



Mediatore europeo

Relazione annuale 2018



Sommario

Introduzione	2
Il 2018 in sintesi	5
Tematiche principali	7
2.1 Responsabilità nel processo decisionale dell'UE	8
2.2 Trasparenza dell'attività di lobbying	9
2.3 Accesso ai documenti	10
2.4 Diritti fondamentali	12
2.5 Questioni etiche	13
2.6 Agenzie dell'UE e altri organi	14
2.7 Appalti e sovvenzioni dell'UE	15
2.8 Partecipazione dei cittadini alla definizione delle politiche dell'UE	16
Comunicazione e cooperazione	18
3.1 Comunicazione	19
3.2 Rapporti con le istituzioni dell'UE	21
3.3 Rete europea dei difensori civici	24
3.4 La Mediatrice visita Washington DC	28
Casi e denunce: il nostro servizio al pubblico	29
4.1 Tipo e provenienza delle denunce	31
4.2 Contro chi?	36
4.3 Per quale motivo?	37
4.4 Risultati ottenuti	38
4.5 Recepimento delle proposte della Mediatrice	41
Risorse	42
5.1 Bilancio	43
5.2 Impiego delle risorse	43
Come rivolgersi al Mediatore europeo	44

Introduzione

Sono lieta di presentarvi la nostra relazione annuale per il 2018 per l'ufficio del Mediatore europeo.

Durante il mio mandato, l'ufficio ha assistito a un forte aumento delle denunce da parte di cittadini, società civile, imprese e mezzi di comunicazione, che attribuisco non tanto al peggioramento degli standard dell'amministrazione all'interno dell'UE, quanto piuttosto a una maggiore consapevolezza del lavoro svolto dal mio ufficio e dei risultati positivi che riusciamo a ottenere. Sono grata alle istituzioni, agli organismi e agli organi dell'UE per la loro collaborazione nello svolgimento di questo lavoro e, in particolare, al Parlamento europeo per la sua costante assistenza.

Quest'anno è stato caratterizzato dall'uso di una delle facoltà poco utilizzate dal Mediatore, ossia la presentazione di una relazione speciale al Parlamento europeo, nella fattispecie una relazione da me redatta sulla responsabilità del Consiglio dell'Unione europea.

Per molti decenni la percezione pubblica dell'UE è stata in parte legata al mito negativo secondo cui i governi nazionali hanno poca o nessuna voce in capitolo sul processo legislativo dell'Unione. È quindi importante per la democrazia dell'UE e per un dibattito pubblico consapevole che tale mito sia messo in discussione.

Pertanto, poiché il pubblico ha il diritto di sapere come il proprio governo contribuisce all'elaborazione delle leggi dell'Unione, ho chiesto al Parlamento europeo di sostenere le mie proposte per migliorare la trasparenza legislativa in seno al Consiglio. Sono molto grata ai membri del Parlamento per aver appoggiato con grande convinzione le mie proposte, e mi auguro che possano essere foriere di un cambiamento concreto prima delle elezioni europee del 2019.

Quest'anno è stata inoltre varata ufficialmente la procedura «accelerata» (*Fast-Track*) per le richieste di accesso ai documenti. Tale procedura, con la quale il nostro ufficio mira a concludere una denuncia entro 40 giorni, ha dato diversi risultati positivi per i denunciati.

Parte del lavoro di un difensore civico sta nel monitorare attivamente in che modo si dà attuazione alle norme in materia di etica e responsabilità. Nel 2018 ho completato un esercizio di mappatura del modo in cui 15 istituzioni hanno gestito le norme riguardanti il passaggio del personale dirigente al settore privato. Sono lieta di constatare che le istituzioni sono fortemente consapevoli dell'importanza di norme rigorose sulla questione delle «porte girevoli», sebbene occorra fare di più.

Sull'onda del movimento #MeToo, che continua a mettere in luce le molestie soprattutto contro le donne, ho deciso di verificare quali politiche anti-molestie sono state messe in atto dall'amministrazione dell'UE. Ho



Emily O'Reilly,
Mediatrice europea

scritto a 26 istituzioni e organismi dell'UE per chiedere informazioni dettagliate sulle loro politiche, su come vengono attuate, se sono state ricevute denunce di molestie e come sono state gestite. La mia analisi è stata ora pubblicata e mi auguro che sia utile per l'impegnativo compito di eliminare le molestie sul luogo di lavoro.

Il mio ufficio ha spesso trattato denunce riguardanti l'uso delle lingue ufficiali dell'UE da parte delle istituzioni. Per avviare un dibattito, abbiamo chiesto il parere dei cittadini su questioni quali le politiche linguistiche dei siti web dell'UE o la possibilità di ricorrere alla tecnologia per fornire le traduzioni. Un'analisi delle risposte sarà trasmessa alla Commissione europea.

Nel mese di marzo, abbiamo tenuto a Bruxelles la conferenza annuale della Rete europea dei difensori civici. Il tema principale è stato il ruolo dei difensori civici nella costruzione di società più inclusive. In un seminario di follow-up, svoltosi a settembre e ospitato dal mio ufficio, si è discusso degli insegnamenti da trarre dall'indagine dell'OCSE sul ruolo dei difensori civici nella promozione del governo aperto.

Lo scorso ottobre ho avuto il piacere di annunciare l'apertura del Premio per la buona amministrazione 2019, che nella cerimonia di giugno culminerà con la celebrazione dei progetti e l'annuncio dei vincitori.

In breve, il 2018 è stato un anno intenso e ricco di successi. Volgendo lo sguardo al 2019, con le importanti elezioni europee e i dibattiti in corso sul futuro della democrazia nell'era digitale, è più forte che mai l'obbligo per le istituzioni dell'UE di rispettare i più elevati standard etici e di responsabilità.



Emily O'Reilly

1

Il 2018 in sintesi

1 Gennaio

Il Mediatore raccomanda al Presidente della BCE Draghi di lasciare il «Gruppo dei 30»

7 Luglio

Avvio della consultazione pubblica sull'uso delle lingue nelle istituzioni dell'UE

2 Febbraio

Varata la procedura «accelerata» (Fast-Track) per le denunce sull'accesso ai documenti

8 Agosto

Pubblicazione delle raccomandazioni relative alla nomina da parte della Commissione europea del suo segretario generale

3 Marzo

Conferenza annuale della Rete europea dei difensori civici a Bruxelles

9 Settembre

Il Mediatore europeo ospita il seminario sul ruolo dei difensori civici nel governo aperto

4 Aprile

La Mediatrice interviene in occasione della giornata annuale dell'Iniziativa dei cittadini europei (ICE)

10 Ottobre

Avvio del Premio per la buona amministrazione 2019

5 Maggio

Mancanza di responsabilità legislativa del Consiglio: la Mediatrice invia al Parlamento una relazione speciale

11 Novembre

La Mediatrice partecipa al convegno annuale sui diritti fondamentali del 2018

6 Giugno

La Mediatrice riceve a Praga il premio «Vision for Europe»

12 Dicembre

La Mediatrice si reca a Washington DC per le conversazioni sulle norme etiche e di trasparenza degli Stati Uniti e dell'UE

2

Tematiche principali

Il Mediatore europeo assiste i cittadini nei loro rapporti con le istituzioni, gli organi e gli organismi dell'UE. I problemi che emergono coprono vari ambiti, dalla mancanza di trasparenza nel processo decisionale o al diniego dell'accesso ai documenti, alle violazioni di diritti fondamentali, alle questioni contrattuali.

2.1 Responsabilità nel processo decisionale dell'UE

Affinché gli europei possano esercitare il diritto democratico di partecipare al processo decisionale dell'UE e di chiedere conto alle parti interessate, le deliberazioni legislative devono essere sufficientemente trasparenti.

La Mediatrice ha formulato una serie di **raccomandazioni** al Consiglio dell'Unione europea per consentire al pubblico di seguire più facilmente il processo legislativo dell'UE, tra cui il fatto che il Consiglio dovrebbe registrare sistematicamente le identità delle posizioni degli Stati membri in seno agli organi preparatori e definire criteri chiari per l'applicazione dello status «LIMITE» (riservato ai documenti). Emily O'Reilly ha inoltre proposto che il Consiglio sviluppi una pagina web dedicata a ciascuna proposta legislativa e migliori la fruibilità del registro pubblico dei documenti. La Mediatrice ha chiesto il sostegno del Parlamento europeo sulla questione predisponendo una relazione speciale. I membri del Parlamento europeo hanno appoggiato a stragrande maggioranza le proposte della Mediatrice con un voto in plenaria.

La responsabilità nel processo decisionale si applica anche alla parte più complessa di tale processo dell'Unione europea, compresa la comitatologia, una serie di procedure

attraverso le quali gli Stati membri controllano il modo in cui la Commissione europea attua il diritto dell'UE. Un deputato al Parlamento europeo si è rivolto alla Mediatrice dopo che la Commissione aveva concesso solo un accesso parziale ai verbali delle riunioni dei rappresentanti degli Stati membri per discutere e decidere in merito alle norme dell'UE sulle emissioni degli autoveicoli. Sottolineando che la comprensione di come nasce un atto di esecuzione e di quali posizioni prendono i rappresentanti dei diversi Stati membri è essenziale in un sistema democratico responsabile, la Mediatrice **ha chiesto** alla Commissione di ampliare sostanzialmente l'accesso ai verbali delle riunioni.

Occasionalmente, l'UE istituisce gruppi ad hoc per fornire consulenza su diversi settori strategici. Uno di questi gruppi – il Gruppo di personalità – ha consigliato la Commissione su come l'UE può sostenere la ricerca relativa alla politica di sicurezza e di difesa comune. Una ONG ha denunciato alla Mediatrice la mancanza di trasparenza in relazione a questo gruppo, osservando che non figurava nel registro dei gruppi di esperti che forniscono alla Commissione consulenza specializzata sulle politiche. La Mediatrice **ha constatato** che il gruppo svolgeva le stesse funzioni di un gruppo di esperti e ha quindi chiesto la pubblicazione dei relativi ordini del



European Ombudsman

O'Reilly: Making the EU legislative process more accountable to the public, by being more open, would send an important signal ahead of the European elections in 2019 <http://europa.eu/!md66Du> #euco #transparency



Emily O'Reilly

Emily O'Reilly: far sì che il processo legislativo dell'UE renda maggiormente conto al pubblico, diventando più aperto, invierebbe un segnale importante in vista delle elezioni europee del 2019.

«Se i cittadini non sanno quali decisioni stanno prendendo i loro governi nell'elaborazione del diritto dell'UE, si perpetuerà la cultura dello scaricabarile su Bruxelles.» Emily O'Reilly



European Ombudsman

#EOPress: We found four instances of maladministration in the appointment of the @EU_Commission's Secretary-General. [https://www.ombudsman.europa.eu/en/press-release/en/102716 ...](https://www.ombudsman.europa.eu/en/press-release/en/102716...)



Emily O'Reilly, European Ombudsman

Abbiamo riscontrato quattro casi di cattiva amministrazione nella nomina del segretario generale della Commissione europea.

«La Commissione dovrebbe trarre insegnamento da questa vicenda ed elaborare una nuova procedura per la nomina del suo segretario generale.» Emily O'Reilly, Mediatrice europea

giorno, verbali e osservazioni dei partecipanti. Qualsiasi futuro Gruppo di personalità dovrebbe inoltre applicare gli stessi standard di trasparenza, ha dichiarato la Mediatrice.

La responsabilità del processo decisionale si applica anche alle decisioni interne prese in seno a un'istituzione. A seguito di due denunce, la Mediatrice ha esaminato il modo in cui la Commissione europea ha nominato il proprio segretario generale nel febbraio 2018 e ha riscontrato quattro casi di cattiva amministrazione, tra cui la creazione di una percezione artificiale dell'urgenza di occupare il

posto. La Mediatrice ha rilevato che la responsabilità della cattiva amministrazione ricadeva sulla Commissione nel suo insieme, e ha chiesto che in futuro venga seguita una specifica procedura di nomina per il segretario generale. La Commissione ha rifiutato di istituire tale procedura di nomina nonostante il sostegno del Parlamento alle raccomandazioni della Mediatrice. La Mediatrice ha quindi chiuso l'indagine, rammaricandosi del fatto che la Commissione abbia perso l'opportunità di ripristinare la fiducia dell'opinione pubblica dopo la nomina problematica del suo funzionario di rango più elevato.

