίκησης και Οικονομικών

Το τμήμα Διοίκησης και Οικονομικών είναι αρμόδιο για κάθε εργασία του γραφείου του Διαμεσολαβητή η οποία δεν σχετίζεται άμεσα με την εξέταση αναφορών και τη διενέργεια ερευνών. Από

Το τμήμα Διοίκησης και Οικονομικών είναι αρμόδιο για κάθε εργασία του γραφείου του Διαμεσολαβητή η οποία δεν σχετίζεται άμεσα με την εξέταση αναφορών και τη διενέργεια ερευνών.

την 1η Ιουλίου 2008, απαρτίζεται από τέσσερις μονάδες, οι οποίες περιγράφονται στη συνέχεια, καθώς και από τη Γραμματεία Διαχείρισης Αναφορών. Ο προϊστάμενος του τμήματος Διοίκησης και Οικονομικών συντονίζει το συνολικό έργο του τμήματος. Με τη ιδιότητά του αυτή, είναι υπεύθυνος για τη γενική οργάνωση

και λειτουργία του Γραφείου, την πολιτική σε θέματα προσωπικού, την εισήγηση και την εφαρμογή της στρατηγικής του οργανισμού σε θέματα προϋπολογισμού και χρηματοδότησης, καθώς και για την εκπροσώπηση του Διαμεσολαβητή σε διάφορα διοργανικά φόρουμ. Το 2009 το τμήμα απασχολούσε συνολικά 34 άτομα.

João SANT'ANNA

ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ (AD INTERIM) ■

— Γραμματεία Διαχείρισης Αναφορών

Η Γραμματεία Διαχείρισης Αναφορών είναι αρμόδια για την καταχώριση, διανομή και παρακολούθηση των αναφορών που υποβάλλονται στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή. Η Γραμματεία διασφαλίζει ότι όλες οι αναφορές καταχωρούνται σε βάση δεδομένων, πρωτοκολλούνται και διαβιβάζονται στο Νομικό Τμήμα. Είναι υπεύθυνη για τη διαχείριση του συνόλου της εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας που αφορά τις αναφορές, για τη διασφάλιση της ενημέρωσης των αρχείων των αναφορών στη βάση δεδομένων καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας, για την παρακολούθηση της τήρησης των προθεσμιών, την παραγωγή στατιστικών σχετικά με τις αναφορές και την αρχειοθέτηση των σχετικών εγγράφων. Προϊστάμενος της Γραμματείας Διαχείρισης Αναφορών είναι ο κ. Peter BONNOR.

— Μονάδα Διοίκησης και Προσωπικού

Η Μονάδα Διοίκησης και Προσωπικού εκτελεί ευρύ φάσμα αρμοδιοτήτων, στις οποίες περιλαμβάνονται η πρόσληψη και διαχείριση του προσωπικού, η διαχείριση της εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας, το τηλεφωνικό κέντρο, ο γραφειακός εξοπλισμός, ο συντονισμός της μετάφρασης εγγράφων, η οργάνωση και διαχείριση της νομικής βιβλιοθήκης και η πολιτική του οργανισμού για την τεκμηρίωση και την αρχειοθέτηση. Η μονάδα είναι επίσης αρμόδια για την πολιτική ΤΠ του οργάνου και για την κάλυψη των αναγκών ΤΠ του γραφείου, καθήκον το οποίο επιτελεί σε στενή συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. Προϊστάμενος της μονάδας είναι ο κ. Alessandro DEL BON, ιταλικής και γερμανικής υπηκοότητας, ο οποίος εντάχθηκε στο δυναμικό του γραφείου του Διαμεσολαβητή το 1998.

— Μονάδα Προϋπολογισμού και Οικονομικών

Η μονάδα Προϋπολογισμού και Οικονομικών είναι αρμόδια να διασφαλίζει ότι το γραφείο του Διαμεσολαβητή συμμορφώνεται με τις ισχύουσες δημοσιονομικές διατάξεις και μεριμνά για την αποδοτική και αποτελεσματική χρήση των διαθέσιμων πόρων καθώς και για τη δέουσα προστασία τους. Η μονάδα είναι επίσης υπεύθυνη για τη δημιουργία και εφαρμογή των κατάλληλων μηχανισμών εσωτερικού ελέγχου που είναι αναγκαίοι για την επίτευξη αυτών των στόχων. Οι αρμοδιότητες αυτές προκύπτουν από το γεγονός ότι ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής έχει ανεξάρτητο προϋπολογισμό. Οι σύμβουλοι οικονομικών υποθέσεων, υπό την εποπτεία του Κύριου Διατάκτη, καταρτίζουν και εκτελούν τον προϋπολογισμό. Προϊστάμενος της μονάδας είναι ο κ. Loïc JULIEN από τη Γαλλία, ο οποίος εργάζεται στο γραφείο του Διαμεσολαβητή από το 2005.

