





Πίνακας περιεχομένων

Εισαγωγή	4
1 Το 2013 με μια ματιά	6
2 Πόσες αναφορές λάβαμε;	7
3 Ποιους αφορούσαν οι αναφορές;	10
4 Σε τι αφορούσαν οι αναφορές;	11
5 Τα αποτελέσματα που επιτεύχθηκαν	12
6 Σημαντικά θέματα	15
6.1 Διαφάνεια	15
6.2 Ζητήματα δεοντολογίας	17
6.3 Συμμετοχή των πολιτών στη λήψη αποφάσεων στην ΕΕ	20
6.4 Έργα και προγράμματα χρηματοδοτούμενα από την ΕΕ	22
6.5 Θεμελιώδη δικαιώματα	23
6.6 Πνεύμα εξυπηρέτησης	25
7 Πώς χειριζόμαστε τις υποθέσεις	27
8 Συμμόρφωση προς τις προτάσεις του Διαμεσολαβητή	29
9 Σχέσεις με τα θεσμικά όργανα της ΕΕ	30
9.1 Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο	30
9.2 Ευρωπαϊκή Επιτροπή	31
9.3 Οργανισμοί της ΕΕ	31
9.4 Η Σύμβαση του ΟΗΕ για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία	32
10 Σχέσεις με δίκτυα	33
11 Πόροι	35
11.1 Προϋπολογισμός	35
11.2 Χρήση των πόρων	35
11.3 Η ομάδα πίσω από τη Διαμεσολαβήτρια	36
Πώς να επικοινωνήσετε με την Ευρωπαϊά Διαμεσολαβήτρια	37



Εισαγωγή



Εισαγωγή (βίντεο) από την Emily O'Reilly για την Ετήσια Έκθεση 2013 του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή.
<http://europa.eu/!BH77TV>

Είναι ιδιαίτερη χαρά για εμένα να σας παρουσιάσω την Ετήσια Έκθεση 2013 του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή.

Η συγκεκριμένη χρονιά ήταν βεβαίως μια μεταβατική χρονιά για τον θεσμό του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή, με την αποχώρηση του καθηγητή κ. Νικηφόρου Διαμαντούρου και την εκλογή μου από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. Ήταν ιδιαίτερη τιμή για εμένα να αναλάβω τα νέα μου καθήκοντα στις 30 Σεπτεμβρίου.



#1



Εκλογή του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή 2013

Οι εκλογές διενεργήθηκαν στις 2 και 3 Ιουλίου κατά τη διάρκεια της συνόδου της ολομέλειας του ΕΚ στο Στρασβούργο. Οι ακροάσεις στο πλαίσιο της Επιτροπής Αναφορών του Κοινοβουλίου πραγματοποιήθηκαν στις 18 Ιουνίου. Από τους έξι υποψηφίους, τρεις ήταν βουλευτές του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, δύο ήταν εθνικοί διαμεσολαβητές, της Ιρλανδίας και των Κάτω Χωρών, ενώ ένας υποψήφιος προερχόταν από το Συμβούλιο της Ευρώπης.



Ορκωμοσία της Ευρωπαϊκής Διαμεσολαβήτριας Emily O'Reilly ενώπιον του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 30 Σεπτεμβρίου 2013.
<http://europa.eu/!mc96tD>

Με αυτό τον όρκο ανέλαβα την ευθύνη να ανταποκριθώ και να δώσω συνέχεια στη σπουδαία κληρονομιά που άφησαν οι προκάτοχοί μου, Jacob Söderman και Νικηφόρος Διαμαντούρος.



#1



Roberta Metsola, βουλευτής του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου είναι εξαιρετικά ευχάριστο το ότι το σύνολο του πολιτικού φάσματος επαίνεσε και συνεχάρη τον κ. Διαμαντούρο, τον Ευρωπαίο Διαμεσολαβητή, για τα 10 χρόνια σκληρής δουλειάς και προόδου.

Ο κ. Söderman ανέλαβε σταδιακά να ανασυγκροτήσει και να ενσωματώσει τον νέο θεσμό, τόσο στον ιστό της πολιτικής ζωής της Ευρώπης όσο και στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής ταυτότητας, όπως αυτή αναδύθηκε μετά τη Συνθήκη του Μάαστριχτ, είκοσι χρόνια πριν.

Ο καθηγητής κ. Διαμαντούρος ανέλαβε τα καθήκοντά του καθώς η ΕΕ επιχειρούσε μια μεγάλη διεύρυνση με την προσχώρηση δέκα

νέων κρατών μελών, με όλες τις ευκαιρίες αλλά και προκλήσεις που σηματοδοτούσε εκείνη η περίοδος. Νιώθω ότι χρωστώ μεγάλη ευγνωμοσύνη στον κ. Διαμαντούρο για τη βοήθεια και την υποστήριξή του καθ' όλη τη διάρκεια της μεταβατικής περιόδου.



Ευρωπαϊκό Λόμπι Γυναικών

Θα θέλαμε να συγχαρούμε την Ευρωπαϊά Διαμεσολαβήτρια, Emily O'Reilly, για την πρώτη της μέρα στον νέο της ρόλο.



EPP IE

Συγχαίρουμε τη Διαμεσολαβήτρια Emily O'Reilly, την πρώτη γυναίκα που εξελέγη Ευρωπαϊά Διαμεσολαβήτρια.

Ως τρίτος κατά σειρά Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής, αναλαμβάνω και εγώ τα καθήκοντά μου σε μια εποχή μεγάλης αναταραχής στην Ευρώπη.

Ένα από τα καίρια καθήκοντα του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή είναι να αναδεικνύει τους προβληματισμούς των πολιτών και να συμβάλλει στη γεφύρωση του χάσματος μεταξύ πολιτών και θεσμικών οργάνων της ΕΕ.

Εγώ, ως Ευρωπαϊά Διαμεσολαβήτρια, δεσμεύομαι να βοηθήσω τους πολίτες και τους λοιπούς κατοίκους της Ευρώπης να αναγνωρίσουν τα ευρωπαϊκά θεσμικά όργανα ως δικά τους όργανα.

Για την επίτευξη αυτού του στόχου, θα συνεργαστώ στενά με το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, με τους εθνικούς και περιφερειακούς διαμεσολαβητές και με ολόκληρη την οικογένεια των διαμεσολαβητών.

Καθοδηγητής μου σε αυτή την προσπάθεια θα είναι η νομολογία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η οποία παρέχει το πλαίσιο εντός του οποίου ο Διαμεσολαβητής προάγει το κράτος δικαίου στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Οδηγός της προσπάθειάς μου θα είναι οι αρχές της χρηστής διοίκησης και της εξυπηρέτησης των πολιτών.

Απώτερος στόχος μου είναι να βοηθήσω στην ενδυνάμωση των δομών και των θεσμών λογοδοσίας και διαφάνειας σε ευρωπαϊκό επίπεδο ώστε να βελτιωθεί η ποιότητα της δημοκρατίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Ελπίζω ότι θα διαβάσετε με ευχαρίστηση την πρώτη Ετήσια Έκθεσή μου, η οποία έχει ανανεωθεί ώστε να αντικατοπτρίζει την επιθυμία μου να γίνει ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής όσο το δυνατόν πιο προσβάσιμος και φιλικός προς τον χρήστη.

Για μια λεπτομερέστερη εξέταση των βασικών υποθέσεων του 2013, μπορείτε να ανατρέξετε στο έγγραφο [Η χρηστή διοίκηση στην πράξη: οι αποφάσεις του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή το 2013](#).

Στρασβούργο, 31 Μαρτίου 2014

Emily O'Reilly



1 • Το 2013 με μια ματιά

Το 2013 ήταν μια σημαντική χρονιά για τον θεσμό του Διαμεσολαβητή: μια νέα Διαμεσολαβήτρια εξελέγη και ανέλαβε καθήκοντα, χαράσσοντας μια νέα πορεία για τον θεσμό, με στόχο τη βελτίωση των αποτελεσμάτων, της προβολής και της σημασίας του. Ακολουθούν μερικά από τα γεγονότα που ξεχώρισαν κατά τη διάρκεια της χρονιάς:

Ιανουάριος Διάλογος της Επιτροπής με μη θρησκευτικές ομάδες	Φεβρουάριος Έναρξη έρευνας για υποθέσεις «περιστρεφόμενων θυρών»	Μάρτιος Η Επιτροπή κοινοποιεί έγγραφα για την εξαίρεση του HB	Απρίλιος Εκδήλωση «It's our Europe»
			
Μάιος Ο Διαμεσολαβητής παρουσιάζει την Ετήσια Έκθεση 2012	Ιούνιος Ο Διαμεσολαβητής επιλύει διαφορά ύψους 93 000 ευρώ	Ιούλιος Εκλέγεται η νέα Διαμεσολαβήτρια	Αύγουστος Έναρξη έρευνας για τους οργανισμούς της ΕΕ
			
Σεπτέμβριος Σεμινάριο του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών	Οκτώβριος Η νέα Διαμεσολαβήτρια αναλαμβάνει καθήκοντα	Νοέμβριος Έκθεση σχετικά με την εφαρμογή των θεμελιωδών δικαιωμάτων από τον Frontex	Δεκέμβριος Η Επιτροπή ξεκινά έρευνα για το ισπανικό ποδόσφαιρο
			



2 • Πόσες αναφορές λάβαμε;

23 245

Πολίτες που έλαβαν
βοήθεια από τον Ευρωπαϊκό
Διαμεσολαβητή το 2013



19 418

συμβουλές που
παρασχέθηκαν μέσω του
διαδραστικού οδηγού
στον δικτυακό τόπο του
Διαμεσολαβητή

2 420

αναφορές που
καταχωρίστηκαν το 2013

1 407

αιτήσεις παροχής
πληροφοριών που
απαντήθηκαν από
τις υπηρεσίες του
Διαμεσολαβητή

9

νέες
αυτεπάγγελτες
έρευνες

20

αυτεπάγγελτες
έρευνες που
περατώθηκαν

341

νέες
έρευνες βάσει αναφορών

441

έρευνες βάσει αναφορών
που περατώθηκαν

350

έρευνες που ξεκίνησαν
από τον Ευρωπαϊκό
Διαμεσολαβητή το 2013

461

έρευνες που περατώθηκαν
από τον Ευρωπαϊκό
Διαμεσολαβητή το 2013

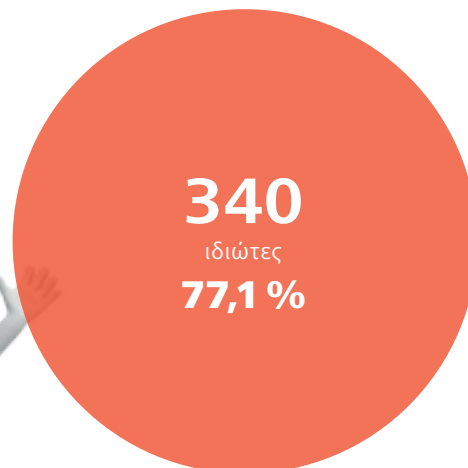




Πόσες αναφορές λάβαμε;

441

Προέλευση αναφορών στο πλαίσιο
ερευνών που περατώθηκαν από τον
Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή το 2013



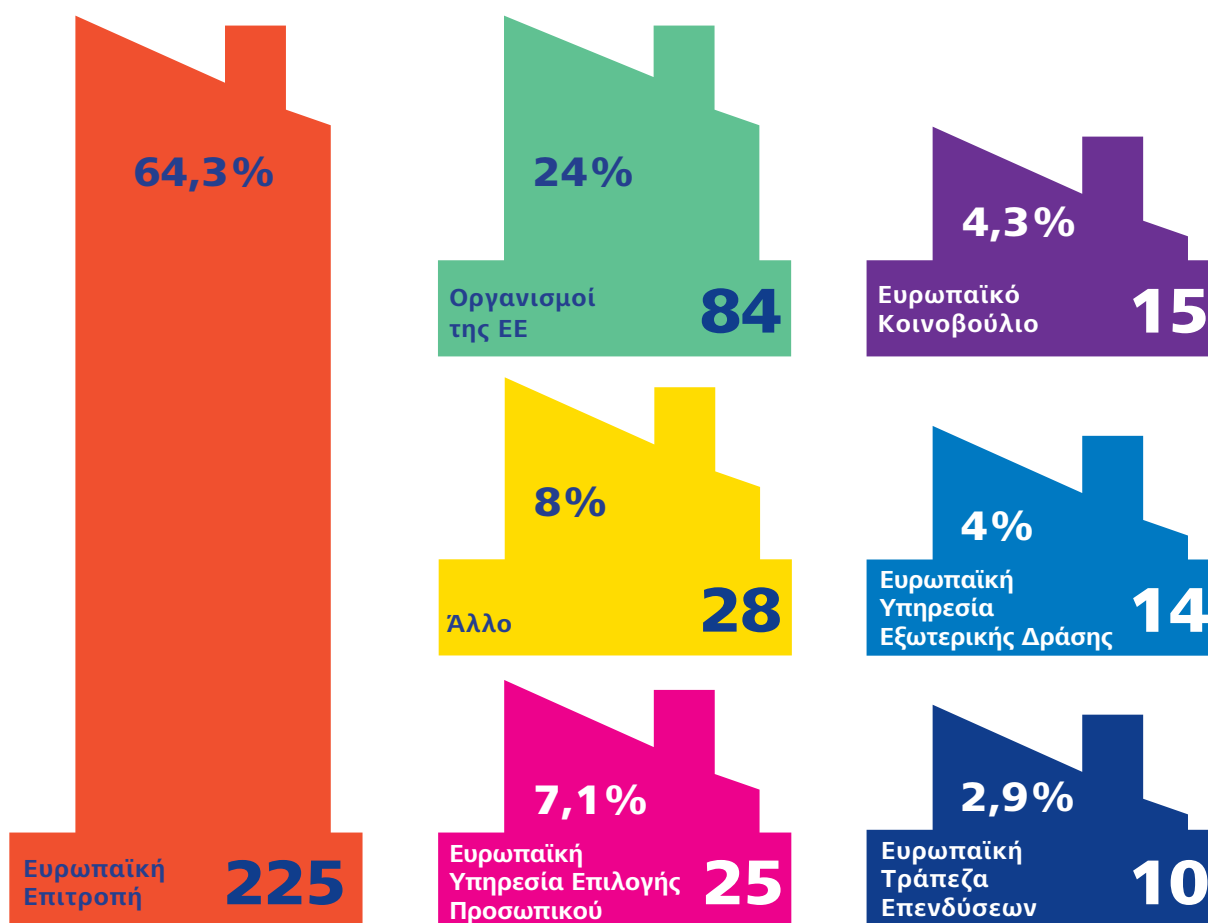
Εθνική προέλευση των αναφορών που καταχωρίστηκαν και των ερευνών που ξεκίνησαν από τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή το 2013



3 • Ποιους αφορούσαν οι αναφορές;

350

Οι έρευνες που διενεργήθηκαν από τις υπηρεσίες του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή το 2013 αφορούσαν τα ακόλουθα θεσμικά όργανα



Σημείωση i): Οι υπηρεσίες του Διαμεσολαβητή διενήργησαν το 2013 δύο αυτεπάγγελτες έρευνες που αφορούσαν περισσότερα του ενός θεσμικά όργανα, με αποτέλεσμα το άθροισμα των παραπάνω ποσοστών να υπερβαίνει το 100 %.