2.2 Trasparenza dell'attività di lobbying

Gran parte del lavoro del Mediatore riguarda la sensibilizzazione dell'amministrazione dell'UE su determinate questioni, tra cui i danni recati alla percezione pubblica dell'Unione dal fenomeno delle «porte girevoli», che vede i funzionari dell'UE occupare posizioni nel settore privato o soggetti del settore privato passare a occupare posizioni all'interno dell'UE. Tali spostamenti possono suscitare preoccupazioni sul sorgere di conflitti di interesse o sulle attività di lobbying degli ex colleghi.

In passato il Mediatore ha condotto un'indagine sul modo in cui la Commissione gestisce le situazioni di «porte girevoli» riguardanti il personale, e ha formulato suggerimenti su come rafforzare le procedure per l'applicazione delle norme in questo ambito. Nel 2017, Emily O'Reilly vi ha dato seguito avviando un'indagine di propria iniziativa sul grado di attuazione delle sue proposte da parte della Commissione.

Le norme riviste della Commissione sulle «porte girevoli» sono entrate in vigore nel settembre 2018, e disciplinano le attività intraprese quando il personale è in congedo personale e quando lascia l'istituzione per lavorare altrove. La Commissione effettua ogni anno circa 2.000 controlli sui conflitti d'interesse dei membri del personale in entrata, e circa 400 controlli sui membri del personale che intendono accettare un impiego al di fuori dell'amministrazione dell'UE.

L'analisi della Mediatrice ha rilevato che la gestione delle situazioni di «porte girevoli» da parte della Commissione è stata insufficiente in due aspetti principali. Non sempre ha pubblicato i dettagli dei casi di dirigenti che hanno cambiato lavoro (ma solo quelli in cui ha individuato un potenziale di lobbying), e le informazioni sono pubblicate solo una volta all'anno. La Mediatrice ha chiesto la pubblicazione di informazioni dettagliate su tutti i casi,




European Ombudsman

Post-mandate activities of former Commissioners: @EU_Commission should do more to strengthen procedures, limit conflicts of interest and increase citizens' trust <http://europa.eu/!yu83bM>



“Ex-Commissioners have a right to post-office employment but as former public servants they must also ensure that their actions do not undermine citizens' trust in the EU.”

Emily O'Reilly

Attività post-mandato di ex commissari: la Commissione europea dovrebbe adoperarsi maggiormente per rafforzare le procedure, limitare i conflitti d'interesse e accrescere la fiducia dei cittadini.

«Gli ex commissari hanno diritto a un impiego post-mandato, ma in quanto ex dipendenti pubblici devono garantire che le loro azioni non compromettano la fiducia dei cittadini nell'UE». Emily O'Reilly

e ha ribadito la sua precedente proposta secondo cui la Commissione dovrebbe pubblicare informazioni sui singoli casi con maggiore regolarità.

La Mediatrice ha indicato diverse altre misure pratiche. Ha proposto, ad esempio, che se la Commissione impone delle condizioni a un ex membro del personale, la persona interessata dovrebbe poi informarne il suo futuro datore di lavoro. Emily O'Reilly ha altresì suggerito che quando a un ex dirigente viene imposto il divieto temporaneo di svolgere attività di lobbying, la Commissione dovrebbe informarne gli ex colleghi di tale persona all'interno delle istituzioni. Un'ulteriore proposta prevede la pubblicazione diretta nel registro per la trasparenza degli spostamenti verso il settore privato degli ex dirigenti.

La Mediatrice ha inoltre [esaminato](#) il modo in cui 15 istituzioni e organi dell'UE (tra cui il Parlamento europeo, il Consiglio e la Corte dei conti) pubblicano informazioni quando i loro membri del personale dirigente

richiedono l'approvazione per accettare un impiego esterno, compresa la frequenza con cui tali informazioni sono pubblicate e la portata e il contenuto delle stesse.

Pur avendo riscontrato un'elevata consapevolezza tra le 15 istituzioni circa l'importanza di una solida attuazione delle norme in questo settore, la Mediatrice ha tuttavia formulato alcune proposte di miglioramento. La sig.ra O'Reilly ha proposto che le istituzioni pubblichino informazioni su tutti i casi per i quali valutano una richiesta di accettazione di un impiego esterno; e che quando l'ex membro del personale passa a lavorare per un'organizzazione che figura nel registro per la trasparenza, le informazioni pubblicate sul tale caso includano un link alla voce dell'organizzazione nel registro.

2.3 Accesso ai documenti

La procedura «accelerata» (*Fast-Track*) di accesso ai documenti è stata formalmente avviata a febbraio, ed è subito diventata un elemento importante del panorama delle indagini sui casi. In base a questo meccanismo, l'ufficio decide, entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento di una denuncia, se questa può essere presa in considerazione e si propone di giungere a una conclusione entro 40 giorni.

Una ONG belga ha utilizzato tale procedura per una richiesta di accesso a documenti formulata all'Agenzia europea per la difesa (AED). L'[indagine](#) ha condotto alla pubblicazione dei documenti (relativi alle attività di lobbying sul programma europeo di ricerca in materia di difesa) e ha indotto l'AED a migliorare le proprie procedure e i sistemi di gestione e di risposta all'accesso ai documenti.

Talvolta l'istituzione interessata impedisce di fatto l'accesso a un documento rispondendo lentamente alla richiesta iniziale. È ciò che è accaduto quando un cittadino tedesco ha chiesto l'accesso ai documenti informativi per le riunioni tra il commissario per il bilancio e le risorse umane dell'UE e soggetti terzi. Il denunciante si è rivolto alla Mediatrice perché, dopo più di un anno, la Commissione non aveva ancora preso una decisione in merito alla richiesta. Nel corso dell'[indagine](#) la Commissione ha dichiarato di non poter ancora prendere posizione sulla richiesta, inducendo così la Mediatrice a emanare una raccomandazione per ritardo



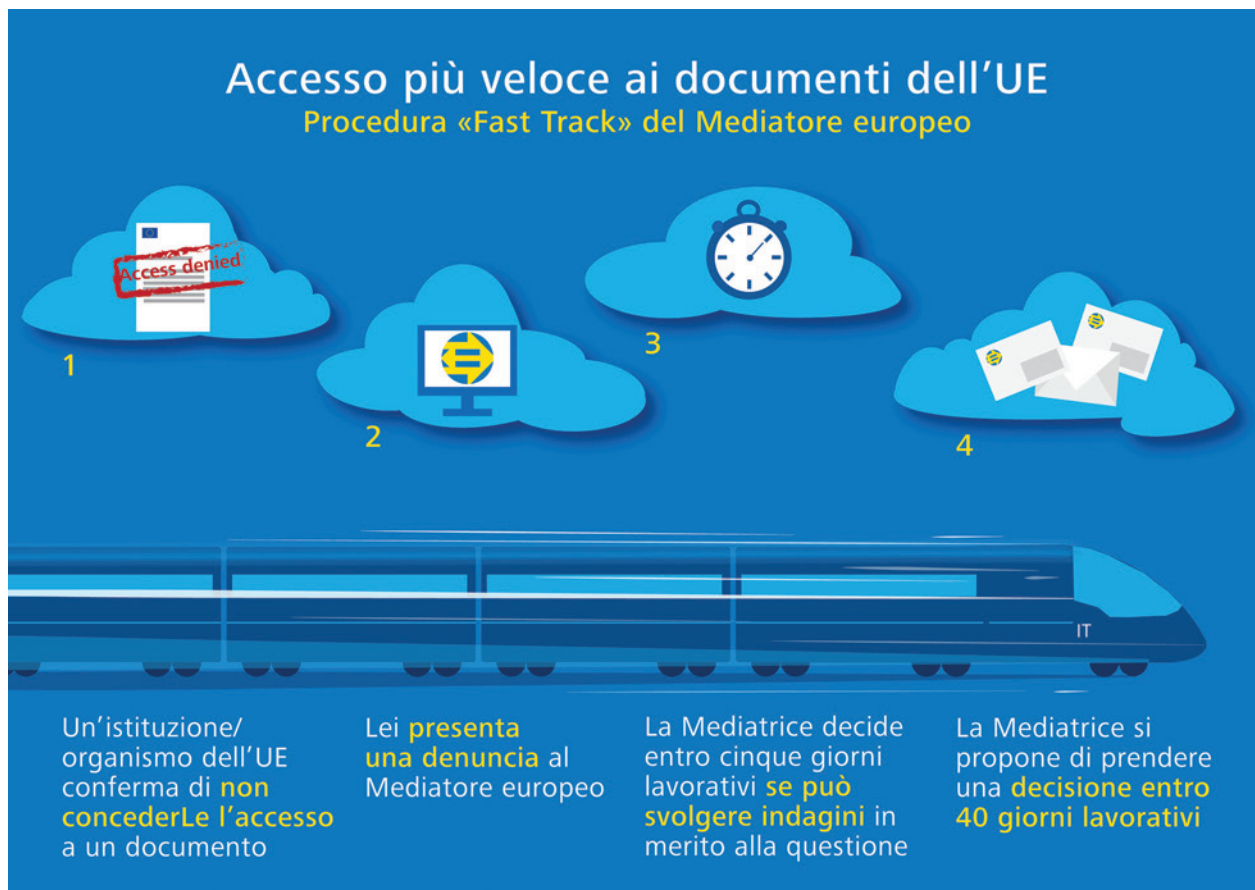

European Ombudsman

.@EUOmbudsman inquiry on contacts with the defence industry: @EUDefenceAgency gives access to documents and improves #transparency procedures [https://www.ombudsman.europa.eu/cases/decision-faces/en/98631/html.bookmark ...](https://www.ombudsman.europa.eu/cases/decision-faces/en/98631/html.bookmark...)

Indagine del Mediatore europeo sui contatti dell'Agenzia europea per la difesa con l'industria della difesa: l'Agenzia dà accesso ai documenti e migliora le procedure di trasparenza.

irragionevole. La Commissione ha allora pubblicato i documenti relativi a 12 riunioni, provvedimento che la Mediatrice ha ritenuto adeguato.

A seguito di un'altra indagine, Emily O'Reilly ha incoraggiato la Commissione ad adottare un approccio pragmatico e orientato ai cittadini in materia di trasparenza, per evitare di dare una falsa impressione di segretezza. La Commissione ha concesso a un giornalista un accesso parziale ai documenti relativi a un progetto dell'UE per fornire hotspot di WiFi gratuiti nelle città. La Mediatrice [ha rilevato](#) che le espunzioni effettuate dalla Commissione sui documenti esulavano



dall'ambito della richiesta, come ha affermato la Commissione stessa. Tuttavia, Emily O'Reilly ha proposto che, qualora solo una piccola parte di un documento esuli da quanto richiesto nella denuncia, la Commissione valuti in futuro la possibilità di rendere pubbliche anche quelle informazioni.

La Mediatrice ha inoltre formulato una [raccomandazione](#) in merito al rifiuto della Commissione di concedere al pubblico l'accesso ai documenti relativi all'uso di OGM come alimenti o mangimi. Greenpeace, un'organizzazione non governativa, ha chiesto alla Commissione di fornirle accesso pubblico ai documenti contenenti le diverse opzioni valutate dalla Commissione

prima di presentare la sua proposta, nonché ai documenti relativi al modo in cui è stata selezionata l'opzione presentata in tale proposta.

Un altro caso cerca di chiarire quando i messaggi di posta elettronica possono essere considerati documenti ai fini delle richieste di accesso ai documenti. In questa [indagine](#) la Mediatrice ha chiesto alla Commissione di definire la sua politica interna per i casi in cui i messaggi di posta elettronica sono considerati documenti, e di rispondere al parere della Mediatrice secondo cui l'accesso ai messaggi di posta elettronica del personale potrebbe essere necessario nella gestione delle richieste di accesso pubblico ai documenti dell'UE.

2.4 Diritti fondamentali

La Mediatrice gestisce regolarmente le denunce relative ai diritti fondamentali, quali casi di uguaglianza e non discriminazione. Un membro del personale della Banca europea per gli investimenti (BEI) si è rivolto alla Mediatrice per **denunciare** la discriminazione di genere presso la banca. Il denunciante ha presentato una relazione nel quadro della politica della banca in materia di denunce di irregolarità interne, secondo la quale la banca non concedeva alle donne le stesse opportunità di accesso alle posizioni dirigenziali che concedeva agli uomini. La Mediatrice ha rilevato che la BEI ha impiegato troppo tempo per rispondere alla relazione del denunciante e le ha chiesto di rafforzare la politica in materia di denunce di irregolarità interne, richiesta alla quale la BEI ha dato il proprio consenso. La Mediatrice ha inoltre invitato la Banca ad adoperarsi maggiormente per cercare di raggiungere una rappresentanza equilibrata di uomini e donne in posizioni dirigenziali, e a puntare più in alto rispetto all'obiettivo del 33 % di donne in posizioni dirigenziali entro il 2021.