— Μονάδα Επικοινωνίας

Η Μονάδα Επικοινωνίας είναι υπεύθυνη για την παραγωγή των εκδόσεων και του υλικού προβολής του Διαμεσολαβητή, για τη συντήρηση και ανάπτυξη των δικτυακών τόπων και για τη διαμόρφωση της οπτικής ταυτότητας του θεσμού. Η μονάδα συντονίζει επίσης το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Διαμεσολαβητών και γενικότερα τις σχέσεις με ενώσεις διαμεσολαβητών εντός και εκτός Ευρώπης. Προϊστάμενος της μονάδας είναι ο Βρετανός κ. Ben HAGARD, ο οποίος εργάζεται στο γραφείο του Διαμεσολαβητή από το 1998.

— Μονάδα Μέσων Ενημέρωσης, Επιχειρήσεων και Κοινωνίας των Πολιτών

Η Μονάδα Μέσων Ενημέρωσης, Επιχειρήσεων και Κοινωνίας των Πολιτών συνδράμει τον Διαμεσολαβητή στις προσπάθειές του να γίνει πιο προσιτός στους πολίτες και στις ενώσεις πολιτών που χρειάζονται ενδεχομένως τις υπηρεσίες του. Συμβάλλει στην ανάδειξη του έργου του Διαμεσολαβητή σε ολόκληρη την Ένωση. Η μονάδα αυτή διατηρεί και προωθεί τις σχέσεις με τα μέσα ενημέρωσης, οργανώνει τις ενημερωτικές επισκέψεις και εκδηλώσεις του Διαμεσολαβητή και έρχεται σε επαφή με άλλα όργανα της ΕΕ σχετικά με τις δραστηριότητες προσέγγισης. Τα μέλη της μονάδας αυτής είναι επίσης υπεύθυνα για τη συγγραφή των εκδόσεων και των ομιλιών του Διαμεσολαβητή. Προϊσταμένη της μονάδας είναι η κα Rosita AGNEW, η οποία είναι Ιρλανδή και εργάζεται στο γραφείο του Διαμεσολαβητή από το 2001.

— Επιτροπή Προσωπικού

Η Επιτροπή Προσωπικού του Διαμεσολαβητή εκπροσωπεί τα συμφέροντα του προσωπικού και προωθεί τον συνεχή διάλογο μεταξύ του οργανισμού και του προσωπικού του. Η Επιτροπή Προσωπικού έχει συμβάλλει σε μεγάλο βαθμό στην ομαλή λειτουργία της υπηρεσίας, παρέχοντας στο προσωπικό έναν δίαυλο για την έκφραση των απόψεών τους και, παράλληλα, θέτοντας υπόψη της διοίκησης τις δυσκολίες που άπτονται της ερμηνείας και της εφαρμογής των σχετικών κανονισμών. Η Επιτροπή Προσωπικού προβαίνει σε εισηγήσεις σχετικά με την οργάνωση και τη λειτουργία της υπηρεσίας, και διατυπώνει προτάσεις για τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας και διαβίωσης του προσωπικού. Στο πλαίσιο αυτό, η Επιτροπή Προσωπικού διαδραματίζει από το 2006 εξέχοντα ρόλο σε ό,τι αφορά τους αναστοχασμούς.

Επί του παρόντος υπάρχουν τρία εκλεγμένα μέλη της επιτροπής, και συγκεκριμένα ο κ. Daniel KOBLENCZ, πρόεδρος, η κα Elodie BELFY και ο κ. Christopher MILNES.

— Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων

Κάθε κοινοτικό όργανο διορίζει έναν Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (ΥΠΔ), ο οποίος συνεργάζεται με τον Ευρωπαϊκό Επόπτη Προστασίας Δεδομένων και διασφαλίζει ότι οι εργασίες επεξεργασίας δεδομένων δεν θίγουν τα δικαιώματα και τις ελευθερίες αυτών που αφορούν τα δεδομένα. Ο ΥΠΔ μεριμνά επίσης ούτως ώστε οι ελεγκτές και οι ενδιαφερόμενοι να λαμβάνουν γνώση των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων τους σύμφωνα με τον κανονισμό 45/2001¹. Από το Μάρτιο του 2006, ο κ. Loïc JULIEN είναι ο Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων του Γραφείου του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή.