Σημείωση ii): Οι υπηρεσίες του Διαμεσολαβητή διενήργησαν το 2013 οκτώ έρευνες βάσει αναφορών που αφορούσαν περισσότερα του ενός θεσμικά όργανα, με αποτέλεσμα το άθροισμα των παραπάνω ποσοστών να υπερβαίνει το 100 %.



4 • Σε τι αφορούσαν οι αναφορές;

Θεματική ανάλυση των ερευνών που περατώθηκαν από τις υπηρεσίες του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή το 2013

Αιτήματα για παροχή πληροφοριών και πρόσβαση σε έγγραφα (διαφάνεια)

118 **25,6 %**

Η Επιτροπή ως θεματοφύλακας των Συνθηκών¹

88 **19,1 %**

Θεσμικά ζητήματα και ζητήματα πολιτικής²

81 **17,6 %**

Διοικητικά θέματα και κανονισμοί υπηρεσιακής κατάστασης

76 **16,5 %**

Διαγωνισμοί και διαδικασίες επιλογής (συμπεριλαμβανομένων αυτών για ασκουμένους)

68 **14,8 %**

Ανάθεση συμβάσεων ή επιχορηγήσεις

44 **9,5 %**

Εκτέλεση συμβάσεων

34 **7,4 %**

Σημείωση: Σε ορισμένες υποθέσεις, οι υπηρεσίες του Διαμεσολαβητή περάτωσαν έρευνες που αφορούσαν δύο ή περισσότερα θέματα. Γι' αυτό, το άθροισμα των παραπάνω ποσοστών υπερβαίνει το 100 %.

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

2. Η συγκεκριμένη κατηγορία καλύπτει φάσμα αναφορών που υποβλήθηκαν κατά των θεσμικών οργάνων σχετικά με τις δραστηριότητες σε θέματα διαμόρφωσης πολιτικών ή τη γενική λειτουργία τους.



5 • Τα αποτελέσματα που επιτεύχθηκαν



2 354

Ενέργειες του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή μετά την παραλαβή των αναφορών του 2013

Αποτελέσματα των ερευνών που περατώθηκαν από τις υπηρεσίες του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή το 2013

Η υπόθεση διευθετήθηκε από το ενδιαφερόμενο θεσμικό όργανο ή επιτεύχθηκε φιλικός διακανονισμός

118 **25,6 %**

Δεν δικαιολογούνταν περαιτέρω έρευνες

202 **43,8 %**

Δεν διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση

120 **26 %**

Υποθέσεις στις οποίες διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση

50 **10,8 %**

Άλλο

19 **4,1 %**

Σημείωση: Σε ορισμένες υποθέσεις, οι υπηρεσίες του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή περάτωσαν τις έρευνες για δύο ή περισσότερους λόγους. Γι' αυτό, το άθροισμα των ποσοστών υπερβαίνει το 100 %.

Έρευνες από τις υπηρεσίες του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή κατά τις οποίες διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση το 2013

Επικριτικές παρατηρήσεις προς το θεσμικό όργανο

40 80 %

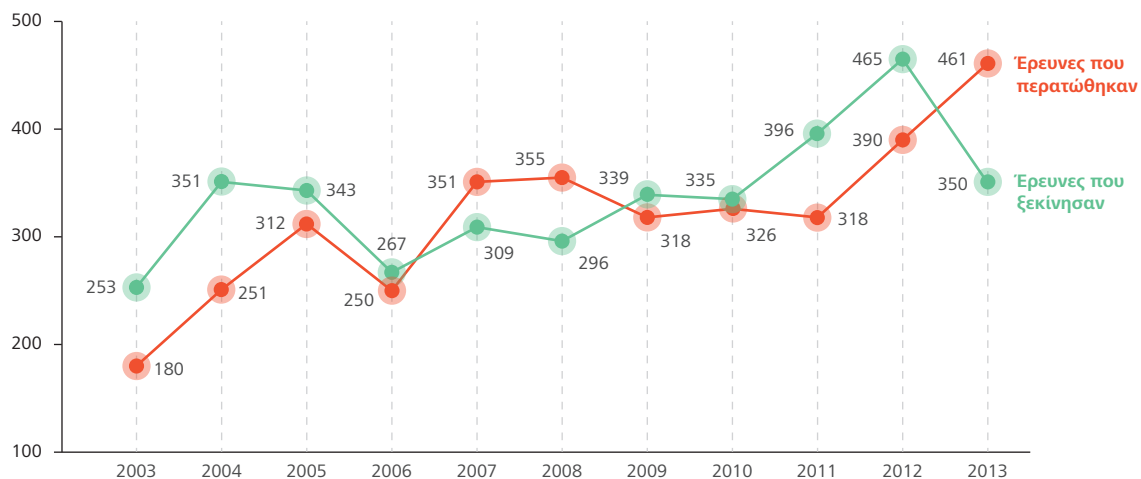
Σχέδια σύστασης που έγιναν πλήρως ή εν μέρει δεκτά από το θεσμικό όργανο

9 18 %

Ειδική έκθεση

1 2 %

Εξέλιξη του αριθμού των ερευνών που διενεργούνται από τις υπηρεσίες του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή





13 μήνες κατά μέσο όρο

Διάρκεια της έρευνας των
υποθέσεων που περατώθηκαν
από τον Ευρωπαϊκό
Διαμεσολαβητή το 2013



22 %

Υποθέσεις που περατώθηκαν
εντός 3 μηνών

37 %

Υποθέσεις που περατώθηκαν σε
διάστημα μεταξύ 3 και 12 μηνών

14 %

Υποθέσεις που
περατώθηκαν σε
διάστημα μεταξύ
12 και 18 μηνών

27 %¹

Υποθέσεις που περατώθηκαν σε
διάστημα άνω των 18 μηνών

1. Ορισμένες περίπλοκες υποθέσεις απαιτούν πολλαπλούς γύρους διαβουλεύσεων με τον ενδιαφερόμενο και το σχετικό θεσμικό όργανο. Με τον τρόπο αυτό, οι υπηρεσίες του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή δεν διαπιστώνουν απλώς τα πραγματικά περιστατικά αλλά προσπαθούν επίσης να επιτύχουν μια λύση η οποία θα είναι αποδεκτή και από τα δύο μέρη.



6 • Σημαντικά θέματα

Για λεπτομερέστερη εξέταση των βασικών υποθέσεων του 2013, μπορείτε να ανατρέξετε στο έγγραφο *Η χρηστή διοίκηση στην πράξη: οι αποφάσεις του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή το 2013*.

6.1 Διαφάνεια



Οι αναφορές σχετικά με την έλλειψη διαφάνειας στα θεσμικά όργανα της ΕΕ βρίσκονται σταθερά στην κορυφή του καταλόγου αναφορών προς τον Ευρωπαϊκό Διαμεσολαβητή. Εδώ και πολλά χρόνια, το 20 % έως 30 % των αναφορών για τις οποίες διεξάγουν έρευνα οι υπηρεσίες του Διαμεσολαβητή αφορούν τη διαφάνεια. Τα συνηθέστερα ζητήματα διαφάνειας που προκύπτουν είναι όσα σχετίζονται με την άρνηση των θεσμικών οργάνων να παρέχουν πρόσβαση σε έγγραφα και/ή πληροφορίες, με συνεδριάσεις κλεισμένων των θυρών και με την έλλειψη διαφάνειας στις διαδικασίες διορισμού των μελών των ομάδων εμπειρογνομόνων της ΕΕ. Η πρόσβαση του κοινού στα έγγραφα είναι ένα από τα δικαιώματα που έχουν κατοχυρωθεί μέσω του **Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ**.

Μια έρευνα που ολοκληρώθηκε το 2013 αφορούσε έγγραφα τα οποία αναφέρονταν στην **εξαίρεση του ΗΒ από τον Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ**. Η εν λόγω εξαίρεση αποτέλεσε μείζον ζήτημα κατά τις διακυβερνητικές διαπραγματεύσεις που οδήγησαν στη θέσπιση της Συνθήκης της

Λισαβόνας. Τα συγκεκριμένα έγγραφα είχαν εκπονηθεί από τις υπηρεσίες της **Ευρωπαϊκής Επιτροπής**. Θέλοντας να γνωρίζει τους λόγους για τους οποίους οι πολίτες του ΗΒ δεν απολαύουν των ίδιων δικαιωμάτων με τους υπόλοιπους πολίτες της ΕΕ, η **European Citizen Action Service (ECAS)**, μια ΜΚΟ με έδρα τις Βρυξέλλες, ζήτησε να δει τα έγγραφα. Η Επιτροπή αρνήθηκε να τα κοινοποιήσει, ισχυριζόμενη ότι όφειλε να προασπίσει τόσο τις νομικές συμβουλές που λαμβάνει όσο και την εσωτερική της διαδικασία λήψης αποφάσεων.

Η ΜΚΟ υπέβαλε τότε αναφορά στον Διαμεσολαβητή, ο οποίος, αφού έλεγξε τα έγγραφα, διαπίστωσε ότι οι ισχυρισμοί της Επιτροπής σχετικά με την άρνησή της δεν ήταν πειστικοί. Στη συνέχεια ο Διαμεσολαβητής επέκρινε έντονα την Επιτροπή για «σοβαρότατη περίπτωση κακοδιοίκησης», οπότε η Επιτροπή κοινοποίησε όλα τα απαιτούμενα έγγραφα.

#4



Citizens' House
To EUobserver.com αναφέρει: Η ECAS αποκτά πρόσβαση στα έγγραφα της ΕΕ σχετικά με τις ρήτρες εξαίρεσης του Ηνωμένου Βασιλείου.

Η ΜΚΟ αποκτά πρόσβαση στα έγγραφα της ΕΕ σχετικά με τις ρήτρες εξαίρεσης του Ηνωμένου Βασιλείου
Ο πενταετής αγώνας για την απόκτηση πρόσβασης σε έγγραφα έφτασε στο τέλος του τη Δευτέρα, όταν ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής χαιρέτισε την κίνηση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής να δημοσιεύσει έγγραφα σχετικά με τη διεξαγωγή διαπραγματεύσεων για τον Χάρτη Δικαιωμάτων της ΕΕ.

Μια άλλη υπόθεση αφορούσε το **μητρώο διαφάνειας** που τηρούν από κοινού η Επιτροπή και το **Κοινοβούλιο**. Το συγκεκριμένο μητρώο ομάδων άσκησης πίεσης θεσπίστηκε με σκοπό να εισαγάγει περισσότερη διαφάνεια στη διαδικασία λήψης αποφάσεων της ΕΕ, δίνοντας στο κοινό τη δυνατότητα να γνωρίζει ποιοι προσπαθούν να επηρεάζουν τους αρμόδιους για τη λήψη αποφάσεων στην ΕΕ. Παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις ομάδες άσκησης πίεσης προς τα θεσμικά όργανα της ΕΕ, σχετικά με τα συμφέροντα που υπερασπίζονται και τα ποσά που επενδύουν στις συγκεκριμένες δραστηριότητες. Επιχειρήσεις, γραφεία συμβούλων, αυτοαπασχολούμενοι σύμβουλοι, εμπορικές ενώσεις, ακαδημαϊκά ιδρύματα, ΜΚΟ, οργανώσεις που εκπροσωπούν θρησκευτικές κοινότητες ή τοπικές, περιφερειακές και δημοτικές αρχές, καθώς και άλλες ομάδες άσκησης πίεσης προς τα θεσμικά όργανα της ΕΕ, μπορούν να εγγραφούν οικειοθελώς στο μητρώο. Μέχρι σήμερα έχουν γίνει περίπου 6 500 τέτοιες εγγραφές.

 #5



Andrew Duff, βουλευτής του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου
Η νέα Διαμεσολαβήτρια κ. O'Reilly δηλώνει στο euobserver.com: «Αν πρόκειται για δημόσιο χρήμα, πρέπει να είναι ορατό». Πολύ σωστά, κ. O'Reilly.

«Αν πρόκειται για δημόσιο χρήμα, πρέπει να είναι ορατό»
Η πρωτεύουσα της ΕΕ βρίσκεται από μυστικές ομάδες πίεσης και υποθέσεις «μεταπήδησης προς ή από τον δημόσιο στον ιδιωτικό τομέα». Η Emily O'Reilly, προσφάτως εκλεγμένη Ευρωπαϊκή Διαμεσολαβήτρια, υπόσχεται να ταραξεί τα στάσιμα νερά της συναίνεσης.