Negli ultimi mesi del 2018 la Mediatrice ha dato seguito a un'indagine precedente volta a stabilire se sono rispettati i diritti fondamentali nell'attuazione della politica di coesione dell'UE da parte degli Stati membri. Emily O'Reilly **ha chiesto** alla Commissione quali misure abbia intrapreso per aiutare gli Stati membri a predisporre i meccanismi opportuni per l'esame delle denunce relative ai fondi strutturali e d'investimento europei. Poiché l'indagine riguardava il modo in cui i fondi dell'UE vengono spesi negli Stati membri, la Mediatrice ha invitato anche i membri della Rete europea dei difensori civici a esaminare le modalità di attuazione delle norme da parte dei rispettivi governi.

All'inizio del 2018 due sindacati **hanno presentato denuncia** al Mediatore in merito a una comunicazione e a un documento di lavoro del personale della Commissione europea sulla gestione del traffico aereo. I denunciati ritenevano che non rispettassero il diritto fondamentale di sciopero e che la Commissione non avesse il potere di agire in questo campo. La Mediatrice ha concluso che, incoraggiando gli Stati membri in modo non vincolante ad applicare alcune pratiche in caso di sciopero, la Commissione non sia andata al di là del suo rigoroso mandato. Inoltre, non ha riscontrato elementi che suggeriscano che le pratiche incoraggiate dalla Commissione abbiano violato il diritto fondamentale di sciopero.



European Ombudsman

.@EIB accepts our recommendations on how to better handle gender discrimination and equal opportunity concerns. We have also suggested they work toward a more balanced gender representation at management level <https://europa.eu/!Rq33HH>

La Banca europea per gli investimenti accetta le nostre raccomandazioni su come gestire meglio la discriminazione di genere e le preoccupazioni per le pari opportunità. Abbiamo anche suggerito che si adoperi per raggiungere una rappresentanza di genere più equilibrata a livello dirigenziale.

2.5 Questioni etiche

Parte dell'attività del Mediatore consiste nel sensibilizzare le istituzioni dell'UE sul modo in cui esse – o le loro azioni – sono percepite dal pubblico. In quest'ottica, e a seguito di una **denuncia** presentata da una ONG di Bruxelles per la trasparenza, Emily O'Reilly ha chiesto a Mario Draghi, presidente della Banca centrale europea (BCE), di lasciare il Gruppo dei 30 (G30), un'organizzazione privata composta dai direttori di importanti banche private e centrali e da membri del mondo accademico. Dal momento che alcuni dei membri del G30 sono direttori di banche soggette alla vigilanza diretta o indiretta della BCE, la Mediatrice ha ritenuto che l'appartenenza del presidente della BCE al G30 potrebbe pregiudicare la fiducia del pubblico nell'indipendenza della banca. La BCE ha rifiutato di attuare le proposte suggerite dalla Mediatrice. Emily O'Reilly, pur rammaricandosi della posizione della banca, ha espresso l'auspicio che la sua raccomandazione spinga a una maggiore consapevolezza di tali questioni in futuro.



European Ombudsman

O'Reilly: Interactions with the G30 should be as transparent as possible and not based on membership which undermines the transparency steps @ECB has made in recent years <http://europa.eu/!hx39Dd>

“It is important to demonstrate to the public that there is a clear separation between the ECB as supervisor and the finance industry which is affected by its decisions.”

Emily O'Reilly

Emily O'Reilly: le interazioni con il G30 dovrebbero essere il più possibile trasparenti e non fondate sull'appartenenza, circostanza che compromette i passi in avanti sulla trasparenza compiuti negli ultimi anni dalla Banca centrale europea in questo senso.

«È importante dimostrare al pubblico che esiste una netta separazione tra la BCE in quanto autorità di vigilanza e il settore finanziario interessato dalle sue decisioni». Emily O'Reilly

La Mediatrice ha accolto con favore l'annuncio della Commissione, all'inizio del 2018, secondo il quale avrebbe iniziato a pubblicare i dettagli delle spese di viaggio dei commissari ogni due mesi. L'iniziativa della Commissione ha preso le mosse da un'**indagine** della Mediatrice su una denuncia presentata dalla ONG per la trasparenza Access Info Europe sul modo in cui la Commissione ha gestito le richieste di accesso del pubblico alle spese di viaggio dei commissari nel 2016. Nella sua decisione di chiusura la Mediatrice ha definito la nuova politica di pubblicazione come «un passo molto positivo verso una maggiore trasparenza in questo settore».

Sulla scia del movimento #MeToo, la Mediatrice ha deciso di verificare le politiche anti-molestie poste in essere dall'amministrazione dell'UE. Ha scritto a 26 istituzioni e organismi dell'UE per chiedere informazioni dettagliate sulle loro politiche, su come vengono attuate, se sono state ricevute denunce di molestie e come sono state gestite. Le migliori pratiche individuate dalla Mediatrice riguardano la sensibilizzazione, la formazione, la valutazione dei rischi, il monitoraggio delle politiche e le misure di risanamento. In un'osservazione generale, la Mediatrice rileva che tutti i membri del personale dell'UE, a prescindere dal loro status, dovrebbero essere protetti dalle molestie, e che tale protezione dovrebbe estendersi agli atti commessi da tutte le categorie di personale.

La Mediatrice ha inoltre presentato al Parlamento europeo **proposte** specifiche su come rafforzare le sue procedure per la gestione delle denunce di molestie a seguito di una denuncia da parte di un membro del personale di un gruppo politico del Parlamento sul tempo che il comitato consultivo del Parlamento stava impiegando per valutare il suo caso di molestie. La Mediatrice ha osservato che le carenze nelle procedure potrebbero ripercuotersi negativamente sulle procedure anti-molestie in tutta la funzione pubblica dell'UE, e ha proposto che il Parlamento elabori degli orientamenti sulla tempistica per la conclusione dei lavori del comitato consultivo sui singoli casi.

2.6 Agenzie dell'UE e altri organi

Oltre ad avviare indagini su denunce o di propria iniziativa, la Mediatrice cerca di influenzare il cambiamento nelle istituzioni dell'UE con altri mezzi, anche partecipando a consultazioni pubbliche riguardanti il proprio settore di attività. Emily O'Reilly [ha scritto](#) al presidente della Commissione Jean-Claude Juncker all'inizio del 2018, sottoponendogli proposte riguardanti la trasparenza del modello di valutazione dei rischi dell'UE nella filiera alimentare. Uno dei suoi suggerimenti indicava la necessità che l'Agenzia europea per la sicurezza alimentare pubblici, senza indebito ritardo, gli ordini del giorno e i verbali delle riunioni relative alla valutazione dei rischi. La Mediatrice ha inoltre osservato che, di norma, l'interesse pubblico per la fondatezza degli studi scientifici prevale sugli interessi commerciali che mirano alla tutela dei risultati scientifici.

Proseguendo l'indagine di iniziativa propria sul modo in cui l'Agenzia europea per i medicinali (EMA) interagisce con le società farmaceutiche prima che queste ultime presentino domande di autorizzazione alla commercializzazione, nell'ottobre 2018 la Mediatrice ha avviato una [consultazione pubblica](#) sulla questione. La consultazione ha chiesto un parere su due argomenti: se le attività «pre-presentazione» sono sufficientemente trasparenti, e se occorre una maggiore trasparenza in merito alla consulenza scientifica che l'EMA fornisce ai responsabili dello sviluppo dei medicinali. La consultazione si è conclusa a fine gennaio 2019.

Un'indagine riguardante il modo in cui l'Agenzia europea per la sicurezza aerea (AESA) tratta le relazioni sulla sicurezza ha determinato dei cambiamenti nella pratica dell'Agenzia, per cui coloro che segnalano problemi di sicurezza ricevono ora un riscontro sulla competenza dell'AESA ad agire sulle questioni sollevate. Tale modifica alla politica dell'Agenzia è stata apportata dopo che un meccanico della manutenzione di un aeromobile si è rivolto alla Mediatrice perché non aveva ricevuto alcun riscontro su una relazione sulla sicurezza che aveva trasmesso.

Una società commerciale si è rivolta alla Mediatrice dopo che l'Agenzia esecutiva per la ricerca (REA) aveva tentato di recuperare una parte del suo contributo versato alla società nel contesto di un progetto finanziato dall'UE. In seguito all'[intervento](#) della Mediatrice, la REA ha ammesso che la sua spiegazione iniziale del motivo per cui voleva recuperare il fondo non era stata sufficientemente chiara, e ha offerto al denunciante un'ulteriore opportunità di ricevere spiegazioni sulle questioni sollevate dalla REA.



European Ombudsman

How does [@EMA_News](#) engage with medicine producers before they apply for EU market authorisations? We invite you to comment by 31 January 2019 <https://europa.eu/!XY76tj>

In che modo l'Agenzia europea per i medicinali interagisce con i fabbricanti di medicinali prima che questi presentino una domanda di autorizzazione all'immissione in commercio nell'UE? Vi invitiamo a presentare le vostre osservazioni entro il 31 gennaio 2019.

2.7 Appalti e sovvenzioni dell'UE

Ogni anno la Mediatrice si occupa di diversi casi riguardanti i fondi dell'UE. Se da un lato la Commissione europea garantisce, a ragione, che i fondi siano assegnati e spesi in modo adeguato, talvolta questa procedura di verifica genera equivoci o difficoltà.

In un [caso](#), il proprietario di un'impresa croata facente parte di un consorzio che ha realizzato un progetto finanziato dall'UE si è rivolto alla Mediatrice dopo che la Commissione ha cercato di recuperare fondi per un totale superiore all'importo che l'impresa aveva ricevuto. In seguito all'intervento della Mediatrice la Commissione ha accettato di ridurre l'importo da recuperare di oltre 300 000 EUR. Tuttavia, non ha presentato le proprie scuse al denunciante né ha dato seguito a un'altra raccomandazione della Mediatrice, che consisteva nel riesaminare un aspetto dei risultati dell'audit. Per il futuro, la Mediatrice ha proposto alla Commissione di fare in modo che le sue azioni, pur applicando le regole finanziarie, siano eque e proporzionate e riflettano meglio i valori su cui si basa l'UE.

Un'ulteriore [indagine](#) legata ai fondi è stata avviata quando l'Associazione europea delle università (EUA) si è rivolta alla Mediatrice in quanto la Commissione si era rifiutata di pagare i costi (83 000 EUR) sostenuti dall'organizzazione in relazione al progetto ALFA-PUENTES, un progetto per promuovere l'integrazione regionale latino-americana. La Mediatrice ha riscontrato che la Commissione non aveva fornito giustificazioni sufficienti per il suo rifiuto di pagare l'importo all'EUA, e le ha chiesto di farlo. In risposta, la Commissione ha discusso nuovamente la questione con i denunciante e ha accettato di pagare i costi.



EUA welcomes the European Ombudsman's decision and looks forward to keep working with its [#LatinAmerican](#) partners <https://eua.eu/component/tags/tag/65-latin-america-the-caribbean.html> ...

L'Associazione europea delle università accoglie con favore la decisione della Mediatrice europea e attende con interesse di continuare a collaborare con i suoi partner latino-americani.

Un altro [caso](#) riguardava la decisione della Commissione europea di recuperare i fondi concessi a un'organizzazione non governativa tedesca nell'ambito del programma LIFE+ dell'UE. La Commissione riteneva che i fondi in questione costituissero utili per la ONG e intendeva recuperare 214 707 EUR. Il denunciante ha contestato la posizione della Commissione e si è rivolto alla Mediatrice. Nel corso dell'indagine, la Commissione ha accettato di non cercare più di recuperare i fondi in questione.

2.8 Partecipazione dei cittadini alla definizione delle politiche dell'UE

L'UE, con 24 lingue ufficiali e oltre 500 milioni di cittadini, è impegnata a rispettare e salvaguardare la diversità linguistica. Per questo le lingue utilizzate dalle istituzioni dell'UE per comunicare con il pubblico sono di grande importanza. Tutte le leggi dell'UE devono essere pubblicate in tutte le lingue ufficiali ma, al di fuori di questi casi specifici, le istituzioni dell'UE dispongono di un certo margine di discrezionalità circa le lingue da utilizzare in determinate situazioni.

Le istituzioni, tuttavia, non applicano la politica linguistica nelle stesse occasioni e allo stesso modo, soprattutto per quanto riguarda i propri siti web. Da luglio a settembre la Mediatrice ha condotto una [consultazione pubblica](#) per chiedere commenti su come le istituzioni dell'UE potrebbero comunicare al meglio con il pubblico. La consultazione ha ricevuto 286 risposte, la maggior parte delle quali è stata fornita da singoli soggetti (247), mentre tre sono state date dagli Stati membri e due da agenzie dell'UE. Un'analisi delle risposte sarà pubblicata sul sito web del Mediatore europeo nel 2019.