5.2 Προϋπολογισμός

■ Ο προϋπολογισμός το 2009

Από 1ης Ιανουαρίου 2000, ο προϋπολογισμός του Διαμεσολαβητή αποτελεί ανεξάρτητο τμήμα του προϋπολογισμού της Ευρωπαϊκής Ένωσης (επί του παρόντος τμήμα VIII)², και απαρτίζεται από τρεις τίτλους. Ο τίτλος 1 περιλαμβάνει αμοιβές, επιδόματα και λοιπές δαπάνες που αφορούν το προσωπικό. Ο τίτλος 2 καλύπτει την κτιριακή υποδομή, την επίπλωση, τον εξοπλισμό και διάφορες λειτουργικές δαπάνες. Ο τίτλος 3 περιλαμβάνει τις δαπάνες που προκύπτουν από τις γενικές λειτουργίες του οργάνου.

Το προβλεπόμενο κονδύλια για το 2009 ανήλθαν σε 8 906 880 ευρώ.

■ Διοργανική συνεργασία

Επιδιώκοντας τη βέλτιστη δυνατή χρήση των πόρων και την αποφυγή άσκοπης αλληλοεπικάλυψης των καθηκόντων του προσωπικού, ο Διαμεσολαβητής συνεργάζεται με άλλα κοινοτικά

Επιδιώκοντας τη βέλτιστη δυνατή χρήση των πόρων και την αποφυγή άσκοπης αλληλοεπικάλυψης των καθηκόντων του προσωπικού, ο Διαμεσολαβητής συνεργάζεται με άλλα κοινοτικά όργανα και οργανισμούς, όποτε αυτό είναι εφικτό.

όργανα και οργανισμούς, όποτε αυτό είναι εφικτό. Αν και οι δαπάνες για τις υπηρεσίες αυτές βαρύνουν, όπως είναι φυσικό, τον Ευρωπαϊκό Διαμεσολαβητή, η συνεργασία αυτού του είδους απέβη ιδιαίτερα αποδοτική όσον αφορά την εξοικονόμηση πόρων από τον κοινοτικό προϋπολογισμό. Ο Διαμεσολαβητής συνεργάζεται ιδίως με:

- (i) το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, όσον αφορά τον εσωτερικό έλεγχο και τη λογιστική, καθώς και τις τεχνικές υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένης της κτιριακής υποδομής, της πληροφορικής, των επικοινωνιών, των ιατρικών υπηρεσιών, της κατάρτισης, της μετάφρασης και της διερμηνείας,
- (ii) την Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης όσον αφορά διάφορες πτυχές των εκδόσεων,
- (iii) το Μεταφραστικό Κέντρο των Οργάνων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το οποίο παρέχει μεγάλο αριθμό των μεταφράσεων που χρειάζεται ο Διαμεσολαβητής στο πλαίσιο του έργου του για τους πολίτες.

1. Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 45/2001 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 18ης Δεκεμβρίου 2000, σχετικά με την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τα όργανα και τους οργανισμούς της Κοινότητας και σχετικά με την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών, ΕΕ 2001 L 8, σ. 1.

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

■ Έλεγχος Προϋπολογισμού

Με στόχο τη διασφάλιση της αποτελεσματικής διαχείρισης των πόρων, ο εσωτερικός ελεγκτής του Διαμεσολαβητή, κ. Robert GALVIN, εκτελεί τακτικούς ελέγχους επί των συστημάτων εσωτερικού ελέγχου του οργανισμού και επί των οικονομικών πράξεων που εκτελούνται από το Γραφείο.

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

Πώς να επικοινωνήσετε με τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή

Ταχυδρομικώς

Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής
1 Avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
67001 Strasbourg Cedex
ΓΑΛΛΙΑ

Τηλεφωνικώς

+33 3 88 17 23 13

Μέσω τηλεομοιοτυπίας (Φαξ)

+33 3 88 17 90 62

Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

eo@ombudsman.europa.eu

Μέσω Διαδικτύου

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

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής
διερευνά αναφορές που αφορούν
περιπτώσεις κακοδιοίκησης στα
θεσμικά όργανα, τα λοιπά όργανα
και τους οργανισμούς της ΕΕ.

→→→ <http://www.ombudsman.europa.eu>

Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής
1 Avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
67001 Strasbourg Cedex
ΓΑΛΛΙΑ