Η ΜΚΟ **Friends of the Earth Europe** υπέβαλε καταγγελία στην Επιτροπή ισχυριζόμενη ότι δύο πολυεθνικές εταιρείες είχαν δηλώσει στο μητρώο πολύ χαμηλότερα ποσά από τα πραγματικά που διέθεταν για δραστηριότητες άσκησης πίεσης. Καθώς δεν ικανοποιήθηκε από την απάντηση της Επιτροπής, η Friends of the Earth Europe υπέβαλε αναφορά στον Διαμεσολαβητή ισχυριζόμενη ότι η Επιτροπή δεν είχε χειριστεί την καταγγελία με τον δέοντα τρόπο και ότι είχε αρνηθεί να παράσχει πρόσβαση σε όλα τα σχετικά έγγραφα.

Ο Διαμεσολαβητής **επέκρινε την Επιτροπή** για το ότι δεν εξήγησε επαρκώς στη ΜΚΟ τους λόγους για τους οποίους απέρριψε τους ισχυρισμούς της. Επιπλέον, ο Διαμεσολαβητής ζήτησε από την Επιτροπή, όταν αναθεωρεί το μητρώο, να λαμβάνει πλήρως υπόψη τις **αρχές περί διαφάνειας και ακεραιότητας ως προς την άσκηση πίεσεων**, όπως αυτές έχουν εκπονηθεί από τον Οργανισμό Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ). Ο Διαμεσολαβητής συνέστησε επιπλέον στην Επιτροπή να ενημερώνει συστηματικά τις ομάδες άσκησης πίεσης και τους εκπροσώπους λοιπών ομάδων συμφερόντων ότι οφείλει να κοινοποιεί τα ονόματά τους όταν λαμβάνει από το κοινό αιτήσεις παροχής πληροφοριών σχετικές με τις δραστηριότητές τους στην προσπάθειά τους να ασκήσουν πίεση.

Επιδιώκοντας την επίτευξη ακόμα μεγαλύτερης διαφάνειας στους κόλπους των θεσμικών οργάνων της ΕΕ, ο Διαμεσολαβητής, ο οποίος θεωρείται πλέον ως ο «θεματοφύλακας της διαφάνειας στην ΕΕ», φιλοξενεί κάθε χρόνο ένα σεμινάριο στις Βρυξέλλες, το οποίο πραγματοποιείται την Παγκόσμια Ημέρα για το Δικαίωμα στην Ενημέρωση, στις 28 Σεπτεμβρίου. Η εν λόγω Παγκόσμια Ημέρα καθιερώθηκε το 2003 από υποστηρικτές της ιδέας για πρόσβαση στις πληροφορίες από ολόκληρο τον κόσμο. Το 2013 η εκδήλωση με τίτλο **«Παγκόσμια Ημέρα για το Δικαίωμα στην Ενημέρωση — Διαφάνεια στην ΕΕ: Πού βρισκόμαστε σήμερα;»** προσπάθησε να εξετάσει την πρόοδο που συντελέστηκε όσον αφορά τη διαφάνεια στα θεσμικά όργανα της ΕΕ κατά την τελευταία δεκαετία. Περισσότεροι από 175 εκπρόσωποι ενώσεων, ΜΚΟ, επιχειρήσεων,



Η εκδήλωση του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή για την Παγκόσμια Ημέρα για το Δικαίωμα στην Ενημέρωση 2013. <http://europa.eu/!rQ98RH>

οργανώσεων της κοινωνίας των πολιτών, δημοσιογράφοι, εκπρόσωποι περιφερειακών και εθνικών αντιπροσωπειών και άλλων θεσμικών οργάνων της ΕΕ συμμετείχαν στην εκδήλωση, η οποία μεταδόθηκε επίσης ζωντανά μέσω του διαδικτύου.

#6

Pascoe Sabido
@pascoesabido

[Follow](#)

@EUombudsman has pushed Commission to improve Conflicts of Interest policy to include 'perceived' Col. It's about trust in EU #11rtkdEO

Retweets
Replies
Views

4
1
111

03/13 - 27 sept. 2013

Pascoe Sabido @pascoesabido · 27 sept.
@EUOMBUDS agree! It's also about public pressure on @EUombudsman to give it mandate to really pursue it #11rtkdEO

Pascoe Sabido
 Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής πίεσε την Επιτροπή να βελτιώσει την πολιτική σύγκρουσης συμφερόντων ώστε να περιλαμβάνει τις «δυσνητικές» συγκρούσεις συμφερόντων. Είναι ζήτημα εμπιστοσύνης προς την ΕΕ.

6.2 Ζητήματα δεοντολογίας



Το 2013 οι υπηρεσίες του Διαμεσολαβητή έλαβαν σημαντικό αριθμό αναφορών σχετικά με ζητήματα δεοντολογίας, όπως η σύγκρουση συμφερόντων ή η εφαρμογή της πρακτικής των «περιστρεφόμενων θυρών» στα θεσμικά όργανα της ΕΕ. Ο όρος «περιστρεφόμενες θύρες» χρησιμοποιείται για να περιγράψει τη μετακίνηση προσωπικού από τον δημόσιο τομέα σε συναφείς θέσεις απασχόλησης του ιδιωτικού τομέα και αντίστροφα.

Θεωρώντας την παραδειγματική δεοντολογική συμπεριφορά ως στοιχείο εξέχουσας σημασίας για τη διοίκηση της ΕΕ, ο Διαμεσολαβητής δημοσιοποίησε τις **θεμελιώδεις αρχές της δημόσιας διοίκησης** και μια σειρά από κατευθυντήριες γραμμές δεοντολογίας, οι οποίες εφαρμόστηκαν αρχικά στις υπηρεσίες του

Διαμεσολαβητή και διανεμήθηκαν στη συνέχεια στο προσωπικό άλλων θεσμικών οργάνων της ΕΕ. Επιπλέον, ο Διαμεσολαβητής έχει τονίσει επανειλημμένα ότι η διοίκηση της ΕΕ πρέπει να εφαρμόζει «χρυσούς κανόνες» σε ό,τι αφορά τη δεοντολογική συμπεριφορά.



Η υπόθεση του 2013 σχετικά με την ειδική επιτροπή δεοντολογίας.
<http://europa.eu/!Wt63Ff>

Η πιο χαρακτηριστική υπόθεση σχετικά με την πρακτική των «περιστρεφόμενων θυρών» το 2013 αφορούσε τον **εκ νέου διορισμό ενός υψηλού αξιωματούχου της Επιτροπής** ο οποίος είχε συνταξιοδοτηθεί, στη θέση του προέδρου της ειδικής επιτροπής δεοντολογίας της Επιτροπής. Αποτελούμενη από τρία μέλη, η εν λόγω επιτροπή συμβουλεύει την **Επιτροπή** σε ζητήματα δεοντολογίας. Εάν ένα πρώην μέλος της Επιτροπής προτίθεται να αποδεχθεί μια θέση εργασίας στον ιδιωτικό τομέα η οποία θα μπορούσε να βλάψει την ακεραιότητα της Επιτροπής, η επιτροπή δεοντολογίας μπορεί να εξετάσει το ζήτημα. Ο πρώην αξιωματούχος εργαζόταν κατά τη συγκεκριμένη περίοδο σε μια μεγάλη δικηγορική εταιρεία, η οποία παρείχε συμβουλές σε διάφορους πελάτες, στους οποίους συγκαταλεγόταν και μια καπνοβιομηχανία.

Τρεις ΜΚΟ —η **LobbyControl**, η **Corporate Europe Observatory** και η **Corporate Accountability International**— υπέβαλαν αναφορές στη Διαμεσολαβητή σχετικά με τον εκ νέου διορισμό του αξιωματούχου, ισχυριζόμενες ότι προέκυπτε σύγκρουση συμφερόντων διότι ο πρώην αξιωματούχος εκπροσωπούσε ιδιωτικά

συμφέροντα στις επαφές του με την Επιτροπή και δεν πληρούσε επομένως τα απαραίτητα εχέγγυα ανεξαρτησίας.

Αρχικά η Επιτροπή απέρριψε τους ισχυρισμούς των ενδιαφερομένων τονίζοντας ότι δεν είχαν παράσχει αποδείξεις που να πιστοποιούν την ύπαρξη συγκεκριμένης σύγκρουσης συμφερόντων. Σύμφωνα με τη Διαμεσολαβητή, η δυνατότητα και μόνο να μπορεί να επηρεαστεί ο επικεφαλής της επιτροπής δεοντολογίας από ιδιωτικά συμφέροντα δεν ήταν αποδεκτή. Η Επιτροπή ακολούθησε εν τέλει τη συμβουλή της Διαμεσολαβητή και **διόρισε νέο πρόεδρο της επιτροπής δεοντολογίας**.

Κατά τη διάρκεια του έτους, οι υπηρεσίες του Διαμεσολαβητή διερεύνησαν μία ακόμη σημαντική **αναφορά για σύγκρουση συμφερόντων** σχετικά με την **Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ)**. Ο Mario Draghi, πρόεδρος της ΕΚΤ, είναι επίσης μέλος της **Ομάδας των Τριάντα**. Η συγκεκριμένη Ομάδα απαρτίζεται από υψηλά ιστάμενους εκπροσώπους κεντρικών τραπεζών, διεθνών ιδιωτικών χρηματοπιστωτικών φορέων, ιδιωτικών τραπεζών και επενδυτικών εταιρειών, καθώς και από πολιτικούς και ακαδημαϊκούς. Συζητά σημαντικές διεθνείς εξελίξεις στους τομείς της οικονομίας, των χρηματοοικονομικών και της πολιτικής και δημοσιεύει εκθέσεις.

Η ΜΚΟ **Corporate Europe Observatory (CEO)** υπέβαλε αναφορά στον Διαμεσολαβητή ισχυριζόμενη ότι με τη συμμετοχή του προέδρου της ΕΚΤ στην Ομάδα υπονομεύεται η ανεξαρτησία, η φήμη και η ακεραιότητα της Τράπεζας. Η CEO υποστήριξε ότι η Ομάδα αποτελεί ένα «όχημα άσκησης πίεσης» για την προώθηση ιδιωτικών οικονομικών συμφερόντων και κάλεσε την ΕΚΤ να ζητήσει την αποχώρηση του κ. Draghi από την Ομάδα.

Αφότου ανέλυσε τη σύσταση των μελών, τη χρηματοδότηση και τους σκοπούς της Ομάδας, ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι η συμμετοχή του κ. Draghi ήταν συμβατή με τον ρόλο του ως προέδρου της ΕΚΤ. Η έρευνα κατέληξε επίσης στο συμπέρασμα ότι η εν λόγω Ομάδα δεν μπορεί να θεωρείται ομάδα άσκησης πίεσης ή ομάδα συμφερόντων αλλά

μάλλον ένα είδος φόρουμ για την ανταλλαγή απόψεων. Παρά ταύτα, ο Διαμεσολαβητής επεσήμανε ότι ο ενδιαφερόμενος έπραξε ορθά εκφράζοντας τους προβληματισμούς του για το ζήτημα, δεδομένου ότι αρχικώς η ΕΚΤ έδωσε ανεπαρκείς απαντήσεις. Ο Διαμεσολαβητής περάτωσε την υπόθεση συνιστώντας στην ΕΚΤ να βελτιώσει το επίπεδο της διαφάνειάς της δημοσιοποιώντας στον δικτυακό τόπο της την ιδιότητα του προέδρου της ως μέλους της Ομάδας, καθώς και να προχωρήσει στα απαραίτητα μέτρα προκειμένου να βελτιώσει περαιτέρω την επικοινωνία της με το κοινό.

Το 2013 οι υπηρεσίες του Διαμεσολαβητή ξεκίνησαν επίσης έρευνα προκειμένου να εξετάσουν τον τρόπο με τον οποίο η Επιτροπή εφαρμόζει τους κανόνες της σχετικά με τις συγκρούσεις συμφερόντων σε υποθέσεις «περιστρεφόμενων θυρών». Αφορμή για την έρευνα αποτέλεσαν οι αναφορές της [Corporate Europe Observatory](#) (CEO), της [Greenpeace](#), της [LobbyControl](#) και της [Spinwatch](#), σύμφωνα με τις οποίες η Επιτροπή δεν έχει μέχρι τώρα χειριστεί παρόμοιες υποθέσεις με τον δέοντα τρόπο, γεγονός το οποίο μπορεί να υποδηλώνει κάποια συστημική αστοχία.

Επιπλέον, μια γερμανική ΜΚΟ υπέβαλε αναφορά στον Διαμεσολαβητή ισχυριζόμενη ότι η [Ευρωπαϊκή Αρχή για την Ασφάλεια των Τροφίμων](#) (EFSA) δεν χειρίστηκε με τον κατάλληλο τρόπο πιθανή σύγκρουση συμφερόντων όταν ο προϊστάμενος της μονάδας της για τους γενετικά τροποποιημένους οργανισμούς (ΓΤΟ) μετακινήθηκε σε εταιρεία βιοτεχνολογίας. Η EFSA είναι αρμόδια για την αξιολόγηση των κινδύνων όσον αφορά την ασφάλεια των τροφίμων σε επίπεδο ΕΕ. Ο ρόλος της είναι να παρέχει ανεξάρτητες επιστημονικές συμβουλές και πληροφορίες σχετικά με υφιστάμενους και αναδυόμενους κινδύνους, σε συνεργασία με εθνικές αρχές και λοιπούς ενδιαφερομένους.

Η έρευνα του Διαμεσολαβητή κατέδειξε όντως ότι η EFSA δεν είχε αξιολογήσει επαρκώς την πιθανή σύγκρουση συμφερόντων και κάλεσε την Αρχή να ενισχύσει τους κανόνες και τις διαδικασίες της ώστε να αποτρέψει τέτοιου είδους συγκρούσεις συμφερόντων στο μέλλον. Η Αρχή αποδέχθηκε τη σύσταση του Διαμεσολαβητή, αλλά [μόνο εν](#)

[μέρει](#): ενίσχυσε τους κανόνες και τις διαδικασίες της αλλά προχώρησε σε μια περιοριστική ερμηνεία της έννοιας της πιθανής σύγκρουσης συμφερόντων, η οποία κρίθηκε ανεπαρκής.