La partecipazione dei cittadini alla definizione delle politiche dipende dalla possibilità di accedere tempestivamente alle informazioni pertinenti. Un [caso](#) di accesso ai documenti è emblematico di questa situazione: una ONG per i diritti degli animali si è rivolta alla Mediatrice dopo che la Commissione aveva negato l'accesso ai documenti sui calcoli effettuati per stimare l'impiego di animali per una bozza di valutazione d'impatto. La valutazione è stata effettuata nel contesto di una modifica della normativa dell'UE che disciplina l'autorizzazione e la valutazione delle sostanze chimiche (REACH). Nel corso dell'indagine la Commissione ha pubblicato i documenti, provvedimento che era anche in linea con una recente sentenza della Corte di giustizia dell'Unione europea sull'accesso ai documenti relativi a iniziative legislative.

La Mediatrice ha continuato a sostenere fortemente l'Iniziativa dei cittadini europei (ICE), in virtù della quale la Commissione europea dovrebbe legiferare su un tema che ha raccolto oltre un milione di firme da almeno sette Stati membri. In un [discorso](#) per celebrare la Giornata dell'ICE, Emily O'Reilly ha evidenziato che il suo ufficio avrebbe monitorato le modalità di attuazione della nuova legislazione prevista sull'Iniziativa dei cittadini europei.



European Ombudsman

What do you think about the use of languages in the EU institutions? We have launched a public consultation and look forward to receiving your views: <http://europa.eu/!gT39KW>



Che cosa pensa dell'uso delle lingue nelle istituzioni dell'UE? Abbiamo avviato una consultazione pubblica e attendiamo con interesse di ricevere le vostre osservazioni.



La Mediatrice europea, Emily O'Reilly, con il primo vicepresidente della Commissione, Frans Timmermans; il presidente del Comitato economico e sociale europeo, Georges Dassis; e il viceministro per la presidenza bulgara del Consiglio dell'UE, Monika Panayotova, in occasione della Giornata dell'Iniziativa dei cittadini europei 2018.

3

Comunicazione e cooperazione

3.1 Comunicazione

Nel contesto del costante obiettivo di accrescere la propria visibilità, nel corso del 2018 l'Ufficio del Mediatore europeo ha preso due importanti provvedimenti. Il primo è stato una revisione del sito web, la cui nuova versione è diventata attiva a luglio. Il nuovo sito web è più facilmente fruibile per gli utenti, grazie a una migliore funzione di ricerca nella quale i casi sono organizzati in base all'argomento, al formato e alla data. Le indagini, le pubblicazioni e gli eventi principali sono ben visibili, in modo da consentire all'utente di avere un rapido quadro delle attività dell'ufficio.

La Mediatrice ha inoltre lanciato un nuovo video per trasmettere in modo semplice la natura del suo lavoro. Il video evidenzia tre tipologie di settori sui quali il Mediatore può indagare: l'accesso alle informazioni, i problemi con il finanziamento dell'UE e la trasparenza nelle attività di pressione. Le diverse aree d'indagine sono inoltre suddivise in tre video molto brevi, facilmente condivisibili sui social media.

L'account Twitter dell'ufficio (@EUOmbudsman) ha registrato un aumento dei follower del 17% nel corso dell'anno, mentre i follower dell'account LinkedIn sono cresciuti del 13%. Le piattaforme sulle quali il Mediatore ha aperto un account più di recente, come Instagram, hanno registrato un forte aumento (61%) dei follower, mentre i lettori della pagina del Mediatore su Medium sono aumentati del 40%.

A ottobre la Mediatrice ha lanciato il Premio per la buona amministrazione 2019, dando seguito al grande successo della prima edizione, nella quale sono stati selezionati i progetti di una vasta gamma di istituzioni, organi e organismi dell'UE. Le candidature per il premio possono essere presentate da membri del personale dell'UE o da imprese, associazioni o gruppi della società civile. Invitando le candidature, la Mediatrice ha sottolineato che «il riconoscimento formale di questo lavoro contribuisce a condividere le migliori pratiche tra le istituzioni», e si auspica che possa servire come fonte d'ispirazione per progetti futuri. La cerimonia di premiazione si terrà a giugno del 2019.



La Mediatrice europea, Emily O'Reilly, parla a un gruppo di giovani europei durante l'Evento europeo per i giovani 2018 svoltosi a Strasburgo nel mese di giugno.

L'Ufficio del Mediatore è stato lieto di partecipare all'Evento europeo per i giovani 2018, che a giugno scorso ha riunito a Strasburgo migliaia di giovani nell'arco di due giorni. Diversi membri del personale hanno partecipato all'evento, spiegando in che modo l'ufficio aiuta i cittadini e come promuove la propria attività sui social media. Emily O'Reilly ha tenuto un discorso d'apertura nel quale ha ricordato ai giovani il potere del voto, incoraggiandoli a considerare le elezioni europee come un'opportunità per utilizzare questo potere e influenzare le decisioni prese a livello di UE.




European Ombudsman

There are many dedicated #EU public servants out there making that extra effort to help citizens. Give them the acknowledgement they deserve by nominating them for our 'Good Administration Award 2019' here: <http://europa.eu/!Hq47rx> #EOAward



Sono molti i funzionari pubblici dell'UE che si adoperano oltre il necessario per aiutare i cittadini. Date loro il riconoscimento che meritano, scegliendoli per il nostro Premio per la buona amministrazione 2019.




European Ombudsman

The #EYE2018 in #Strasbourg is starting. Join the @EUombudsman team to meet the Ombudsman herself & find out what her office can do for citizens and to share your wish list for the #FutureofEurope

L'Evento europeo per i giovani che si terrà a Strasburgo è imminente: unitevi all'équipe della Mediatrice europea per conoscerla e scoprire cosa può fare il suo ufficio per i cittadini, e per condividere il vostro elenco dei desideri per il futuro dell'Europa.

3.2 Rapporti con le istituzioni dell'UE

3.2.1 Parlamento europeo

La Mediatrice apprezza molto lo stretto rapporto con il Parlamento europeo. I suoi membri eleggono il Mediatore, il quale si adopera per aiutare i cittadini che affrontano problemi con l'amministrazione dell'Unione. Nel corso del 2018, la Mediatrice ha preso la parola durante la sessione plenaria del Parlamento e ha avuto uno scambio di opinioni con diverse commissioni, tra cui la commissione giuridica e le commissioni per le petizioni, il commercio internazionale, gli affari costituzionali e il controllo dei bilanci. La Mediatrice ha incontrato il presidente Antonio Tajani e si è riunita con diversi deputati del Parlamento europeo, in rappresentanza di tutti i principali gruppi politici. La Mediatrice guarda con interesse alla prosecuzione della relazione produttiva con il Parlamento neoeletto nel 2019.



La Mediatrice europea consegna la propria *Relazione annuale 2017* al presidente del Parlamento europeo, Antonio Tajani.

3.2.2 Commissione per le petizioni

Un dialogo continuo con la commissione per le petizioni è essenziale per un sistema efficace di risposta alle preoccupazioni del pubblico che si rivolge alla commissione o al Mediatore per essere orientato e ricevere aiuto. Mentre il Mediatore esamina le denunce presentate contro istituzioni, organi e organismi dell'UE, la commissione per le petizioni si occupa delle petizioni riguardanti le aree di attività dell'UE in tutta Europa. Nel 2018 la commissione ha lavorato contemporaneamente su diversi fascicoli relativi all'attività del Mediatore europeo. La Mediatrice è stata lieta di sapere che avrebbe potuto contare su un forte sostegno da parte dei membri della commissione che rappresenta tutti i gruppi politici, ed è entusiasta di lavorare con la commissione di recente costituzione.



PETI Committee Press

Joint @EP_Petitions & @EPInstitutional report on the #transparency of legislative discussions in the preparatory bodies of the Council (@EUombudsman's strategic inquiry) was approved with 31 votes and 3 abstentions.

Relazione congiunta della commissione per le petizioni e della commissione per gli affari costituzionali del Parlamento europeo su una relazione speciale della Mediatrice europea in relazione alla sua indagine strategica sulla trasparenza dei dibattiti legislativi in seno al Consiglio degli organi preparatori dell'UE. La relazione congiunta è stata approvata con 31 voti favorevoli e 3 astensioni.

3.2.3 Commissione europea

La Commissione europea sovrintende alla maggior parte del lavoro amministrativo dell'UE, ed è oggetto di grande attenzione da parte del pubblico. Essendo la più grande istituzione dell'UE, con un enorme impatto sulla vita di milioni di persone, è naturale che una percentuale elevata dei reclami rivolti al Mediatore riguardi l'attività della Commissione. Al fine di trasmettere le preoccupazioni dei cittadini europei, nel 2018 la Mediatrice si è riunita con il presidente Juncker e con vari commissari. La Commissione ha già standard di pubblica amministrazione molto elevati. Tuttavia, numerose aree devono ancora essere migliorate. Un rapporto di lavoro regolare, aperto e leale tra i servizi delle due istituzioni è pertanto la forma di collaborazione più efficace.



Emily O'Reilly con Jean-Claude Juncker, presidente della Commissione europea.

3.2.4 Altre istituzioni, agenzie e organizzazioni

La Mediatrice intrattiene rapporti anche con le altre istituzioni e gli altri organi e organismi dell'UE per osservare e sostenere la cultura amministrativa e la cooperazione interistituzionale. Nel 2018, il Mediatore è stato in stretto contatto con il Garante europeo della protezione dei dati (GEPD), la Banca centrale europea (BCE), la Banca europea per gli investimenti (BEI), la Corte dei conti europea e diverse agenzie. Relazioni forti con tutte le istituzioni, gli organi e gli organismi dell'UE rappresentano un elemento importante della strategia «Verso il 2019» del Mediatore europeo al fine di creare un'amministrazione dell'UE che sia più aperta e orientata al servizio a vantaggio di tutti i cittadini europei.



European Court of Auditors

Thank you @EUombudsman Emily O'Reilly for her 1st visit to @EUauditors. Fruitful exchange of ideas with President & Members, with presentation to staff incl Q&A. Sound EU governance at the heart of both institutions & key for maintaining citizens' trust. <https://www.eca.europa.eu/en/Pages/NewsItem.aspx?nid=10043> ...



Grazie, Mediatrice europea, Emily O'Reilly, per la sua prima visita alla Corte dei conti europea. C'è stato un proficuo scambio di idee con il presidente della Corte e i deputati e una presentazione al personale, inclusa una sessione di domande e risposte. Al centro di entrambe le istituzioni vi è la buona governance dell'UE, che è fondamentale per mantenere la fiducia dei cittadini.

3.2.5 Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità

In qualità di membro del [quadro dell'UE](#), la Mediatrice protegge, promuove e sorveglia l'attuazione della [Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità](#) (CRPD) a livello dell'amministrazione dell'Unione. A settembre la Mediatrice europea ha assunto la presidenza del quadro dell'UE per un anno.

Nella sua indagine strategica sul trattamento riservato alle persone con disabilità nell'ambito del [regime comune di assicurazione malattia](#) (RCAM) dell'UE, la Mediatrice [ha raccomandato](#) alla Commissione di rivedere le disposizioni che disciplinano l'RCAM per garantire la conformità alla CRPD. La Mediatrice ha altresì individuato una serie di questioni sistemiche relative alla tutela dei diritti delle persone con disabilità, e ha formulato una serie di proposte. Ha inoltre pubblicato una [relazione](#) sulla sua consultazione rivolta alle associazioni dei membri del personale dell'UE con disabilità – o le cui famiglie hanno disabilità – e al Forum europeo sulla disabilità.

La Mediatrice ha chiuso la sua indagine strategica sull'[accessibilità dei siti web della Commissione](#) e degli strumenti online per le persone con disabilità. Si è ritenuta soddisfatta che la Commissione stesse prendendo provvedimenti per migliorare l'accessibilità del sito web, e ha formulato una serie di [suggerimenti](#) a tal fine. Ha proposto, ad esempio, che la Commissione fornisca contenuti web in formati accessibili che rispettino standard internazionali più elevati in un'ampia gamma di siti web, adotti un piano d'azione sull'accessibilità del web e introduca una formazione obbligatoria sull'accessibilità del web per tutti i membri del personale che lavorano ai siti web.