Στο πλαίσιο των επισκέψεων σε οργανισμούς της ΕΕ, ο Διαμεσολαβητής εξέφρασε την ικανοποίησή του για μέτρα που έλαβε ο [Ευρωπαϊκός Οργανισμός Χημικών Προϊόντων](#) (ECHA) προκειμένου να [βελτιώσει την ποιότητα της διοίκησής του](#). Αυτές οι επισκέψεις έχουν σκοπό να επιβεβαιώνουν ότι οι οργανισμοί τηρούν τις θεμελιώδεις αρχές της χρηστής διοίκησης, όπως η διαφάνεια και οι υψηλές προδιαγραφές δεοντολογίας. Ο ECHA υιοθέτησε μια νέα πολιτική για τις συγκρούσεις συμφερόντων και θέσπισε μέτρα για τη διασφάλιση μεγαλύτερης διαφάνειας, την αντιμετώπιση πιθανών συγκρούσεων συμφερόντων, τη διευκόλυνση της πρόσβασης στα έγγραφα και την παροχή πληροφοριών τόσο σε όσους υποβάλλουν αναφορές όσο και σε αναδόχους.

Επιπλέον, ο Διαμεσολαβητής εξέτασε μια σειρά από αναφορές μέσω των οποίων διατυπώνονταν προβληματισμοί σχετικά με τη διαφάνεια και την ισόρροπη εκπροσώπηση κατά την επιλογή των μελών ομάδων ενδιαφερομένων, ομάδων εμπειρογνομόνων και άλλων σημαντικών ομάδων εργασίας της ΕΕ. Από τις υποθέσεις που εξετάστηκαν, η πιο σημαντική ήταν εκείνη που αφορούσε την [Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών](#) (EAT). Ο ρόλος της Αρχής είναι να διασφαλίζει την αποτελεσματική και συνεπή ρύθμιση και εποπτεία ολόκληρου του ευρωπαϊκού τραπεζικού τομέα. Πριν από την έκδοση οποιωνδήποτε προτύπων, κατευθυντήριων γραμμών και συστάσεων, η EAT οφείλει να ζητά τη γνώμη τη ομάδας ενδιαφερομένων του τραπεζικού τομέα (BSG). Η εν λόγω ομάδα απαρτίζεται, μεταξύ άλλων, από 30 εκπροσώπους του τραπεζικού κλάδου και των εργαζομένων του, μικρομεσαίων επιχειρήσεων, καταναλωτών και χρηστών των τραπεζικών υπηρεσιών.

Οι έρευνες του Διαμεσολαβητή υπέδειξαν όντως μια έλλειψη ισορροπίας [στον τρόπο επιλογής από την EAT των εκπροσώπων του κλάδου, των καταναλωτών, των χρηστών και των υπαλλήλων](#). Ειδικότερα, η Διαμεσολαβητρια επέκρινε την EAT για μη διασφάλιση της

γεωγραφικής ισορροπίας εντός κάθε κατηγορίας και τη συμβούλεψε να αποτρέψει στο μέλλον τον κίνδυνο υπερεκπροσώπησης ορισμένων κρατών μελών έναντι άλλων. Η Αρχή επέδειξε προθυμία στο να αναθεωρήσει την προσέγγισή της υπό το φως των υποδείξεων της Διαμεσολαβήτριας.

6.3 Συμμετοχή των πολιτών στη λήψη αποφάσεων στην ΕΕ



Αφότου η [Συνθήκη της Λισαβόνας](#) τέθηκε σε ισχύ και ο [Χάρτης Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ](#) έγινε νομικά δεσμευτικός, ο Διαμεσολαβητής λαμβάνει έναν συνεχώς αυξανόμενο αριθμό αναφορών σχετικά με τα δικαιώματα των πολιτών, ιδίως το δικαίωμα συμμετοχής στη διαδικασία λήψης αποφάσεων της ΕΕ.

Στα παραδείγματα συμμετοχής των πολιτών συγκαταλέγονται οι [δημόσιες διαβουλεύσεις της Επιτροπής](#) και η [Ευρωπαϊκή Πρωτοβουλία Πολιτών](#) (ΕΠΠ) μέσω της οποίας ένα εκατομμύριο πολίτες μπορούν να ζητήσουν από την [Επιτροπή](#) να δρομολογήσει ευρωπαϊκή νομοθεσία. Επιπλέον, η Συνθήκη της Λισαβόνας προβλέπει την υποχρέωση των θεσμικών οργάνων να διατηρούν «ανοιχτό και τακτικό διάλογο με την κοινωνία των πολιτών».

Σε αυτό το πλαίσιο, η Επιτροπή διεξάγει σε τακτική βάση σεμινάρια διαλόγου. Ωστόσο, όταν η [Ευρωπαϊκή Ανθρωπιστική Ομοσπονδία \(EHF\)](#) ζήτησε από την Επιτροπή να διεξαγάγει ένα τέτοιο σεμινάριο, η Επιτροπή αρνήθηκε.

Η ΕΗΦ, η οποία εκπροσωπεί 50 ανθρωπιστικές οργανώσεις από περισσότερες από 20 χώρες, θέλησε να συζητήσει την εξαίρεση που προβλέπεται στους ευρωπαϊκούς κανόνες περί απασχόλησης για τις εκκλησίες. Η Επιτροπή δικαιολόγησε την άρνησή της επικαλούμενη την ανάγκη σεβασμού του καθεστώτος των εκκλησιών και των θρησκευτικών οργανώσεων. Η Ομοσπονδία υπέβαλε αναφορά στον Διαμεσολαβητή, ο οποίος [ζήτησε από την Επιτροπή να ορίσει σαφείς κανόνες](#) όσον αφορά τον διάλογό της με θρησκευτικές και μη θρησκευτικές οργανώσεις.

Η πολυγλωσσία, η οποία κατοχυρώνεται από τη Συνθήκη της Λισαβόνας, αποτελεί ένα ακόμη σημαντικό ζήτημα που συνδέεται με τη συμμετοχή των πολιτών. Ένας ιρλανδός πολίτης υπέβαλε αναφορά στις υπηρεσίες του Διαμεσολαβητή σχετικά με το γεγονός ότι το [Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο](#) δεν είχε φροντίσει από το 2007 και μετά —όταν τα ιρλανδικά αναγνωρίστηκαν ως επίσημη γλώσσα της ΕΕ— να διαθέτει το περιεχόμενο του δικτυακού τόπου του και στα ιρλανδικά. Μετά την παρέμβαση της Διαμεσολαβήτριας, το Κοινοβούλιο συμφώνησε όχι μόνο να εισαγάγει τα ιρλανδικά στις ενότητες του δικτυακού τόπου μέσω των οποίων το κοινό καλείται να αλληλεπιδρά με το Κοινοβούλιο, αλλά να προσφέρει [ολόκληρο τον δικτυακό τόπο του στα ιρλανδικά](#).

Κάθε χρόνο οι υπηρεσίες του Διαμεσολαβητή διοργανώνουν μια μεγάλη εκδήλωση για τους πολίτες επιδιώκοντας την καλλιέργεια του διαλόγου μεταξύ σημαντικών ευρωπαίων πολιτικών και πολιτών. Πρόκειται για μια διαδραστική εκδήλωση που απευθύνεται σε πολίτες, ενώσεις, ΜΚΟ, οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών, επιχειρήσεις, δημοσιογράφους, περιφερειακές και εθνικές αντιπροσωπείες, εκπροσώπους άλλων θεσμικών οργάνων της ΕΕ και λοιπούς ενδιαφερομένους. Η εκδήλωση του 2013 έγινε στο πλαίσιο του [Ευρωπαϊκού Έτους των Πολιτών – 2013](#) και είχε τίτλο «[Είναι η δική μας Ευρώπη: Ας δραστηριοποιηθούμε!](#)». Οι συμμετέχοντες ξεπέρασαν τους 400.

Τα κεντρικά θέματα της εκδήλωσης ήταν η αναζήτηση λύσεων για την οικονομική κρίση και οι τρόποι δημιουργίας μιας καθαρχής



Η εκδήλωση του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή με τίτλο «Είναι η δική μας Ευρώπη: Ας δραστηριοποιηθούμε!», το 2013.
<http://europa.eu/!Jq88VP>

και υγιούς Ευρώπης, ενώ παρουσιάστηκαν διάφορες επιτυχείς πρωτοβουλίες από τη βάση. Ο Διαμεσολαβητής διοργάνωσε την εκδήλωση με σκοπό αυτή να επικεντρωθεί στους ευρωπαίους πολίτες και στον τρόπο με τον οποίο μπορούν να συμβάλουν έμπρακτα στη διαμόρφωση της ΕΕ, είτε μέσω της [Ευρωπαϊκής Πρωτοβουλίας Πολιτών](#) (ΕΠΠ) είτε υποβάλλοντας αναφορές στον Ευρωπαϊκό Διαμεσολαβητή είτε με την κινητοποίηση μεγάλων αριθμών πολιτών για την υλοποίηση πρωτοβουλιών από τη βάση.

#2

Είναι η δική μας Ευρώπη: Ας δραστηριοποιηθούμε!
 Εκδήλωση για τους πολίτες που διοργανώθηκε από τις υπηρεσίες του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή στις 23 Απριλίου 2013, 09.30-12.30, Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, Βρυξέλλες, Κτίριο József Antall, αίθουσα 2Q2. Παράλληλες εκδηλώσεις μεταδόθηκαν δορυφορικά σε αρκετά γραφεία ενημέρωσης του ΕΚ σε όλη την Ευρώπη.

#7

Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής
 Μάθετε για τα Right2Water, G1000org, Fraternité 2020, Let's do it! World και άλλα έργα προσανατολισμένα στον πολίτη στην εκδήλωση του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή «Ευρωπαϊκό Έτος των Πολιτών 2013 – “Είναι η δική μας Ευρώπη: Ας δραστηριοποιηθούμε!”», στις 23 Απριλίου 2013.

Η Διαμεσολαβήτρια κλήθηκε επίσης να μιλήσει στη [διάσκεψη λήξης του Ευρωπαϊκού Έτους των Πολιτών – 2013](#) (EYC 2013) στο Βίλνιους της Λιθουανίας, η οποία αποτέλεσε και την τελευταία μεγάλη εκδήλωση της λιθουανικής προεδρίας της ΕΕ. Η ομιλία της Διαμεσολαβήτριας επικεντρώθηκε στην ταυτότητα και την οικοδόμηση της Ένωσης. Η Διαμεσολαβήτρια τόνισε ότι η τρέχουσα κρίση δεν είναι απλώς οικονομική αλλά και κρίση ταυτότητας και νομιμότητας. Κάλεσε επίσης τα θεσμικά όργανα της ΕΕ να επιδιώξουν μια ουσιαστικότερη συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία ολοκλήρωσης της Ένωσης και να μην υιοθετούν συμπεριφορές οι οποίες μπορούν να ερμηνευτούν υπό το πρίσμα της αλαζονείας ή της επιδίωξης ιδίων συμφερόντων. Ενθάρρυνε, τέλος, τους πολίτες να ασκούν τα δικαιώματα που απορρέουν από την ευρωπαϊκή ιθαγένεια, π.χ. ψηφίζοντας στις εκλογές για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, ώστε να ακούγεται η φωνή τους και να μπορούν να ασκούν πραγματική επιρροή σε επίπεδο ΕΕ.

 #8



And here is @EUombudsman: speech "We need a 'human Europe'" at the #eyc2013 closing conference bit.ly/18pqTEN cc @AndrisGobins

6 retweets 3 replies

01:23 · 13 May 2013

EUwatch Info Hub @EUwatchers · 13 May
#EYCA2013 Thanks for your tweet, it's now featured in our #EUwatch Citizens Information Hub euwatch.eu.com/news/104/

EYCA 2013
Η ομιλία της Ευρωπαϊκής Διαμεσολαβήτριας: «Χρειαζόμαστε μια ανθρώπινη Ευρώπη», στη διάσκεψη λήξης του EYC 2013.

Εκτός από την [ομιλία σχετικά με την ιθαγένεια της ΕΕ](#), κατά τη διάρκεια της παραμονής της στη Λιθουανία, η Διαμεσολαβήτρια συναντήθηκε επίσης με ΜΚΟ, εκπροσώπους επιχειρήσεων και δημοσιογράφους.

6.4 Έργα και προγράμματα χρηματοδοτούμενα από την ΕΕ



Κάθε χρόνο, ο Διαμεσολαβητής λαμβάνει σημαντικό αριθμό αναφορών από επιχειρήσεις, ΜΚΟ, πανεπιστήμια, δήμους και άλλα νομικά πρόσωπα που σχετίζονται με έργα και προγράμματα τα οποία χρηματοδοτούνται από την ΕΕ. Οι αναφορές αυτές αφορούν κυρίως καθυστερήσεις πληρωμών, συμβατικές διαφορές, προβλήματα σε διαδικασίες πρόσκλησης υποβολής προσφορών και έλλειψη διαφάνειας, κυρίως λόγω της άρνησης των θεσμικών οργάνων να επιτρέψουν πρόσβαση σε έγγραφα ή πληροφορίες.

Μικρομεσαίες επιχειρήσεις και άλλοι μικροί φορείς μπορούν να βρεθούν αντιμέτωποι με σοβαρές δυσκολίες σε περίπτωση που η [Επιτροπή](#) δεν τους πληρώνει εμπρόθεσμα. Ο Διαμεσολαβητής ζητά τακτικά τη γνώμη των επιχειρήσεων σχετικά με το ζήτημα αυτό, όπως και για άλλα προβλήματα που αντιμετωπίζουν εξαιτίας της γραφειοκρατίας. Επί σειρά ετών, ο Διαμεσολαβητής διεξήγε σημαντικό αριθμό αυτεπάγγελτων ερευνών σχετικά με τις καθυστερήσεις στις πληρωμές, ζητώντας από την Επιτροπή να υποβάλλει σχετικές εκθέσεις προόδου και στατιστικά στοιχεία.

Μια τέτοια έρευνα διενεργήθηκε και το 2013. Στόχος της ήταν να εξετάσει την επίδοση

της Επιτροπής όσον αφορά την έγκαιρη πληρωμή των αναδόχων και των δικαιούχων επιχορηγήσεων και επιδοτήσεων.

Ο Διαμεσολαβητής ζήτησε από την Επιτροπή να τον ενημερώσει σχετικά με την κατάσταση και τα μέτρα που έχει λάβει για την αντιμετώπιση του προβλήματος. Οι διαδοχικές εκθέσεις της Επιτροπής υποδεικνύουν μείωση του αριθμού και της χρηματικής αξίας των καθυστερούμενων πληρωμών. Ωστόσο, **εξακολουθούν να υπάρχουν προβλήματα**. Για παράδειγμα, το συνολικό ποσό των τόκων που προκύπτουν από καθυστερήσεις στις πληρωμές έχει αυξηθεί. Η Διαμεσολαβητρια θα συνεχίσει να παρακολουθεί το ζήτημα.



Διαφορά σχετικά με πληρωμή ύψους 93 000 ευρώ που επιλύθηκε από τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή το 2013.
<http://europa.eu/IFD36Cx>

Σε μία από τις σημαντικές υποθέσεις του 2013, ο Διαμεσολαβητής βοήθησε στην επίλυση μιας **διαφοράς σχετικά με πληρωμή ύψους 93 000 ευρώ** μεταξύ μιας γαλλικής ΜΚΟ και της Επιτροπής, η οποία αφορούσε ένα έργο έρευνας και τεχνολογίας που υλοποιήθηκε στη Ρωσία με χρηματοδότηση από την ΕΕ. Συντονιστής του έργου ήταν η ΜΚΟ με την επωνυμία **Earth Data Network for Education and Scientific Exchange (EDNES)**. Παρά την επιτυχή υλοποίηση του έργου, η Επιτροπή προσπάθησε να ανακτήσει ποσό ύψους 93 000 ευρώ από τη ΜΚΟ διότι αυτή είχε αναθέσει μέρος του έργου με υπεργολαβία σε κάποια ρωσική εταιρεία, γεγονός το οποίο δεν επιτρεπόταν βάσει της σύμβασης.

Η EDNES υπέβαλε αναφορά στις υπηρεσίες του Διαμεσολαβητή, οι οποίες διαπίστωσαν ότι η Επιτροπή είχε η ίδια αναγνωρίσει ότι η ΜΚΟ είχε ενεργήσει καλοπροαίρετα, είχε ολοκληρώσει το έργο με επιτυχία και είχε κρατήσει ενήμερη την Επιτροπή σε όλα τα στάδια του έργου σχετικά με την οργανωτική του διάρθρωση, για την οποία η Επιτροπή δεν είχε εκφράσει καμία αντίρρηση. Ο Διαμεσολαβητής θεώρησε ότι η αξίωση επιστροφής του ποσού ήταν δυσανάλογη και άδικη, ενώ αποτελούσε και απειλή για την ίδια την επιβίωση της ΜΚΟ, την οποία διεύθυναν εθελοντές που δεν λάμβαναν κανενός είδους αμοιβή. Εν τέλει, ο Διαμεσολαβητής κατόρθωσε να πείσει την Επιτροπή να παραιτηθεί από την αξίωσή της.

6.5 Θεμελιώδη δικαιώματα



Ο Διαμεσολαβητής παραπέμπει πάντα κατά τη διενέργεια των ερευνών του στις διατάξεις του Χάρτη για την προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών. Παράλληλα, όμως, εξετάζει και άλλες πτυχές των υποχρεώσεων της διοίκησης της ΕΕ όσον αφορά τα θεμελιώδη δικαιώματα.

Η πιο χαρακτηριστική υπόθεση στον τομέα των θεμελιωδών δικαιωμάτων κατά το 2013 αφορούσε την άρνηση του **Ευρωπαϊκού Οργανισμού για τη Διαχείριση της Επιχειρησιακής Συνεργασίας στα Εξωτερικά Σύνορα των Κρατών Μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Frontex)** να καθιερώσει έναν μηχανισμό

εξέτασης αναφορών. Ο Frontex συντονίζει τη συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών στο πεδίο της ασφάλειας των εξωτερικών συνόρων της ΕΕ και της παράνομης μετανάστευσης. Ο Χάρτης είναι νομικά δεσμευτικός για τον Frontex (όπως και ένας κανονισμός της ΕΕ), θεσπίζοντας συμπληρωματικές υποχρεώσεις για τον Οργανισμό σε ό,τι αφορά τα θεμελιώδη δικαιώματα.

Το 2013 οι υπηρεσίες του Διαμεσολαβητή υπέβαλαν στον Frontex μια σειρά από ερωτήματα σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο ανταποκρίνεται σε αυτές τις υποχρεώσεις. Διεξήγαγαν επίσης δημόσια διαβούλευση στην οποία συνεισέφεραν πολίτες, ΜΚΟ για τα ανθρώπινα δικαιώματα και άλλες οργανώσεις. Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι, σε γενικές γραμμές, ο Frontex σημειώνει εύλογη πρόοδο όσον αφορά τον σεβασμό των θεμελιωδών δικαιωμάτων. Ωστόσο, συνέστησε στον Frontex να καθιερώσει έναν μηχανισμό αναφορών προκειμένου να είναι σε θέση να χειρίζεται απευθείας τυχόν αναφορές από μετανάστες και άλλα θιγόμενα πρόσωπα. Ο Οργανισμός απέρριψε τη σύσταση υποστηρίζοντας ότι τα μεμονωμένα περιστατικά είναι αποκλειστικά ευθύνη των οικείων κρατών μελών.

Η Διαμεσολαβητριά δεν συμφώνησε με το επιχείρημα του Frontex και υπέβαλε τον Νοέμβριο [ειδική έκθεση](#) στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, ζητώντας την υποστήριξή του προκειμένου να πειστεί ο Frontex να επανεξετάσει την προσέγγισή



Ειδική έκθεση της Ευρωπαϊκής Διαμεσολαβητριάς για τον Frontex το 2013. <http://europa.eu/!h47kQ>

#1

Τα **#ανθρώπινα_δικαιώματα** των αιτούντων άσυλο είναι αρμοδιότητα της ΕΕ ή των κρατών μελών της;

«Μετά την τραγωδία στη **#Lampedusa** και άλλες πρόσφατες ανθρωπιστικές καταστροφές στα σύνορα της ΕΕ, είναι εξαιρετικά σημαντικό ο Frontex να εξετάζει ο ίδιος τις καταγγελίες από μετανάστες και άλλα πληγέντα άτομα. Δεν αποδέχομαι την άποψη του Frontex ότι οι παραβιάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων αποτελούν αποκλειστικά ευθύνη των ενδιαφερόμενων κρατών μελών».

Μπορείτε να διαβάσετε το δελτίο Τύπου και άλλα έγγραφα σχετικά με την υπόθεση εδώ: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release/faces/en/52487/html.bookmark>

Οι φωτογραφίες είναι από τον δικτυακό τόπο του **#Frontex**.

του. Αυτό έγινε αμέσως μετά την τραγωδία που συνέβη στα ανοιχτά του ιταλικού νησιού Λαμπεντούζα, στα τέλη του 2013, όπου και έχασαν τη ζωή τους πολλές εκατοντάδες μεταναστών.

Σε μια άλλη υπόθεση που αφορούσε τα θεμελιώδη δικαιώματα, ο Διαμεσολαβητής συμπέρανε ότι η Επιτροπή δεν υπερέβη τις αρμοδιότητές της όταν φιλοξένησε φωτογραφική έκθεση με θέμα τα ομόφυλα ζευγάρια. Η εκδήλωση με τίτλο «*Different families — same love*» («Διαφορετικές οικογένειες — ίδια αγάπη») πραγματοποιήθηκε σε εγκαταστάσεις της Επιτροπής υπό την αιγίδα της αντιπροέδρου της Επιτροπής Viviane Reding, η οποία είναι και αρμόδια για ζητήματα καταπολέμησης των διακρίσεων. Η έκθεση, η οποία διοργανώθηκε από το ευρωπαϊκό τμήμα της Διεθνούς Ένωσης Λεσβίων, Ομοφυλοφίλων, Αμφιφυλοφίλων, Διαφυλικών και Ερμαφρόδιτων

Ατόμων (ILGA), περιελάμβανε εκκλήσεις για τη νομική αναγνώριση των γάμων ατόμων του ίδιου φύλου, καθώς και για την παροχή δυνατότητας στα λεσβιακά ζευγάρια για ιατρικά υποβοηθούμενη αναπαραγωγή.

Ένας πολίτης υπέβαλε αναφορά στον Διαμεσολαβητή, ισχυριζόμενος ότι η Επιτροπή είχε υπερβεί τις αρμοδιότητές της φιλοξενώντας και θέτοντας υπό την αιγίδα της την έκθεση. Ο πολίτης υποστήριξε ότι η ΕΕ δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα που αφορούν τον γάμο, την οικογένεια και την υποβοηθούμενη αναπαραγωγή. Ανέφερε επίσης ότι η Επιτροπή εισήγγε διακρίσεις εις βάρος εκείνων των πολιτών της ΕΕ που δεν συμμερίζονται τις απόψεις που υποστήριζε η έκθεση.

Ο Διαμεσολαβητής συμφώνησε με την εξήγηση της Επιτροπής ότι έχει νομική υποχρέωση να καταπολεμήσει τις διακρίσεις, μεταξύ άλλων και για λόγους γενετήσιου προσανατολισμού, και ότι μπορούσε επομένως να φιλοξενήσει μια έκθεση με τέτοιο σκοπό. Ο Διαμεσολαβητής περάτωσε την υπόθεση συστήνοντας στην Επιτροπή σε παρόμοιες περιπτώσεις στο μέλλον να προβαίνει σε μία δήλωση ότι το κάθε είδους μήνυμα που προβάλλεται στις εκθέσεις που αυτή φιλοξενεί δεν εκφράζει απαραίτητα την επίσημη θέση της Επιτροπής.

Σε μία ακόμη σημαντική υπόθεση, ένας πρώην υπάλληλος του **Οργανισμού Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ (FRA)** ανέφερε στην **Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Καταπολέμησης της Απάτης (OLAF)** ότι σημειώνονται παρατυπίες στον Οργανισμό. Η OLAF ξεκίνησε έρευνα, αλλά στη συνέχεια περάτωσε την υπόθεση αρνούμενη να ενημερώσει τον πληροφοριοδότη σχετικά με τους λόγους για τους οποίους περάτωσε την έρευνα.

Η OLAF υποστήριξε ότι δεν ήταν υποχρεωμένη να αιτιολογήσει την απόφασή της και ότι όφειλε να προασπίσει την εμπιστευτικότητα των ερευνών και την ανεξαρτησία της. **Η Διαμεσολαβήτρια απέρριψε τα επιχειρήματα της OLAF** και τόνισε ότι είναι υποχρέωση όλων των θεσμικών οργάνων της ΕΕ να ενημερώνουν τους πολίτες σχετικά με τις αποφάσεις τους και ότι αυτό δεν συνεπάγεται οπωσδήποτε κοινοποίηση εμπιστευτικών πληροφοριών.

6.6 Πνεύμα εξυπηρέτησης



Μία από τις βασικές προτεραιότητες του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή είναι η προαγωγή ενός πνεύματος εξυπηρέτησης του πολίτη στη διοίκηση της ΕΕ. Το 2013 το γραφείο δημοσίευσε μια νέα έκδοση του **Ευρωπαϊκού Κώδικα Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς**. Η Διαμεσολαβήτρια συναντήθηκε επίσης με αξιωματούχους διαφόρων θεσμικών και λοιπών οργάνων και οργανισμών της ΕΕ προκειμένου να τους ευαισθητοποιήσει σχετικά με την ανάγκη υιοθέτησης μιας τέτοιας στάσης από την πλευρά της διοίκησης.



Η υπόθεση που χειρίστηκε η Ευρωπαϊκή Διαμεσολαβήτρια το 2013 σχετικά με το ισπανικό ποδόσφαιρο. <http://europa.eu/!fM97jf>



Οι υπερβολικές καθυστερήσεις αποτελούν μόνιμο πρόβλημα για τη διοίκηση της ΕΕ. Η Διαμεσολαβητρια χειρίστηκε μια πολυσυζητημένη υπόθεση που αφορούσε την αδράνεια της [Επιτροπής](#) να δράσει σχετικά με μια καταγγελία περί κρατικής ενίσχυσης τεσσάρων ισπανικών ομάδων ποδοσφαίρου. Επενδυτές σε ευρωπαϊκές ποδοσφαιρικές ομάδες είχαν καταγγείλει στην Επιτροπή ότι η Ισπανία παραβίαζε τους κανόνες κρατικών ενισχύσεων της ΕΕ μέσω της αθέμιτης ευνοϊκής φορολογικής μεταχείρισης των τεσσάρων ισπανικών ομάδων. Περισσότερα από τέσσερα χρόνια πέρασαν από την υποβολή της καταγγελίας χωρίς να ληφθεί καμία απόφαση. Ο ενδιαφερόμενος ισχυρίστηκε ότι η αδράνεια της Επιτροπής στη συγκεκριμένη υπόθεση ενδέχεται να συνδέεται με το γεγονός ότι ο αρμόδιος Επίτροπος υποστηρίζει μία από τις εν λόγω ομάδες και είχε διατελέσει υπουργός της ισπανικής κυβέρνησης που αποφάσισε τις συγκεκριμένες φορολογικές διευκολύνσεις.

Ύστερα από την παρέμβαση της Διαμεσολαβητριας, η οποία ζήτησε από την Επιτροπή να εξετάσει την καταγγελία, η [Επιτροπή ξεκίνησε έρευνα σχετικά με τη χρηματοδότηση των τεσσάρων ομάδων](#). Η Διαμεσολαβητρια επιδοκίμασε αυτή την κίνηση, τονίζοντας ότι είναι σημαντικό για τους ευρωπαίους πολίτες να βλέπουν ότι η Επιτροπή δεν κωλυσιεργεί όταν πρόκειται για ζητήματα σχετικά με παραβίαση των κανόνων για τις κρατικές ενισχύσεις, διασκεδάζοντας με τον τρόπο αυτό και τυχόν υποψίες περί σύγκρουσης συμφερόντων.