A dicembre, la Mediatrice ha formulato raccomandazioni in un'indagine congiunta su due denunce relative all'[accessibilità delle procedure di selezione dell'Ufficio europeo di selezione del personale \(EPSO\) per le persone con disabilità visive](#). Ha [chiesto](#) all'EPSO di garantire che il modulo di candidatura online per le procedure di selezione sia pienamente conforme ai requisiti di accessibilità per i candidati con disabilità visive. Ha inoltre chiesto una tempestiva introduzione di tecnologie assistive per i candidati durante i test su computer, che si svolgono in centri di controllo in tutto il mondo.

Per dar seguito all'indagine di propria iniziativa sul rispetto dei diritti fondamentali nell'attuazione della politica di coesione dell'UE, la Mediatrice [ha scritto](#) alla Commissione in merito all'obbligo per gli Stati membri di disporre di meccanismi di denuncia efficaci per i fondi strutturali e d'investimento europei. Ha chiesto, ad esempio, quali provvedimenti ha adottato la Commissione per aiutare gli Stati membri a mettere in atto tali meccanismi, e come ha monitorato il rispetto di tale obbligo da parte degli Stati membri.

La Mediatrice ha scritto alla Commissione anche per quanto riguarda le scuole europee e i minori con disabilità. Ha chiesto alla Commissione di adottare le misure necessarie per garantire che i genitori di bambini con bisogni educativi speciali esclusi dalle scuole europee non debbano contribuire ai costi educativi dei figli.



European Ombudsman

Recommendation: [#EU](#) should recognise 'serious illness' in staff with [#disabilities](#) in line with [#UNCRPD](#) recommendations <http://europa.eu/!Hq48YK>

Raccomandazione: l'UE dovrebbe riconoscere la «malattia grave» al personale con disabilità, in linea con le raccomandazioni della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità.

3.3 Rete europea dei difensori civici

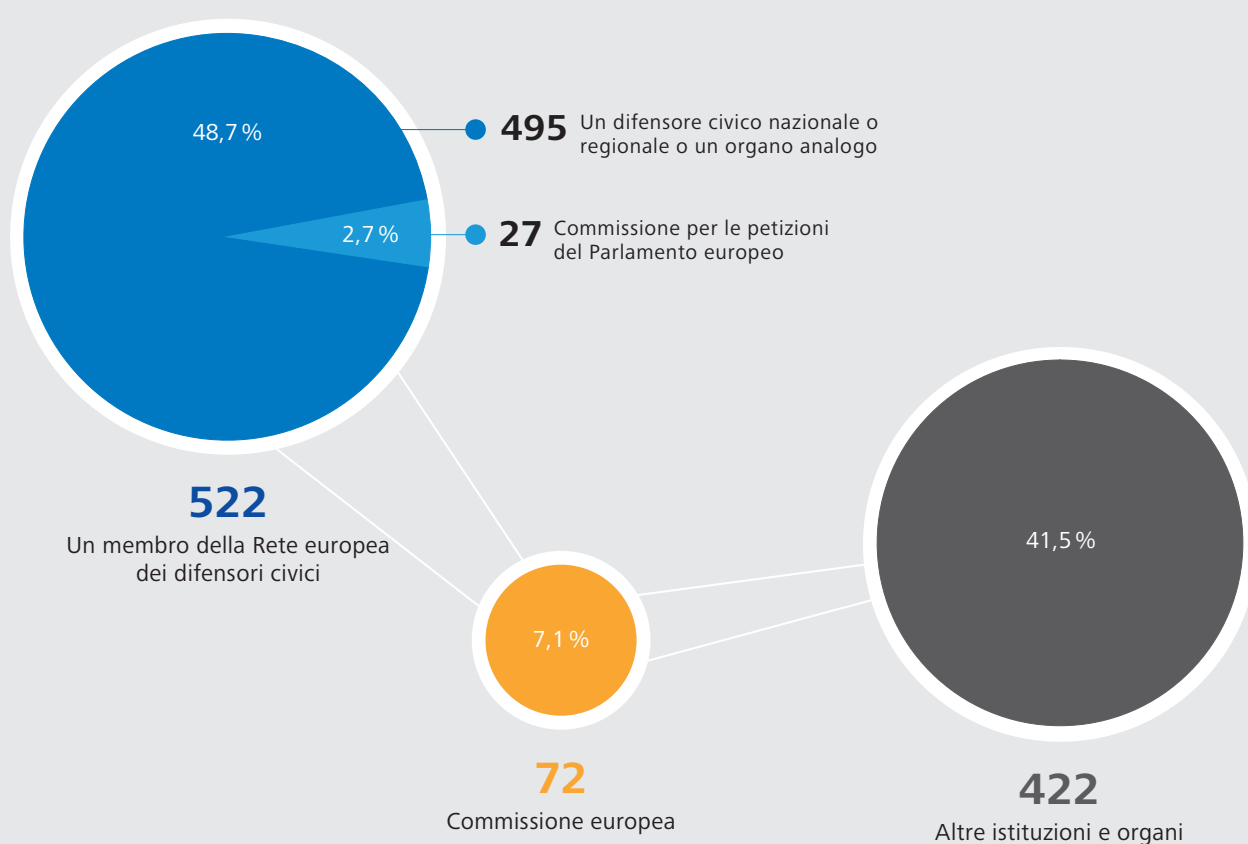


I membri del gruppo della prima sessione della conferenza 2018 della Rete europea dei difensori civici (da sinistra a destra): Emily O'Reilly, Mediatrice europea; Andreas Pottakis, Difensore civico greco; Georges Dassis, presidente del Comitato economico e sociale europeo; Shada Islam, moderatrice; Reinier van Zutphen, Difensore civico nazionale dei Paesi Bassi; Ulrike Guérot, Professore di politica europea e dello studio della democrazia; e Adam Bodnar, Difensore civico polacco.

L'evento principale per la Rete europea dei difensori civici – composta da 96 uffici in 36 paesi europei e dalla commissione per le petizioni del Parlamento europeo – è stato un convegno svoltosi a marzo, che ha riunito l'intera rete nonché organizzazioni con sede a Bruxelles e giornalisti. La sessione di apertura ha affrontato un tema centrale per il lavoro dei difensori civici di tutto il mondo: come rendere la società equa e inclusiva per i cittadini. Emily O'Reilly ha dato il la esortando i difensori civici a contribuire alla realizzazione del pilastro europeo dei diritti sociali recentemente concordato. La discussione principale ha esaminato il modo in cui

i difensori civici potrebbero collaborare meglio per promuovere la giustizia sociale, come la politica dell'UE si inserisce nel contesto nazionale e in che modo potrebbe configurarsi una futura UE. Una discussione successiva si è concentrata sul modo in cui i difensori civici, talvolta collaborando con altri organi quali la rete SOLVIT finanziata dall'UE, possono aiutare i cittadini che incontrano problemi perché una normativa dell'UE non viene applicata correttamente. Diversi difensori civici hanno richiamato l'attenzione su questioni transfrontaliere, come i problemi relativi ai pagamenti previdenziali.

Denunce trasferite ad altre istituzioni e organi; denuncianti cui la Mediatrice europea ha consigliato di rivolgersi ad altre istituzioni e organi nel 2018 (1 016 in totale)





La conferenza della Rete europea dei difensori civili 2018.

Facendo seguito alla conferenza di marzo, l'ufficio del Mediatore ha organizzato a Bruxelles un seminario che riunisce funzionari di collegamento ed esperti di comunicazione della Rete. Il seminario ha esaminato come approfondire la cooperazione della Rete, ha analizzato le migliori pratiche per dialogare con i cittadini nel mondo moderno iperconnesso, e ha riflettuto su quali insegnamenti trarre dall'indagine condotta dall'OCSE sul ruolo dei difensori civili nel governo aperto.

La Rete europea dei difensori civili ha continuato a rivolgere la sua attenzione a indagini e iniziative parallele condotte fra gli uffici dei difensori civili interessati. A inizio 2018, la Mediatrice [ha chiuso](#) un'iniziativa strategica che ha esaminato l'attuazione di una normativa dell'UE (regolamento (CE) n. 1005/2009) sulle sostanze che riducono lo strato di ozono. Nella sua lettera di chiusura, Emily O'Reilly ha osservato che la Commissione non aveva ancora assistito gli Stati membri nelle loro ispezioni di conformità, sebbene abbia il diritto di farlo a norma di tale particolare normativa. Diversi uffici del difensore civile hanno fornito una panoramica del modo in cui il diritto dell'UE viene attuato a livello nazionale.

Un'altra iniziativa, alla quale hanno collaborato i difensori civili nazionali, riguardava in che misura la Commissione valuta la conformità delle agenzie nazionali di credito all'esportazione (organi nazionali che forniscono sostegno finanziario alle imprese che svolgono attività economiche in mercati rischiosi) con le norme dell'UE in materia di diritti umani e questioni ambientali. Ai difensori civili è stato chiesto il loro parere sull'argomento. L'indagine, avviata a seguito di una denuncia da parte di una coalizione internazionale di ONG, si è conclusa con una [raccomandazione](#), in quanto la Mediatrice ha riscontrato che il riesame annuale della Commissione di tali agenzie era inadeguato. La questione è stata anche oggetto di un'audizione da parte della commissione per il commercio internazionale all'interno del Parlamento europeo, nella quale i deputati si sono espressi a favore della posizione della Mediatrice. La Commissione ha accettato di dare seguito alla raccomandazione della Mediatrice e quest'ultima, nel chiudere l'indagine, ha chiesto alla Commissione di riferirle i progressi compiuti un anno più tardi.

La procedura di interrogazione, nell'ambito della quale l'Ufficio del Mediatore europeo assiste i membri della Rete europea dei difensori civici (ENO) ottenendo risposte di esperti dalle istituzioni dell'UE in materia di diritto dell'UE, ha continuato ad essere una risorsa preziosa per i membri dell'ENO. Una tale interrogazione è stata presentata dall'ufficio del difensore civico spagnolo, che ha scritto una lettera alla Mediatrix europea riguardante le operazioni congiunte di rimpatrio coordinate da Frontex. L'ufficio spagnolo ha riscontrato alcuni problemi, tra cui il fatto che le persone rimpatriate non venivano informate dell'esistenza di un meccanismo di denuncia; e che il meccanismo non era disponibile né su carta né nella lingua adeguata (in questo caso lo spagnolo). L'interrogazione ha indotto Frontex a mettere a disposizione il modulo sul proprio sito web e su supporto cartaceo, nonché a tradurlo in spagnolo, russo, serbo e albanese.

Proseguendo le visite periodiche presso gli uffici delle controparti nazionali, lo scorso febbraio Emily O'Reilly si è recata in Grecia, dove è stata ricevuta dal difensore civico Andreas Pottakis. Nel corso del viaggio, Emily O'Reilly ha incontrato diversi membri del governo greco e ha discusso con le parti interessate locali e con i giornalisti del suo lavoro nel settore della trasparenza e della responsabilità nell'UE. Ha inoltre visitato il campo profughi di Elaia, nei pressi di Atene.



European Ombudsman

What is the role of Ombudsman Institutions in #OpenGov? How can they persuade governments to be more transparent? We conducted a survey jointly with @OECDgov which we are presenting now and which you can find here: <http://europa.eu/!Vh33nx> #ENO2018



Qual è il ruolo delle istituzioni dei difensori civici nel governo aperto? Come possono persuadere i governi a essere più trasparenti? Abbiamo condotto un'indagine in collaborazione con l'OCSE, che presentiamo ora e che troverete sul sito web della conferenza della Rete europea dei difensori civici 2018.



Gundi Gadesmann

.@EUombudsman meets with Greek Ombudsman Pottakis and his team in Athens to discuss closer cooperation and best practices in dealing with complaints #ENO2018



La Mediatrix europea incontra il difensore civico greco, Andreas Pottakis, e la sua squadra ad Atene per discutere di una più stretta cooperazione e delle migliori pratiche nella gestione delle denunce.

3.4 La Mediatrice visita Washington DC



La Mediatrice europea, Emily O'Reilly, in una riunione con il direttore dell'Ufficio di etica congressuale, Omar Ashmawy, a Washington DC.

Nel dicembre 2018 la Mediatrice si è recata in missione a Washington DC, dove ha incontrato numerosi responsabili politici statunitensi, uffici di vigilanza, ONG, gruppi di riflessione, esponenti del mondo accademico e altri interlocutori per conoscere l'etica, la trasparenza, gli standard e le norme in materia di responsabilità nonché la loro attuazione presso l'amministrazione e il Congresso degli Stati Uniti. La Mediatrice ha discusso questioni quali le «porte girevoli», le attività di lobbying, la protezione degli informatori e la legge sulla libertà d'informazione con vari uffici statunitensi. Emily O'Reilly ha incontrato membri del Congresso, ispettori generali e consiglieri speciali e ha pronunciato un [discorso](#) sul populismo e sulla fiducia dei cittadini presso il German Marshall Fund.