Σε αρκετές υποθέσεις, πολίτες υποβάλλουν αναφορά στον Διαμεσολαβητή όταν τα θεσμικά όργανα διαπράττουν διαδικαστικά σφάλματα, δεν απαντούν σε αλληλογραφία ή τους δίνουν λανθασμένες πληροφορίες. Χάρη στην παρέμβαση του Διαμεσολαβητή, τα εμπλεκόμενα θεσμικά όργανα διευθέτησαν πολλές διαφορές και βελτίωσαν τις διαδικασίες τους.

Μια τέτοια υπόθεση αφορούσε μια γυναίκα η οποία συμμετείχε σε διαγωνισμό για συνεργαζόμενους εξωτερικούς διερμηνείς (*free lance*) που διοργάνωσε η Επιτροπή. Η Επιτροπή την κάλεσε να συμμετάσχει στη γραπτή

εξέταση, αλλά την ίδια ημέρα της εξέτασης ενημέρωσε την ενδιαφερόμενη ότι δεν μπορούσε τελικά να συμμετάσχει διότι δεν πληρούσε ένα από τα κριτήρια επιλεξιμότητας του διαγωνισμού. Η υποψήφια υπέβαλε αναφορά στον Διαμεσολαβητή διαμαρτυρούμενη για το γεγονός ότι η Επιτροπή δεν την ενημέρωσε εγκαίρως σχετικά με τη μη επιλεξιμότητά της. [Η Επιτροπή αποδέχθηκε τη σύσταση του Διαμεσολαβητή](#) και κατέβαλε στην ενδιαφερόμενη το ποσό των 300 ευρώ ως αποζημίωση.

Μια άλλη υπόθεση αφορούσε έναν ταξιδιώτη του οποίου η πτήση είχε καθυστερήσει για 23 ώρες. Εκείνος απευθύνθηκε στην αεροπορική εταιρεία, στον αρμόδιο εθνικό φορέα και στην Επιτροπή για βοήθεια. Στη συνέχεια υπέβαλε αναφορά στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή ισχυριζόμενος ότι το σχετικό [έντυπο καταγγελίας](#) περιέχει ασάφειες και ζήτησε από την Επιτροπή να επανεξετάσει τη διαδικασία καταγγελιών ή τις πληροφορίες που περιέχονται στο έντυπο. [Η Επιτροπή συμμορφώθηκε προς την υπόδειξη](#) και ευχαρίστησε τον Διαμεσολαβητή που επέστησε την προσοχή της στο θέμα.

7 • Πώς χειριζόμαστε τις υποθέσεις



Πώς δουλεύουμε στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή.
<http://europa.eu/IXx37Xb>

Τόσο η **Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ)** όσο και ο **Χάρτης Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ** προβλέπουν το δικαίωμα υποβολής αναφοράς στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή. Η ΣΛΕΕ ορίζει ότι ο Διαμεσολαβητής δέχεται αναφορές από όλους τους πολίτες της Ένωσης ή τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα που κατοικούν ή έχουν την καταστατική τους έδρα σε κράτος μέλος της Ένωσης.

Ο θεσμός διασφαλίζει ότι οι υπηρεσίες του, οι οποίες παρέχονται δωρεάν, λειτουργούν με διαφάνεια και παράγουν όσο το δυνατόν πιο δίκαια και σαφή αποτελέσματα. Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να υποβάλλουν τις αναφορές τους με οποιοδήποτε μέσο γραπτής αλληλογραφίας, στα οποία συγκαταλέγεται και ένα ασφαλές έντυπο υποβολής αναφοράς, διαθέσιμο στον δικτυακό τόπο του θεσμού. Έχοντας επίγνωση του άγχους που νιώθουν πολλοί ενδιαφερόμενοι σχετικά με την τύχη της αναφοράς τους, οι υπηρεσίες προσπαθούν να ενημερώνουν τους ενδιαφερομένους εντός τεσσάρων εβδομάδων σχετικά με το πώς προτίθενται να προχωρήσουν με κάθε αναφορά.

Κάθε αναφορά εξετάζεται με βάση το περιεχόμενό της. Αυτό σημαίνει ότι υπάρχουν αναφορές που δεν εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή και κατά συνέπεια δεν γίνονται αποδεκτές. Σε αυτή την περίπτωση, ο ενδιαφερόμενος λαμβάνει μια προσωπική απάντηση, η οποία, τις περισσότερες φορές, περιέχει συμβουλές όσον αφορά άλλα όργανα που ενδέχεται να μπορούν να τον βοηθήσουν. Ο Διαμεσολαβητής μπορεί επίσης να αποφασίσει να διαβιβάσει αναφορές σε άλλα τέτοια όργανα.

Οι αναφορές που εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή εξετάζονται σε ένα πρώτο στάδιο από το εξειδικευμένο νομικό προσωπικό του θεσμού και κάθε ενδιαφερόμενος ενημερώνεται για το άτομο που θα χειριστεί την υπόθεσή του.

Όταν ο Διαμεσολαβητής συμπεραίνει ότι μια νέα αναφορά δεν πληροί τα κριτήρια παραδεκτού ή ότι οι λόγοι για τη διενέργεια έρευνας σε μια υπόθεση που πληροί ενδεχομένως τα λοιπά κριτήρια παραδεκτού δεν είναι επαρκείς, εξηγεί τούς λόγους που τον οδήγησαν σε αυτό το συμπέρασμα και, όταν αυτό είναι εφικτό και σκόπιμο, παρέχει συμβουλές.

Όταν ο Διαμεσολαβητής κρίνει ότι πρέπει να διερευνήσει μια υπόθεση, εξετάζει προσεκτικά τις αιτιάσεις της αναφοράς προκειμένου να διαπιστώσει εάν θα μπορούσαν να αντιμετωπιστούν μέσω μιας απλοποιημένης διαδικασίας.

Η διαδικασία αυτή είναι συνήθως ταχύτερη και πιο ευέλικτη σε σχέση με τις πλήρεις έρευνες. Οι απλοποιημένες διαδικασίες διεξάγονται κυρίως μέσω τηλεφωνικών επαφών και άλλων διευκρινιστικών επαφών που δίνουν τη δυνατότητα στον ενδιαφερόμενο να σχολιάσει την προσωρινή άποψη του Διαμεσολαβητή ότι ενδέχεται να μην υπάρχουν λόγοι που να δικαιολογούν τη διενέργεια εκτενέστερης έρευνας. Ο Διαμεσολαβητής ενδέχεται επίσης να αποφασίσει να διενεργήσει άμεσα αυτοψία για την ταχεία εξέταση αρχείων έτσι ώστε να καταλήξει άμεσα όσον αφορά την ουσία της υπόθεσης.

Οι πλήρεις έρευνες είναι, για παράδειγμα, αναγκαίες όταν η αναφορά δεν έχει επείγοντα χαρακτηριστικά, όταν είναι περίπλοκη ή εφόσον προϋποθέτει οπωσδήποτε τη συνδρομή διαφόρων εξειδικευμένων υπηρεσιών του εμπλεκόμενου θεσμικού οργάνου.

Ο Διαμεσολαβητής έχει στη διάθεσή του διάφορες επιλογές, εφόσον κρίνει μια αναφορά ως βάσιμη. Μπορεί να προτείνει φιλικό διακανονισμό ο οποίος θα ικανοποιήσει τον ενδιαφερόμενο ή να συντάξει σχέδιο σύστασης μέσω του οποίου ζητά από το εμπλεκόμενο



Θεσμικό όργανο να εξαλείψει το κρούσμα της κακοδιοίκησης.

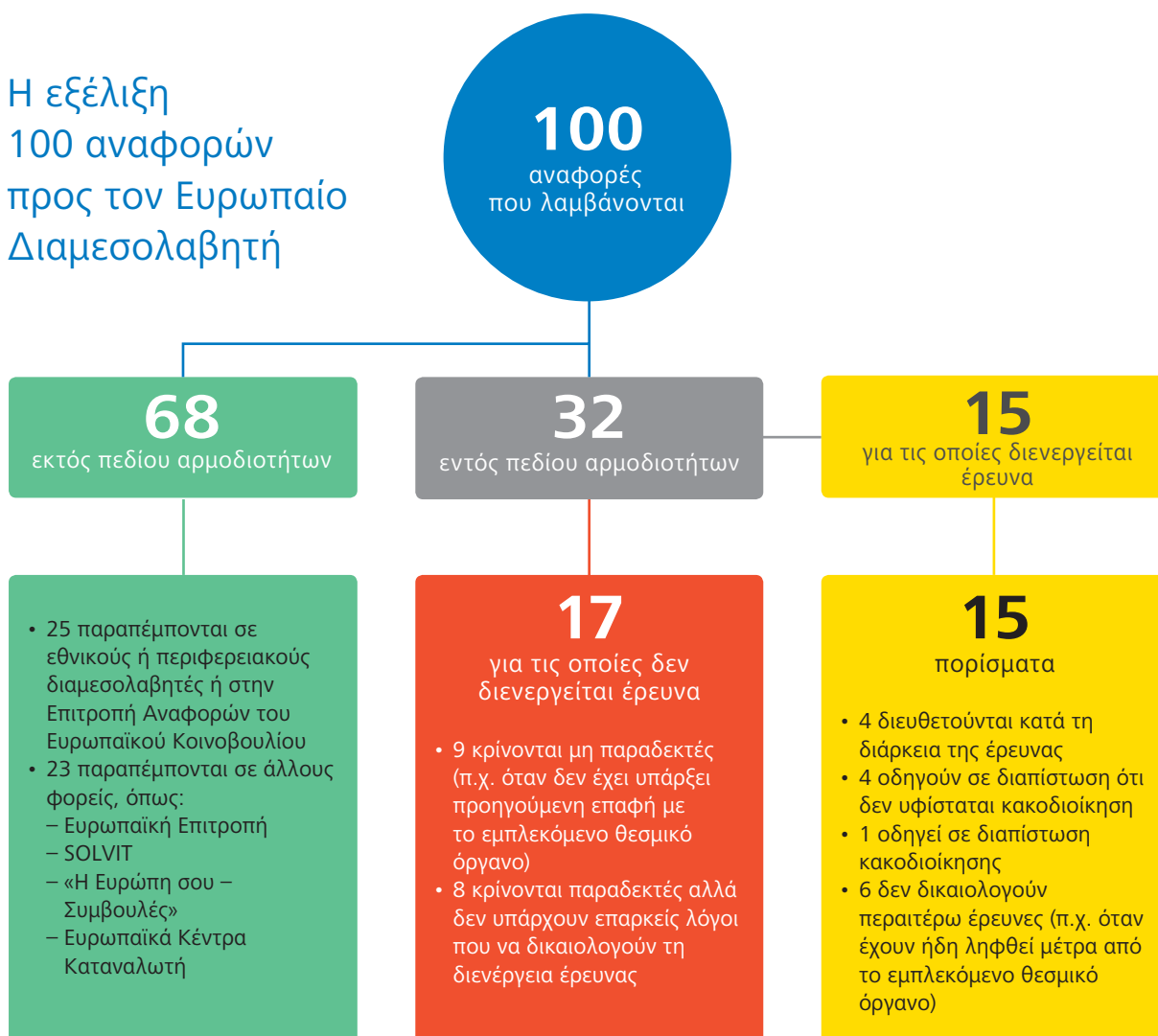
Εάν δεν είναι εφικτή η εξεύρεση λύσης, ο Διαμεσολαβητής ενδέχεται να αποφασίσει να διατυπώσει επικριτικές παρατηρήσεις. Ωστόσο, εάν το εμπλεκόμενο θεσμικό όργανο αποφασίσει με δική του πρωτοβουλία να ανταποκριθεί στις αιτιάσεις του ενδιαφερομένου προτού ο Διαμεσολαβητής καταλήξει στις δικές του διαπιστώσεις, ο τελευταίος θεωρεί συνήθως περιττό να επικρίνει το θεσμικό όργανο διατυπώνοντας μια επίσημη διαπίστωση κακοδιοίκησης.

Ο Διαμεσολαβητής έχει επίσης τη δυνατότητα να διενεργεί αυτεπάγγελες έρευνες. Χρησιμοποιώντας αυτή τη δυνατότητα,

ο Διαμεσολαβητής διερευνά πιθανές περιπτώσεις κακοδιοίκησης οι οποίες περιέχονται σε γνώση του από πρόσωπα που δεν δικαιούνται ενδεχομένως να υποβάλουν αναφορά. Επιπλέον, ο Διαμεσολαβητής χρησιμοποιεί αυτή τη δυνατότητα για να αναδείξει και διερευνήσει προβλήματα συστημικού χαρακτήρα στα θεσμικά όργανα της ΕΕ.

Κάθε χρόνο, ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής λαμβάνει χιλιάδες αναφορές από πολίτες, ΜΚΟ, επιχειρήσεις και άλλες οργανώσεις. Το προσωπικό του Διαμεσολαβητή διασφαλίζει ότι κάθε αναφορά εξετάζεται γρήγορα, επιμελώς και με διάθεση εξυπηρέτησης των πολιτών. Ενδεικτικά, η συνήθης εικόνα για κάθε 100 αναφορές έχει ως εξής:

Η εξέλιξη 100 αναφορών προς τον Ευρωπαίο Διαμεσολαβητή





8 • Συμμόρφωση προς τις προτάσεις του Διαμεσολαβητή

Κάθε χρόνο το γραφείο του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή δημοσιεύει μια έκθεση στην οποία αναλύει τον τρόπο με τον οποίο τα θεσμικά όργανα της ΕΕ ανταποκρίνονται στις προτάσεις που τους απευθύνει κατά τη διάρκεια του συγκεκριμένου έτους. Οι προτάσεις αυτές έχουν ως στόχο να βελτιώσουν τη διοίκηση της ΕΕ και έχουν τη μορφή φιλικών διακανονισμών, σχεδίων σύστασης, συμπληρωματικών παρατηρήσεων, επικριτικών παρατηρήσεων ή εισηγήσεων.

Συμμόρφωση με τις προτάσεις του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή το 2012



Η έκθεση για το 2012, με τίτλο *Putting it Right? — How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2012*, δείχνει ότι, συνολικά, τα θεσμικά όργανα συμμορφώθηκαν προς τις προτάσεις του Διαμεσολαβητή στο 80 % των περιπτώσεων, με ορισμένα από αυτά να πετυχαίνουν συμμόρφωση ακόμη και 100 %. Η **Επιτροπή**, στην οποία αντιστοιχεί το υψηλότερο ποσοστό των ερευνών που διεξάγει ο Διαμεσολαβητής, εμφανίζει ποσοστό συμμόρφωσης 84 %.



ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ: Τα θεσμικά όργανα της ΕΕ υπέβαλαν 118 θετικές απαντήσεις στις 148 προτάσεις που διατυπώθηκαν από τον Διαμεσολαβητή σε υποθέσεις που περατώθηκαν το 2012.

Ορισμένα όργανα είχαν επιτυχία 100 %. Ειδικότερα, η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα, ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός Φαρμάκων και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Πρόληψης και Ελέγχου Νόσων συνεργάστηκαν με τον Διαμεσολαβητή με εξαιρετικά εποικοδομητικό τρόπο το 2012.

Η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Καταπολέμησης της Απάτης, #OLAF, αξίζει επίσης ιδιαίτερη μνεία για τις σημαντικές προσπάθειες που κατέβαλε προκειμένου να βελτιώσει τις διαδικασίες της προς όφελος των πολιτών.

#EU #Administration

Η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ), ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός Φαρμάκων (EMA) και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Πρόληψης και Ελέγχου Νόσων (ECDC) συνεργάστηκαν με τον Διαμεσολαβητή με ιδιαίτερα εποικοδομητικό τρόπο. Η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Καταπολέμησης της Απάτης (OLAF) προσπάθησε επίσης συστηματικά να βελτιώσει τις διαδικασίες της προς όφελος των πολιτών.

Η έκθεση για το 2013 θα είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα του θεσμού από το φθινόπωρο του 2014.



9 • Σχέσεις με τα θεσμικά όργανα της ΕΕ

Η Ευρωπαϊκή Διαμεσολαβήτρια συναντά τακτικά μέλη και αξιωματούχους των θεσμικών οργάνων της ΕΕ. Συζητά τρόπους περαιτέρω βελτίωσης της ποιότητας της διοίκησης, υπενθυμίζει τη σημασία της ορθής διαχείρισης των αναφορών και ενημερώνεται για την πορεία εφαρμογής των συστάσεων που διατυπώνει.

Οι συναντήσεις που πραγματοποιήθηκαν μετά την εκλογή της το 2013 ήταν μια ευκαιρία για την κ. O'Reilly να γνωστοποιήσει το όραμα και τις προτεραιότητές της για το μέλλον του θεσμού. Μία από τις προτεραιότητες της Διαμεσολαβήτριας είναι να αναδείξει τις ανησυχίες των πολιτών και να συμβάλει στη γεφύρωση του χάσματος που τους χωρίζει από τα θεσμικά όργανα. Η Διαμεσολαβήτρια έχει εξηγήσει ότι για να πετύχει αυτό τον στόχο θα προβάλλει περισσότερο το έργο του γραφείου της και θα αναδιατάξει τις εσωτερικές δομές και τις διαδικασίες διαχείρισης των αναφορών, έτσι ώστε να βελτιωθεί η αποτελεσματικότητα προς όφελος των πολιτών. Η Διαμεσολαβήτρια δεσμεύτηκε να συνεργαστεί στενά με τα θεσμικά όργανα και τα κάλεσε να εφαρμόζουν απαρέγκλιτα τις αρχές της αποτελεσματικότητας, της διαφάνειας, της δεοντολογικής συμπεριφοράς και της λογοδοσίας, εάν επιθυμούν πραγματικά να κερδίσουν την εμπιστοσύνη των πολιτών.

9.1 Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο



Η Emily O'Reilly συναντήθηκε με τον Martin Schulz τον Οκτώβριο του 2013.

Μετά την ανάληψη των καθηκόντων της, η Emily O'Reilly συναντήθηκε με τον Martin Schulz, πρόεδρο του [Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου](#), και τον Klaus Welle, γενικό γραμματέα. Επιπλέον, η Διαμεσολαβήτρια υπέβαλε μια ειδική έκθεση στην Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου με θέμα την άρνηση του [οργανισμού της ΕΕ για την ασφάλεια στα εξωτερικά σύνορα](#) (Frontex) να καθιερώσει έναν μηχανισμό αναφορών. Έχοντας γνωστοποιήσει την πρόθεσή της «να συνεργαστεί με το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και να συνδράμει ενεργά την Επιτροπή και τα λοιπά θεσμικά όργανα της ΕΕ στην προάσπιση των δικαιωμάτων και συμφερόντων των πολιτών», η Διαμεσολαβήτρια συναντήθηκε επίσης κατ' ιδίαν με διάφορα μέλη του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, καθώς και με μέλη του προσωπικού του Κοινοβουλίου.



Martin Schulz, πρόεδρος του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου Αναμένω με ενδιαφέρον τη συνάντηση με την Ευρωπαϊκή Διαμεσολαβήτρια, Emily O'Reilly, στο Στρασβούργο.

9.2 Ευρωπαϊκή Επιτροπή



Η Emily O'Reilly συναντήθηκε με τον José Manuel Barroso τον Οκτώβριο του 2013.

Δεδομένου ότι η **Ευρωπαϊκή Επιτροπή** είναι αναλογικά το θεσμικό όργανο το οποίο αφορούν οι περισσότερες από τις έρευνες που διενεργεί ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής κάθε χρόνο, οι υπηρεσίες του καταβάλλουν σημαντικές προσπάθειες για τη συστηματική επικοινωνία και επαφή με τα μέλη και τους αξιωματούχους της Επιτροπής.

Μετά την ανάληψη των καθηκόντων της, η Emily O'Reilly συναντήθηκε με τον José Manuel Barroso, πρόεδρο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, τον Maroš Šefčovič, αντιπρόεδρο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, αρμόδιο για τις διοργανικές σχέσεις και τη διοίκηση, την Catherine Day, γενική γραμματέα, τον Giovanni Kessler, γενικό διευθυντή της **Ευρωπαϊκής Υπηρεσίας Καταπολέμησης της Απάτης**, τον Rytis Martikonis, γενικό διευθυντή της ΓΔ Μετάφρασης, και τον Jonathan Faull, γενικό διευθυντή της ΓΔ Εσωτερικής Αγοράς και Υπηρεσιών.

 #10

**European Ombudsman** @EUombudsman · 1d ago
Tomorrow, Emily O'Reilly meets @MaroSefcovic, Vice-President of the @EU_Commission, in Brussels bit.ly/17QYjtm
Details

**Maroš Šefčovič** @MaroSefcovic
@EUombudsman I am very much looking forward to our meeting and future cooperation.
1
09:55 · 14 Oct. 2013

Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής
Αύριο η Emily O'Reilly θα συναντήσει τον @MaroSefcovic, αντιπρόεδρο της @EU_Commission, στις Βρυξέλλες bit.ly/17QYjtm

Maroš Šefčovič, αντιπρόεδρος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, επίτροπος αρμόδιος για τις διοργανικές σχέσεις και τη διοίκηση. Αναμένω με μεγάλο ενδιαφέρον να σας συναντήσω και να συνεργαστώ μαζί σας στο μέλλον.

9.3 Οργανισμοί της ΕΕ

Κατά τα τελευταία 15 περίπου χρόνια δημιουργήθηκαν αρκετοί **οργανισμοί της ΕΕ** σε ολόκληρη την Ευρώπη. Βάσει της δυνατότητας του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή να διενεργεί αυτεπάγγελτες έρευνες, το γραφείο έχει θεσπίσει ένα πρόγραμμα επισκέψεων στους οργανισμούς της ΕΕ. Το πρόγραμμα αυτό επιτρέπει στον θεσμό να προσεγγίζει τους διάφορους οργανισμούς προκειμένου να αναδεικνύει τη σημασία της χρηστής διοίκησης, της ορθής διαχείρισης των αναφορών και του πνεύματος εξυπηρέτησης των πολιτών. Είναι επίσης μια καλή ευκαιρία να εντοπίζονται και να διαδίδονται βέλτιστες πρακτικές μεταξύ των διαφόρων οργανισμών.

Ενόσω βρισκόταν στο Βίλνιους για να μιλήσει στην τελετή λήξης του Ευρωπαϊκού Έτους των Πολιτών – 2013, η Διαμεσολαβητρια επωφελήθηκε της ευκαιρίας και συναντήθηκε με τη Virginija Langbakk, διευθύντρια του **Ευρωπαϊκού Ινστιτούτου για την Ισότητα των Φύλων** (EIGE), καθώς και με άλλα μέλη του προσωπικού.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το πρόγραμμα επισκέψεων, βλ. άρθρο με τίτλο *The European Ombudsman's visits to EU agencies – identifying and spreading best practices* στο [τεύχος Νοεμβρίου του 2013](#) του ενημερωτικού δελτίου του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών.

9.4 Η Σύμβαση του ΟΗΕ για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία

Πέρα από τις σχέσεις με την Ένωση, ο Διαμεσολαβητής συνεργάζεται επίσης με άλλους διεθνείς οργανισμούς, όπως ο [Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών](#), ιδίως στον τομέα των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Για παράδειγμα, στο πλαίσιο της ΕΕ, δυνάμει της [Σύμβασης του ΟΗΕ για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία](#) (UNCRPD), ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής είναι αρμόδιος να προασπίζεται, να προάγει και να παρακολουθεί την υλοποίηση της Σύμβασης στο επίπεδο των θεσμικών οργάνων. Πρόκειται για έναν ρόλο τον οποίο μοιράζεται με το [Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο](#), την [Ευρωπαϊκή Επιτροπή](#), τον [Οργανισμό Θεμελιωδών Δικαιωμάτων](#) (FRA) και το [Ευρωπαϊκό Φόρουμ για την Αναπηρία](#) (EDF). Όλοι αυτοί οι φορείς μαζί συγκροτούν το λεγόμενο πλαίσιο της ΕΕ για τη Σύμβαση CRPD. Η Σύμβαση τέθηκε σε ισχύ στην ΕΕ τον Ιανουάριο του 2011.

Κατά τη διάρκεια του 2013 ο Διαμεσολαβητής ζήτησε καταρχάς τη γνώμη των υπολοίπων μελών του πλαισίου της ΕΕ ενόψει της ανάπτυξης ενός πολυετούς προγράμματος εργασίας για τον ειδικό ρόλο του θεσμού. Ζήτησε επίσης τη γνώμη του [Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών](#), της [Ευρωπαϊκής Ομάδας Εθνικών Φορέων για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα](#) (NHRI) και του [Ευρωπαϊκού Δικτύου Φορέων για την Ισότητα](#) (Equinet). Μεταξύ των θεμάτων που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του Διαμεσολαβητή είναι η απαίτηση έναντι των θεσμικών οργάνων της ΕΕ να διασφαλίζουν ότι: οι υπηρεσίες τους είναι προσβάσιμες για τα άτομα με αναπηρίες, τα άτομα με αναπηρίες έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες των

θεσμικών οργάνων και τρόπους επικοινωνίας με αυτά, το περιβάλλον εργασίας των θεσμικών οργάνων της ΕΕ είναι ανοιχτό, χωρίς αποκλεισμούς και προσβάσιμο για τα άτομα με αναπηρίες και, τέλος, ότι τα άτομα με αναπηρίες μπορούν να συμμετέχουν αποτελεσματικά και πλήρως στην πολιτική και δημόσια ζωή.

Το 2013 η Διαμεσολαβήτρια ξεκίνησε μια έρευνα σχετικά με την ανάκληση από το Κοινοβούλιο μιας εξαίρεσης που ίσχυε για μία από τις υπαλλήλους του και αφορούσε την απαλλαγή της από την ετήσια άσκηση κινητικότητας του προσωπικού λόγω ειδικών οικογενειακών περιστάσεων. Η Διαμεσολαβήτρια ξεκίνησε μία ακόμη έρευνα βάσει ισχυρισμών ότι το εργαλείο [Europass CV](#) —του οποίου τη διαχείριση έχει το [Ευρωπαϊκό Κέντρο για την Ανάπτυξη της Επαγγελματικής Κατάρτισης](#) (Cedefop)— δεν είναι προσβάσιμο για άτομα με προβλήματα όρασης. Στο πλαίσιο αυτών των δύο υποθέσεων, οι οποίες βρίσκονται ακόμα σε εξέλιξη, η Διαμεσολαβήτρια επέστησε την προσοχή των εμπλεκόμενων θεσμικών οργάνων σε ότι αφορά τη σύμβαση CRPD.

Μετά την πρόσκληση των υπηρεσιών για εκδήλωση ενδιαφέροντος από υπαλλήλους των κρατών μελών της ΕΕ, η οποία δημοσιεύτηκε το 2013, ένας αποσπασμένος εθνικός εμπειρογνώμονας σε θέματα αναπηρίας εντάχθηκε στην ομάδα της Διαμεσολαβήτριας στις αρχές του 2014. Ο εμπειρογνώμονας θα συνδράμει στον καθορισμό του προγράμματος εργασίας της Διαμεσολαβήτριας για την αναπηρία, καθώς και στην εξεύρεση τρόπων για την καλύτερη προσέγγιση των πολιτών και του προσωπικού της ΕΕ ώστε να τους ενημερώνει σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους δυνάμει της σύμβασης CRPD.

Από το 2013, όλες οι εκδόσεις των υπηρεσιών του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή διατίθενται και σε μεγάλους χαρακτήρες ή υπό μορφή αρχείου ήχου, εφόσον ζητηθούν. Κατά τη διάρκεια του έτους προωθήθηκε και η υλοποίηση του δημόσιου μητρώου εγγράφων, του οποίου ένας από τους βασικότερους στόχους είναι η ανάγκη να διασφαλιστεί η πρόσβαση στα έγγραφα αυτά και για τα άτομα με προβλήματα όρασης.