EPWashingtonDC

.@EUombudsman Emily O'Reilly and @EdwardGLuce discussing #Populism and Trust in Europe at @gmfus. Europe is a convenient scapegoat for populist politicians. Accountable and transparent institutions more essential than ever. #EE2019



La Mediatrice europea, Emily O'Reilly, ed Edward G. Luce (giornalista) discutono di populismo e fiducia in Europa presso il German Marshall Fund a Washington DC. L'Europa rappresenta un comodo capro espiatorio per i politici populistici. Le istituzioni responsabili e trasparenti sono più essenziali che mai.

4

Casi e denunce:
il nostro servizio
al pubblico

La missione fondamentale del Mediatore europeo è garantire che l'amministrazione dell'UE serva l'interesse pubblico e aiutare tutti coloro che incontrano problemi con le istituzioni dell'UE. Sebbene la Mediatrice continui a utilizzare le facoltà di iniziativa propria per servire l'interesse pubblico, il lavoro dell'Ufficio del Mediatore si basa in gran parte su denunce presentate da singoli individui, esponenti del mondo accademico, imprese e altre organizzazioni.

L'Ufficio del Mediatore europeo cerca costantemente di migliorare i propri metodi di lavoro, in modo da poter essere il più possibile flessibile ed efficiente nel sostenere coloro che cercano aiuto. Si tratta di un principio guida alla base delle disposizioni di attuazione riviste per la gestione delle denunce, ormai consolidate.

Il nuovo sito web del Mediatore, lanciato nel 2018, comprende anche un'interfaccia riveduta e facilmente fruibile per i potenziali denunciatori. Come per l'équipe eterogenea di responsabili dei casi dell'ufficio, anche il nuovo sito web riflette l'impegno della Mediatrice a venire incontro alle persone in cerca di assistenza in tutte le 24 lingue ufficiali dell'UE.

Un'altra nuova iniziativa, formalmente avviata nel 2018, è la procedura «accelerata» (*Fast-Track*) del Mediatore per la gestione delle denunce relative all'accesso del pubblico ai documenti in possesso delle istituzioni dell'UE. Data l'importanza del fattore tempo in queste denunce, il Mediatore ha deciso di adottare un approccio più flessibile e snello per affrontarle.

Nel trattare le denunce relative all'accesso ai documenti, l'Ufficio del Mediatore contatta ora l'istituzione in una fase iniziale del processo, ove necessario. L'obiettivo generale è adottare una decisione entro 40 giorni.




European Ombudsman

Have you faced difficulties while trying to access EU documents? We have launched a new 'Fast-Track' procedure for access to documents complaints <http://europa.eu/!fN66Rh>

Help in accessing EU documents faster
European Ombudsman 'Fast-Track'



Avete incontrato difficoltà nel tentativo di accedere a documenti dell'UE? Abbiamo abilitato una nuova procedura «accelerata» (*Fast-Track*) per le denunce sull'accesso ai documenti.

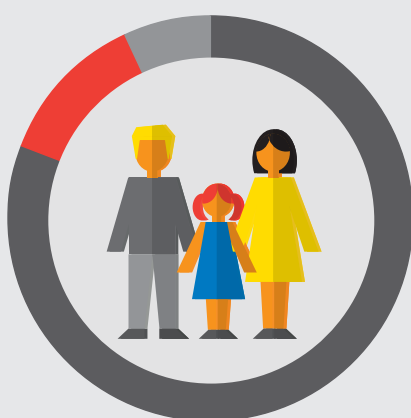
4.1 Tipo e provenienza delle denunce

4.1.1 Panoramica delle denunce e delle indagini strategiche

Consulenza, denunce e indagini nel 2018

17 996

Persone assistite dalla Mediatrice europea nel 2018



14 596

Consulenza fornita tramite la guida interattiva nel sito Internet del Mediatore europeo

2 180

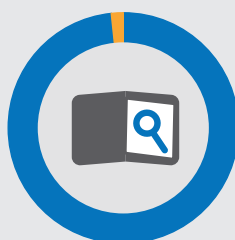
Nuove denunce gestite nel 2018

1 220

Richieste di informazioni cui è stata fornita una risposta dai servizi dell'istituzione

490

Indagini avviate dalla Mediatrice europea nel 2018



482

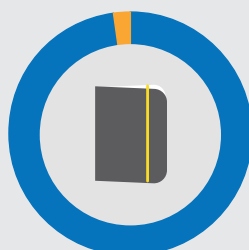
Indagini avviate sulla base di denunce

8

Indagini avviate di propria iniziativa

545

Indagini chiuse dalla Mediatrice europea nel 2018



534

Indagini basate su denunce, chiuse

11

Indagini di propria iniziativa, chiuse

Sebbene la maggior parte dei casi di competenza dell'Ufficio riguardi denunce, la Mediatrice europea conduce altresì indagini e iniziative strategiche di più ampia portata quando ritiene che vi siano i motivi per farlo. Questi casi vengono avviati su iniziativa della

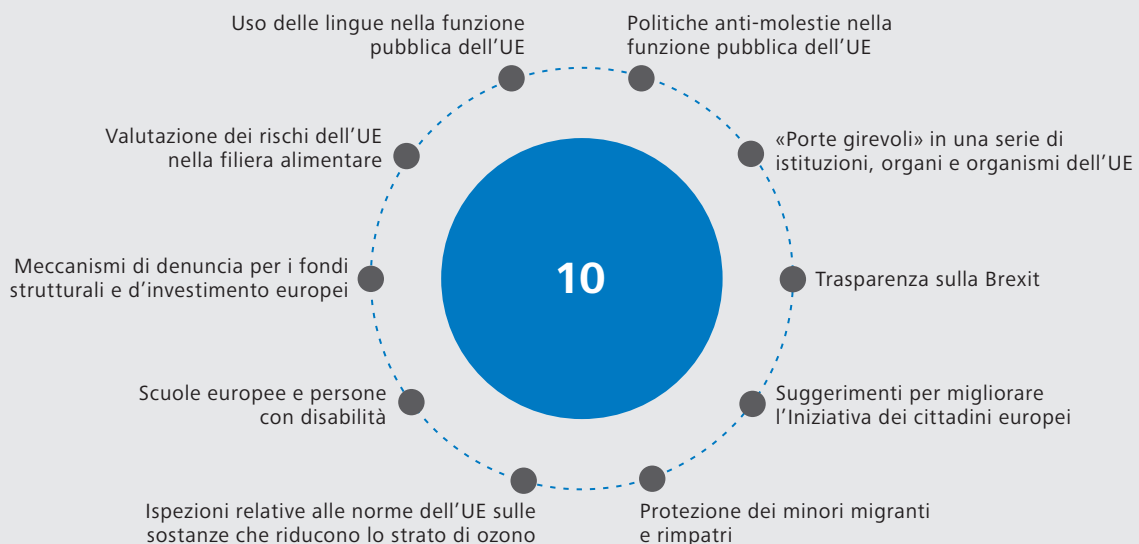
Mediatrice, ove abbia individuato un problema sistemico che merita di essere esaminato nell'interesse pubblico, oppure nei casi in cui abbia ricevuto una o più denunce relative a una questione di importanza sistemica.

Attività strategiche nel 2018

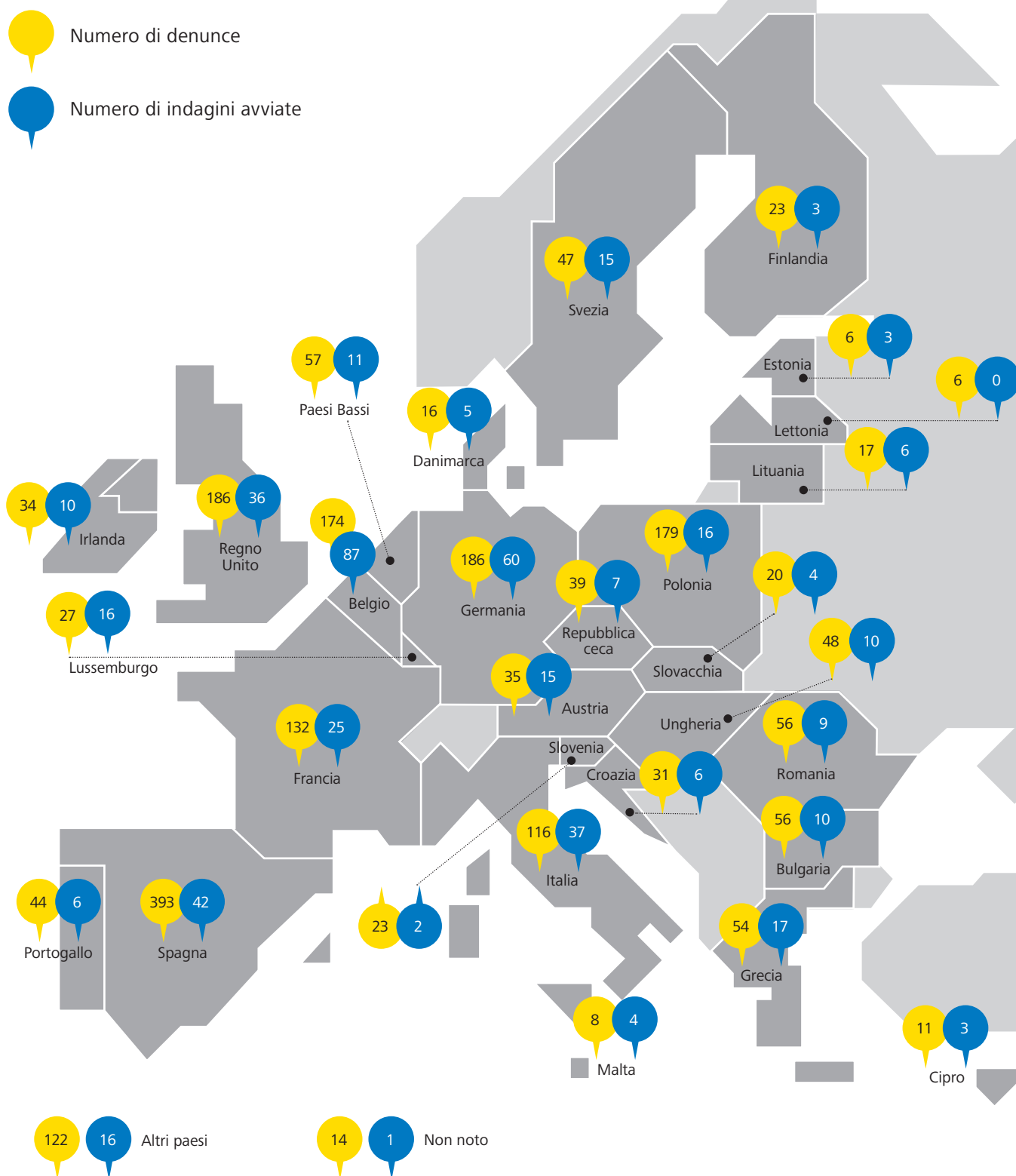
Indagini strategiche nel 2018



Iniziative strategiche avviate nel 2018 (richieste di chiarimenti, non interrogazioni formali)



Paese di provenienza delle denunce registrate e delle indagini avviate dalla Mediatrice europea nel 2018



4.1.2 Denunce non rientranti nel mandato del Mediatore

Nel 2018, la Mediatrice europea ha ricevuto 1 300 denunce che esulavano dal suo mandato, il più delle volte perché non riguardavano l'attività di un'istituzione o di un organo dell'UE.

Tali denunce riguardavano principalmente problemi che i denunciati avevano incontrato con enti pubblici nazionali o regionali, tribunali nazionali o internazionali e soggetti privati. Le denunce si riferivano a questioni relative alla protezione dei consumatori (ad esempio, problemi con banche e compagnie aeree), alla previdenza sociale e all'assistenza sanitaria, alla fiscalità o alle domande di visto. Talvolta, inoltre, i cittadini si sono rivolti alla Mediatrice sulla base dell'idea erronea che il Mediatore europeo sia un organo di ricorso competente al di sopra dei difensori civici nazionali o regionali.

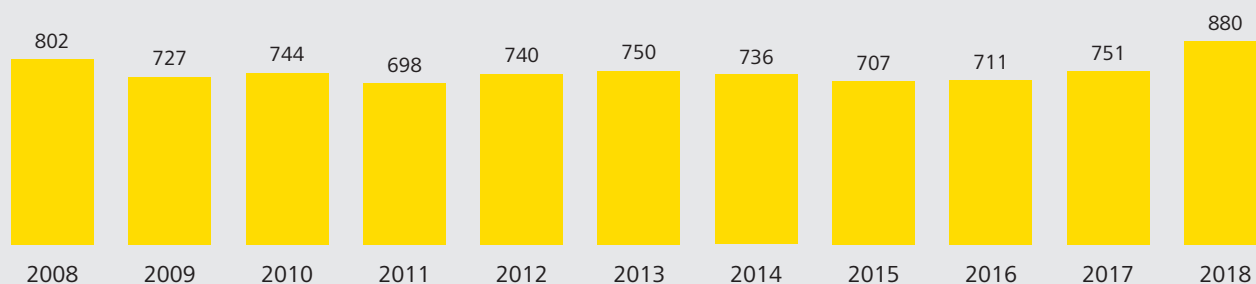
Nel 2018 la Mediatrice ha ricevuto un gran numero di denunce simili su tre questioni (più di 10 per ciascuna questione) che esulano dal suo mandato, ossia contratti temporanei per i medici in Spagna, una sanzione amministrativa applicata dalle autorità italiane per l'assenza di una clausola di non trasferibilità sugli assegni e la repressione della polizia in Romania.

Alcune denunce, pur essendo dirette contro un'istituzione o un organo dell'UE, esulavano dal mandato della Mediatrice in quanto riguardavano questioni politiche, l'attività legislativa del Parlamento europeo o le attività giudiziarie della Corte di giustizia dell'Unione europea.

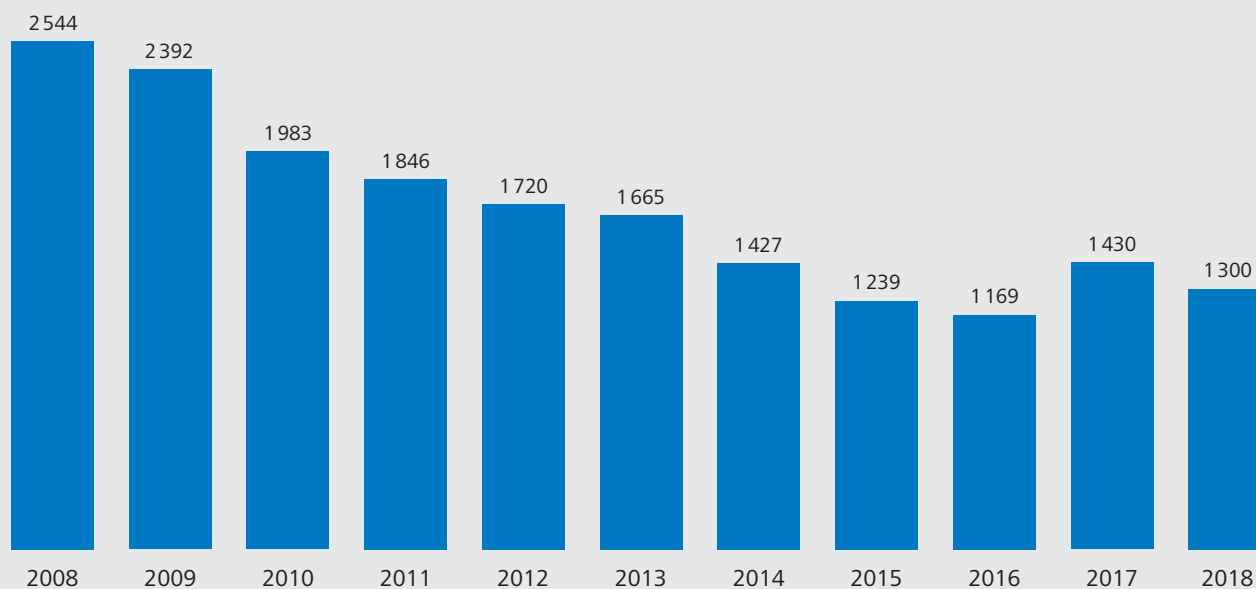
In tutti questi casi, la Mediatrice ha risposto a coloro che chiedevano aiuto nella lingua in cui avevano presentato la denuncia, illustrando il mandato del Mediatore e fornendo, per quanto possibile, consulenza su altri organi che avrebbero potuto essere di aiuto. Con il consenso del denunciante, la Mediatrice ha trasmesso anche alcune denunce ai membri della Rete europea dei difensori civici.

In genere, ai denunciati che hanno espresso malcontento nei confronti di una specifica normativa dell'UE è stato consigliato di rivolgersi alla commissione per le petizioni del Parlamento europeo. Coloro che hanno sollevato questioni relative all'attuazione del diritto dell'UE sono stati rinviati ai difensori civici nazionali o regionali o a reti dell'UE quali SOLVIT e Your Europe Advice. In alternativa, i denunciati sono stati informati della possibilità di presentare una denuncia d'infrazione alla Commissione europea.

Numero di denunce rientranti nel mandato del Mediatore europeo 2008-2018

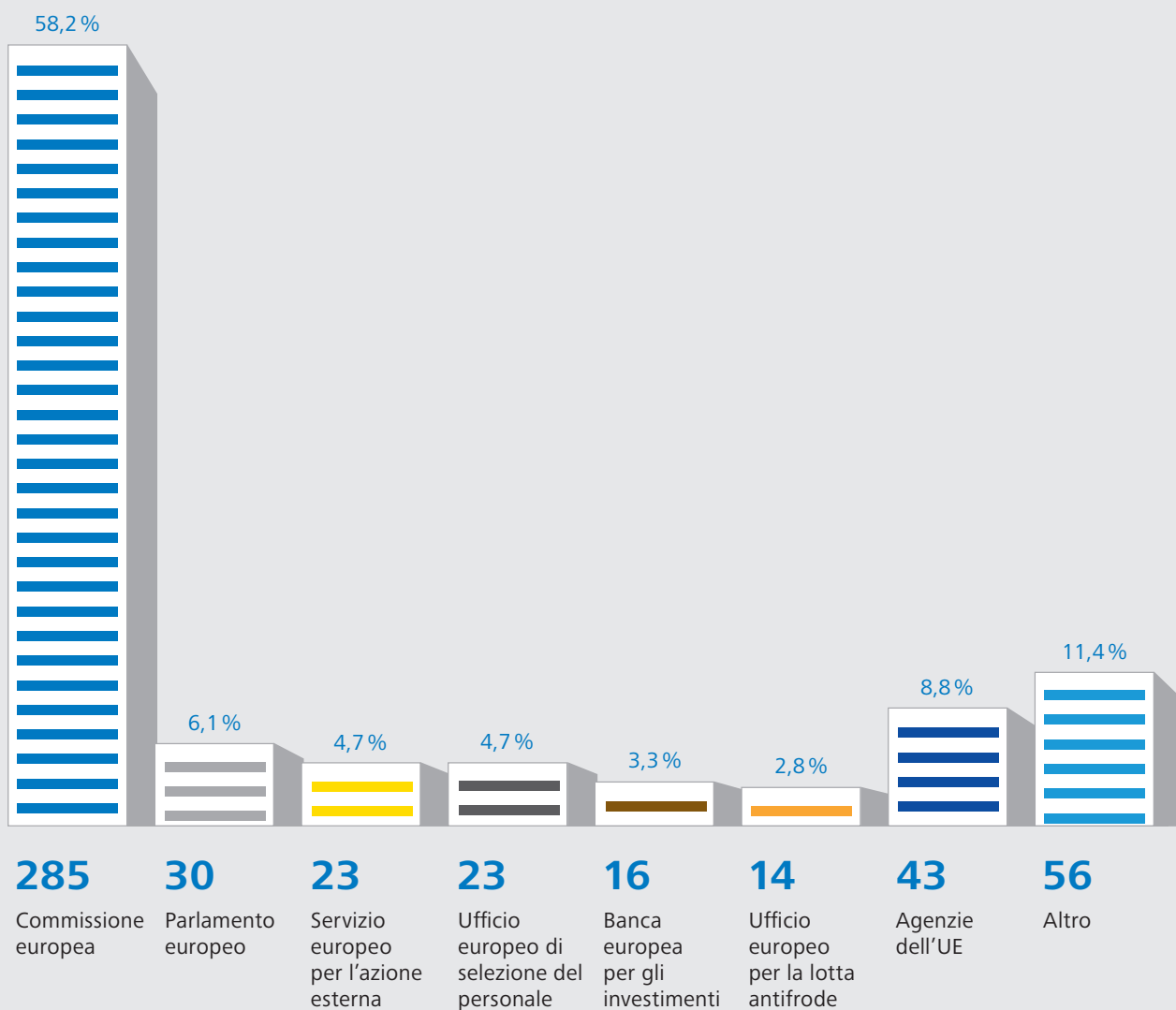


Numero di denunce non rientranti nel mandato del Mediatore europeo 2008-2018



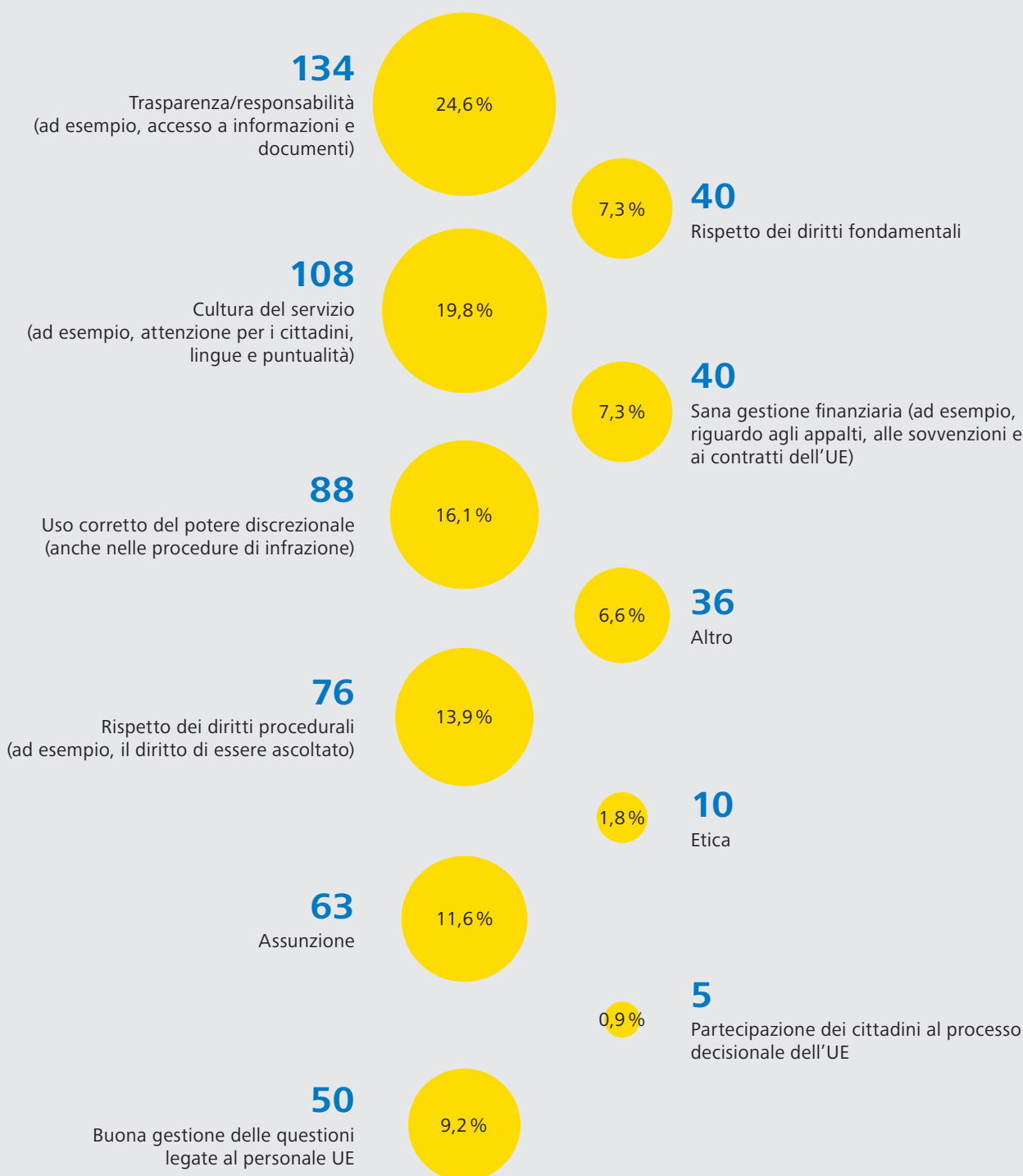
4.2 Contro chi?