10 • Σχέσεις με δίκτυα

Άλλα θεσμικά όργανα και οργανισμοί στους οποίους διαβιβάστηκαν αναφορές ή παραπέμφθηκαν ενδιαφερόμενοι το 2013

Σε μέλος του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών, όπως:



Σε εθνικό ή περιφερειακό διαμεσολαβητή ή παρόμοιο όργανο

Στην Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου

Στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή



Σε άλλα θεσμικά και λοιπά όργανα



Σημείωση: Σε ορισμένες περιπτώσεις, ο Διαμεσολαβητής παρέσχε στον ενδιαφερόμενο συμβουλές σχετικά με περισσότερα από ένα όργανα, με αποτέλεσμα το συνολικό ποσοστό να υπερβαίνει το 100 %.

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής συνεργάζεται στενά με διάφορα δίκτυα προκειμένου να διασφαλίζεται η ταχεία και αποτελεσματική εξέταση των αναφορών των πολιτών σχετικά με τη νομοθεσία της ΕΕ.

Πολλοί ενδιαφερόμενοι στρέφονται στην Ευρωπαϊκή Διαμεσολαβητρία όταν αντιμετωπίζουν προβλήματα με εθνικά, περιφερειακά ή τοπικά διοικητικά όργανα. Τέτοιου είδους αναφορές δεν εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων της και αφορούν συχνά εικαζόμενες παραβάσεις του δικαίου της ΕΕ από τα κράτη μέλη. Οι εθνικοί και περιφερειακοί διαμεσολαβητές, μέλη του [Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών](#), είναι οι πλέον αρμόδιοι να χειριστούν τέτοιου είδους αναφορές. Η [Επιτροπή Αναφορών](#) του [Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου](#) είναι επίσης πλήρες μέλος του Δικτύου. Ένας από τους στόχους του Δικτύου είναι να διευκολύνει την ταχεία διαβίβαση των αναφορών στο αρμόδιο μέλος του Δικτύου, είτε αυτό είναι εθνικός είτε περιφερειακός διαμεσολαβητής, σε συναφές όργανο ή στην [Επιτροπή Αναφορών](#) του [Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου](#).



Υποβάλετε την αναφορά σας



Αίτηση παροχής πληροφοριών

Ο διαδραστικός οδηγός του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή βοηθά κάθε χρόνο περισσότερους από 20 000 πολίτες να εντοπίσουν τον φορέα στον οποίο πρέπει να απευθυνθούν για να επιλύσουν το πρόβλημά τους.

Το Δίκτυο, το οποίο αριθμεί επί του παρόντος 94 γραφεία σε 35 ευρωπαϊκές χώρες, περιλαμβάνει εθνικούς και περιφερειακούς διαμεσολαβητές και τα συναφή όργανα των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, των υποψήφιων για προσχώρηση στην ΕΕ χωρών, άλλων χωρών του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου και/ή του χώρου Σένγκεν, όπως επίσης και τον Ευρωπαίο Διαμεσολαβητή και την Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου.

Το Δίκτυο συνιστά αποτελεσματικό μηχανισμό ανταλλαγής βέλτιστων πρακτικών και πληροφοριών σχετικά με το δίκαιο της ΕΕ καθώς οργανώνει σεμινάρια, εκδίδει ένα εξαμηνιαίο ενημερωτικό δελτίο και συντονίζει ένα ηλεκτρονικό δίκτυο συζήτησης και ανταλλαγής εγγράφων.

Μεταξύ των θεμάτων που συζητήθηκαν το 2013 ήταν: ο ρόλος του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή στο πλαίσιο της Σύμβασης του ΟΗΕ για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρίες (UNCPRD), οι αυτεπάγγελτες έρευνες που διενεργούνται από τους διαμεσολαβητές, η ενσωμάτωση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης στις στρατηγικές επικοινωνίας των υπηρεσιών των διαμεσολαβητών, η υλοποίηση των λειτουργιών των εθνικών μηχανισμών πρόληψης και η καινοτομία εντός των υπηρεσιών των διαμεσολαβητών.

Το 2013 ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής και ο [Διαμεσολαβητής της Ιρλανδίας](#) διοργάνωσαν

από κοινού το Ένατο Εθνικό Σεμινάριο του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών. Το σεμινάριο πραγματοποιήθηκε στο Δουβλίνο, από τις 15 έως τις 17 Σεπτεμβρίου και έθιξε μια σειρά από ζητήματα, όπως η καινοτομία στις υπηρεσίες των διαμεσολαβητών, οι μεταρρυθμίσεις την εποχή της λιτότητας και η ενίσχυση του ρόλου των πολιτών.

Τι κάνουμε όταν το «πηγάδι έχει στερέψει» και οι άνθρωποι διαμαρτύρονται και εκφράζουν τα παράπονά τους σε μας, τους Διαμεσολαβητές;

Φτάνει άραγε να εξετάζουμε μόνο τη διαχείριση των υφιστάμενων μηχανισμών που υποστηρίζουν άτομα και οικογένειες και να αγνοούμε τις πολιτικές επιλογές που είχαν ως αποτέλεσμα την εγκατάλειψη ή τη μείωση του μεγέθους και του αριθμού άλλων συστημάτων, ή έχουμε καθήκον, κατά κάποιον τρόπο, να συμμετέχουμε στον διάλογο για αυτές τις πολιτικές επιλογές, κυρίως μέσω του τρόπου με τον οποίο επιλέγουμε τις έρευνές μας και μεσολαβούμε σε αυτές;

Διαβάστε την ομιλία της Emily O'Reilly, την οποία έδωσε σήμερα στο 9ο Εθνικό Σεμινάριο του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών: <http://bit.ly/1bok4n8>

Σε ορισμένες περιπτώσεις, ο Διαμεσολαβητής ενδέχεται να κρίνει σκόπιμο να διαβιβάσει την αναφορά στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στο δίκτυο SOLVIT ή στην υπηρεσία «Η Ευρώπη σου — Συμβουλές». Το SOLVIT είναι ένα δίκτυο που

δημιούργησε η Επιτροπή προκειμένου να βοηθά πρόσωπα που αντιμετωπίζουν προβλήματα κατά την άσκηση των δικαιωμάτων τους στην εσωτερική αγορά της Ένωσης. Η υπηρεσία «Η Ευρώπη σου — Συμβουλές» είναι ένα ακόμη πανευρωπαϊκό δίκτυο που δημιούργησε η Επιτροπή προκειμένου να βοηθά και να συμβουλευεί τους πολίτες σε θέματα που αφορούν τη ζωή, την εργασία και τη μετακίνησή τους στην ΕΕ. Πριν από τη διαβίβαση μιας αναφοράς ή την παροχή συμβουλών στον ενδιαφερόμενο, οι υπηρεσίες του Διαμεσολαβητή καταβάλλουν κάθε προσπάθεια ώστε να προσδιορίσουν ποιο άλλο θεσμικό όργανο ή οργανισμός θα μπορούσε να τον βοηθήσει με τον καλύτερο τρόπο.



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

Το έντυπο του Διαμεσολαβητή με τίτλο *Έχετε προβλήματα με την ΕΕ; Ποιος μπορεί να σας βοηθήσει;* περιέχει περισσότερες πληροφορίες σχετικά με εναλλακτικά μέσα επίλυσης.

11.1 Προϋπολογισμός

Ο προϋπολογισμός του Διαμεσολαβητή αποτελεί ανεξάρτητο τμήμα του προϋπολογισμού της ΕΕ. Χωρίζεται σε τρεις τίτλους. Ο τίτλος 1 περιλαμβάνει τους μισθούς, τα επιδόματα και τις λοιπές δαπάνες για το προσωπικό. Ο τίτλος 2 καλύπτει δαπάνες για τα κτίρια, έπιπλα, εξοπλισμό και διάφορες άλλες λειτουργικές δαπάνες. Ο τίτλος 3 περιλαμβάνει τις δαπάνες που προκύπτουν από γενικές δραστηριότητες του οργανισμού. [Οι εγγεγραμμένες στον προϋπολογισμό πιστώσεις για το 2013 ανέρχονταν σε 9 731 371 ευρώ.](#)

Με γνώμονα την αποτελεσματική διαχείριση των πόρων, ο εσωτερικός ελεγκτής του Διαμεσολαβητή κ. Robert Galvin ελέγχει τακτικά τους μηχανισμούς εσωτερικού ελέγχου του θεσμού και τις οικονομικές πράξεις στις οποίες προβαίνει το γραφείο. Όπως και τα άλλα θεσμικά όργανα της ΕΕ, ο Διαμεσολαβητής υπόκειται επίσης στον έλεγχο του [Ελεγκτικού Συνεδρίου](#).

11.2 Χρήση των πόρων

Κάθε χρόνο ο Διαμεσολαβητής εγκρίνει ένα [Ετήσιο Σχέδιο Διαχείρισης](#) (ΕΣΔ), στο οποίο προσδιορίζονται οι συγκεκριμένες δράσεις που πρέπει να αναληφθούν από τις υπηρεσίες του προκειμένου να υλοποιηθούν οι προτεραιότητες του οργανισμού. Το ΕΣΔ για το 2013 ήταν το τρίτο στη σειρά σχέδιο που βασίστηκε στον [στρατηγικό σχεδιασμό για τη θητεία 2009-2014](#) του Διαμεσολαβητή. Οι στόχοι για το 2013 —όπως και για τα υπόλοιπα έτη που καλύπτονται από τον στρατηγικό σχεδιασμό— ήταν: ακούμε, υλοποιούμε, πείθουμε, επικοινωνούμε και προσαρμόζομαστε. Το ΕΣΔ περιλαμβάνει βασικούς δείκτες επίδοσης για τη μέτρηση της προόδου όσον αφορά την επίτευξη των συγκεκριμένων στόχων. Οι βασικοί δείκτες επίδοσης και οι συναφείς στόχοι επανεξετάζονται και, αν κριθεί αναγκαίο, αναθεωρούνται σε ετήσια βάση.

Ο Διαμεσολαβητής εκδίδει επίσης, κάθε χρόνο, την [ετήσια έκθεση δραστηριοτήτων](#). Η έκθεση αυτή περιγράφει τα αποτελέσματα των δράσεων σε σχέση με τους στόχους που ορίστηκαν στο ΕΣΔ, τους κινδύνους που συνδέονται με τις δράσεις, τον τρόπο με τον οποίο χρησιμοποιήθηκαν οι πόροι του Διαμεσολαβητή και την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των μηχανισμών εσωτερικού ελέγχου του θεσμού.



Γνωρίστε την ομάδα της Ευρωπαϊκής Διαμεσολαβήτριας. <http://europa.eu/fy69WC>

11.3 Η ομάδα πίσω από τη Διαμεσολαβήτρια

Ο θεσμός υποστηρίζεται από άκρως καταρτισμένο και πολύγλωσσο προσωπικό που είναι σε θέση τόσο να εξετάζει αναφορές και στις 24 επίσημες γλώσσες της ΕΕ όσο και να ενημερώνει συστηματικά και να ευαισθητοποιεί τους πολίτες σχετικά με το έργο της Διαμεσολαβήτριας. Το οργανόγραμμα του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή για το 2013 αριθμούσε συνολικά 67 υπαλλήλους.

Πλήρης κατάλογος των μελών του προσωπικού, ο οποίος ενημερώνεται τακτικά, καθώς και αναλυτικές πληροφορίες για τη διάρθρωση των υπηρεσιών του Διαμεσολαβητή και τα καθήκοντα κάθε τμήματος διατίθενται στον δικτυακό τόπο του θεσμού (www.ombudsman.europa.eu) στις 24 επίσημες γλώσσες της ΕΕ.



Η ομάδα της Ευρωπαϊκής Διαμεσολαβήτριας.



Πώς να επικοινωνήσετε με την Ευρωπαϊά Διαμεσολαβήτρια

Ταχυδρομικώς

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

Τηλεφωνικώς

+33 (0)3 88 17 23 13

Μέσω τηλεομοιοτυπίας (φαξ)

+33 (0)3 88 17 90 62

Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

eo@ombudsman.europa.eu

Μέσω διαδικτύου

Δικτυακός τόπος: www.ombudsman.europa.eu

Twitter: twitter.com/EUombudsman

Google+: plus.google.com/101520878267293271723

LinkedIn: www.linkedin.com/company/272026

YouTube: www.youtube.com/eotubes

Επισκέψεις

Εάν επιθυμείτε να επισκεφθείτε τα γραφεία του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή στις Βρυξέλλες ή στο Στρασβούργο, παρακαλείσθε να επικοινωνήσετε μαζί μας εκ των προτέρων.



Η παρούσα *Ετήσια Έκθεση* είναι δημοσιευμένη
στο διαδίκτυο, στη διεύθυνση:

www.ombudsman.europa.eu



Υπηρεσία Εκδόσεων

© Ευρωπαϊκή Ένωση, 2014

Όλες οι φωτογραφίες, τα βίντεο και οι εικόνες αποτελούν πνευματική ιδιοκτησία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά.

Επιτρέπεται η αναπαραγωγή για εκπαιδευτικούς και μη εμπορικούς σκοπούς με αναφορά της πηγής.

Σχεδιασμός και μορφοποίηση από τους Rosendahls A/S, Albertslund, Δανία, και EntenEller A/S, Valby, Δανία.

Στοιχειοθεσία: FrutigerNext και Palatino.

Printed in Belgium

Print ISBN 978-92-9212-575-2 . ISSN 1680-385X . doi:10.2869/36050 . QK-AA-14-001-EL-C

EPUB ISBN 978-92-9212-599-8 . ISSN 1680-3965 . doi:10.2869/40475 . QK-AA-14-001-EL-E

PDF ISBN 978-92-9212-551-6 . ISSN 1680-3965 . doi:10.2869/31952 . QK-AA-14-001-EL-N



ση • Ετήσια Έκθεση • Ετήσια Έκθεση • Ετήσια Έκθεση • Ετήσια Έκθεση • Ετήσια Έκθεση

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