Istituzioni interessate da indagini condotte dalla Mediatrice europea nel 2018



4.3 Per quale motivo?

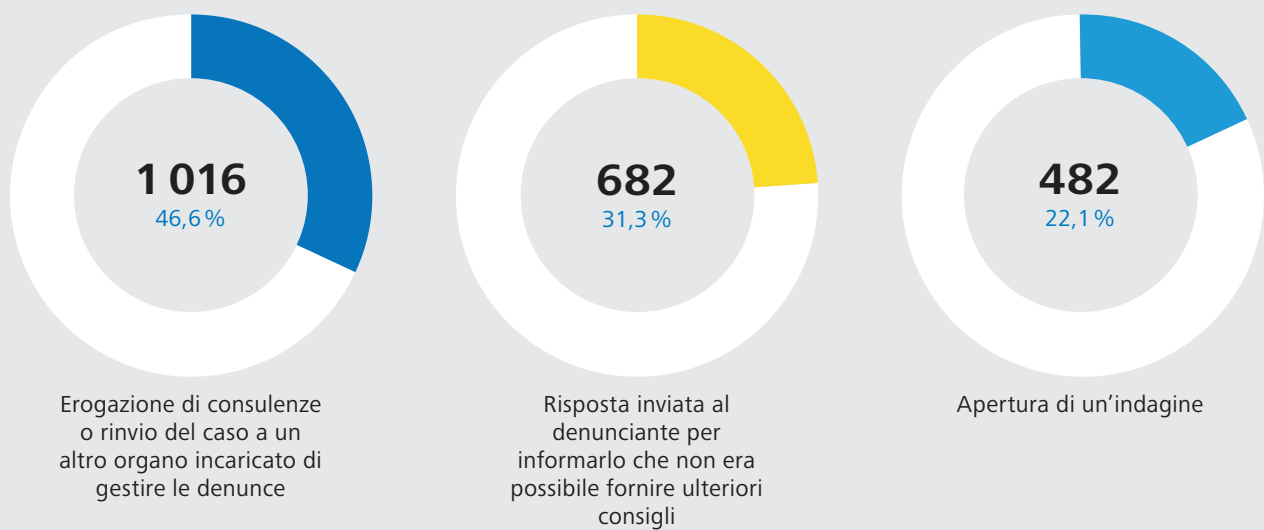
Argomento delle indagini chiuse dalla Mediatrice europea nel 2018



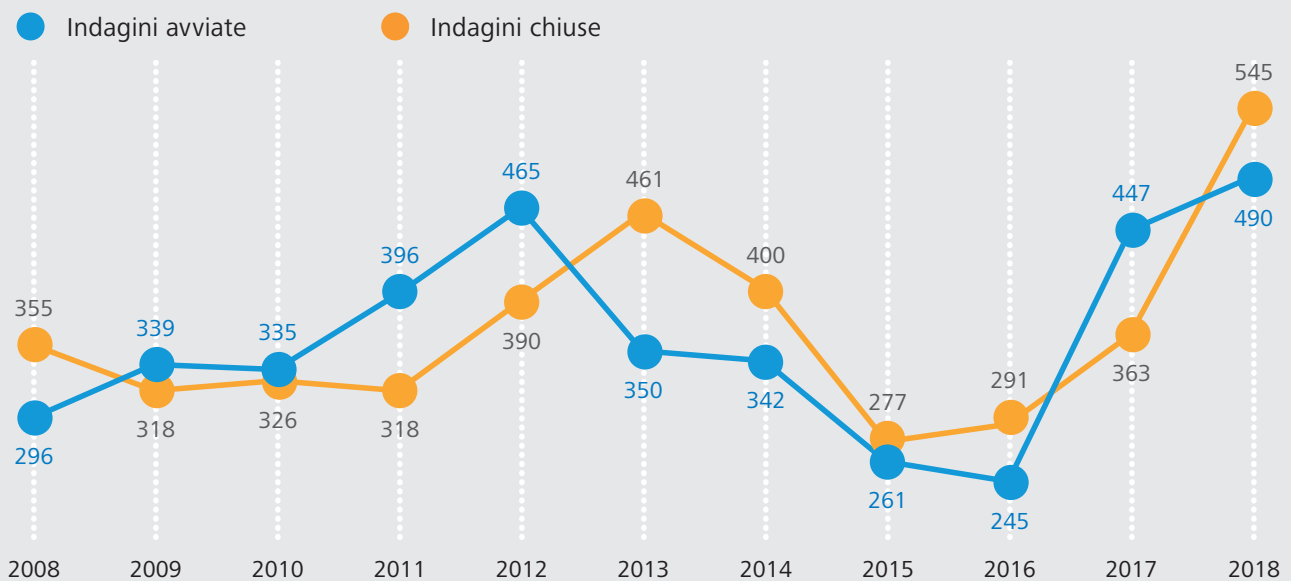
NB: alcune delle indagini chiuse dalla Mediatrice riguardavano due o più questioni. Per tale motivo la somma delle percentuali indicate è superiore a 100.

4.4 Risultati ottenuti

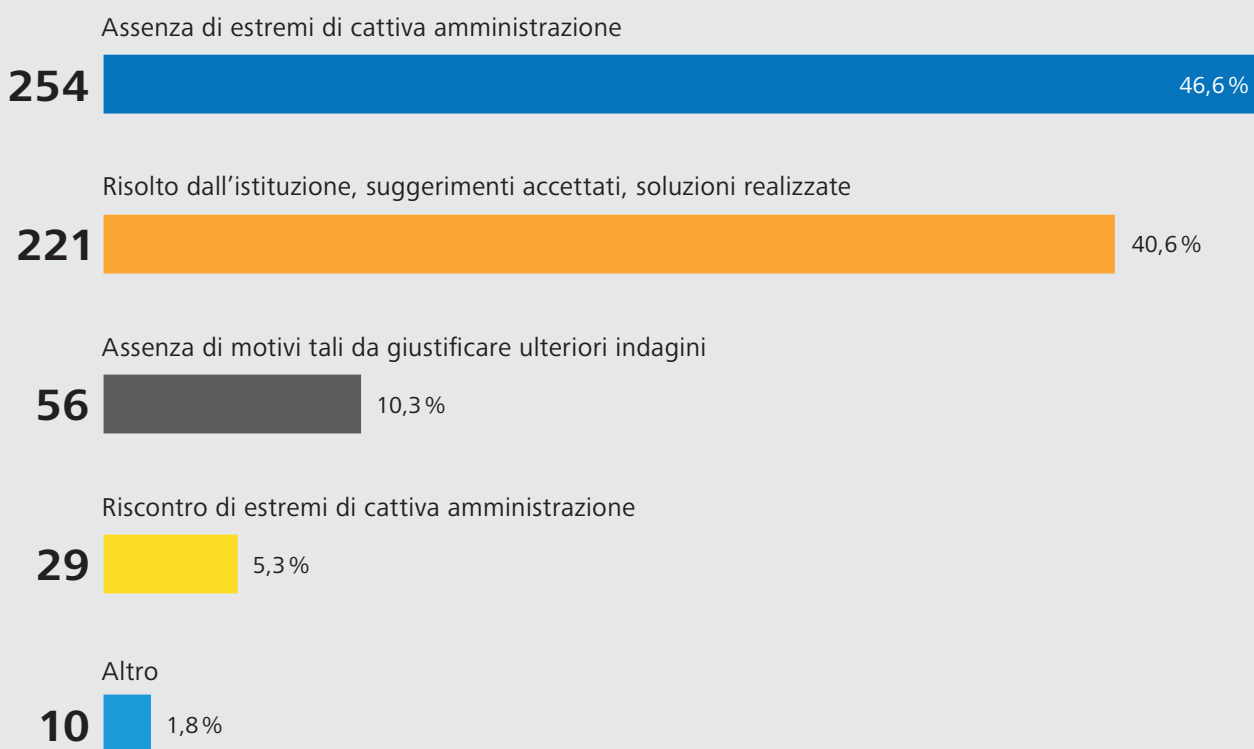
Azione intrapresa dalla Mediatrice europea in merito a nuove denunce gestite nel 2018



Andamento del numero di indagini effettuate dalla Mediatrice europea

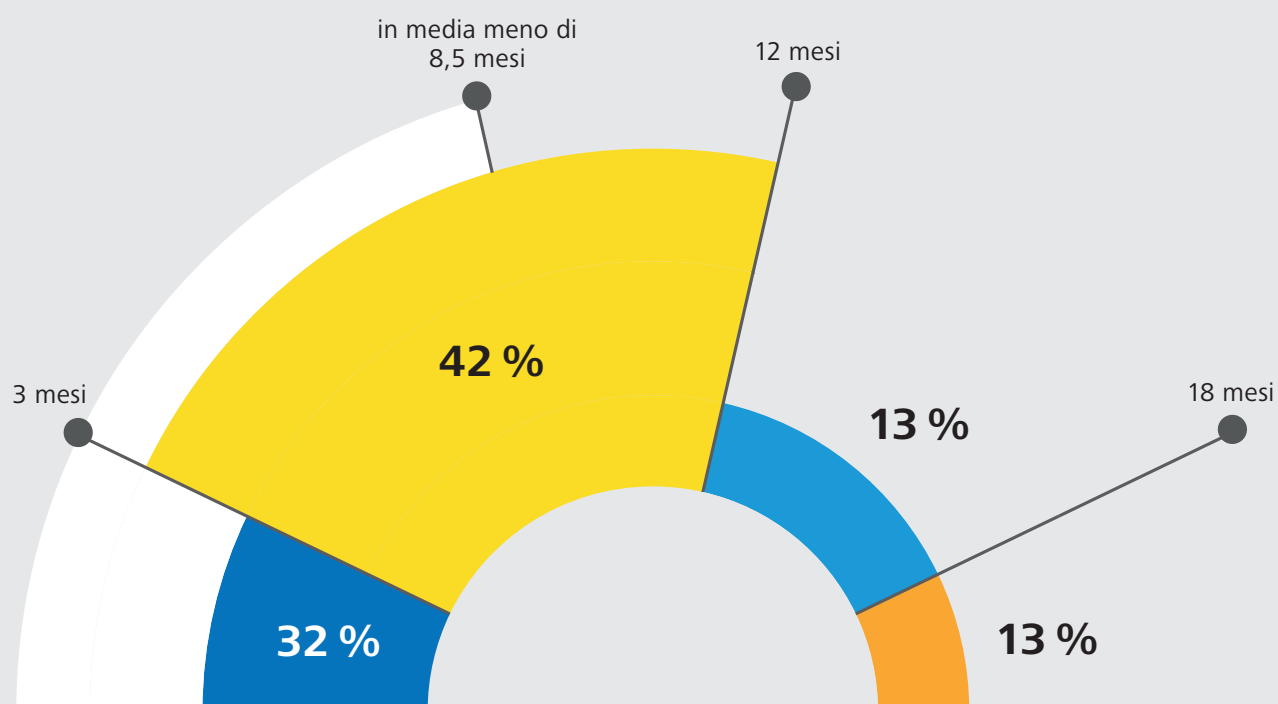


Risultati delle indagini chiuse dalla Mediatrice europea nel 2018



NB: alcune indagini sono state chiuse dalla Mediatrice per due o più motivi. Per tale motivo la somma delle percentuali indicate è superiore a 100.

Durata delle indagini riguardanti i casi chiusi dalla Mediatrice europea nel 2018



- Casi chiusi entro 3 mesi
- Casi chiusi tra i 3 e i 12 mesi
- Casi chiusi tra i 12 e i 18 mesi
- Casi chiusi dopo più di 18 mesi¹

1. Alcuni casi complessi richiedono diversi cicli di consultazioni con il denunciante e l'istituzione interessata: le nuove disposizioni di attuazione dovrebbero ridurre la durata delle indagini.

4.5 Recepimento delle proposte della Mediatrice

Nel contesto delle indagini, la Mediatrice può presentare alle istituzioni e agli organi dell'UE proposte su come affrontare un problema o migliorare le loro pratiche amministrative. Tali proposte assumono la forma di soluzioni, raccomandazioni e suggerimenti.

Ogni anno la Mediatrice svolge un'analisi completa del modo in cui le istituzioni rispondono alle sue proposte nelle indagini chiuse l'anno precedente. Tale analisi, che comprende i tassi di conformità e altri esempi concreti per dimostrare l'impatto e la pertinenza dell'attività della Mediatrice, viene pubblicata nella relazione annuale *Putting it right?*.

Nel 2017, le istituzioni dell'UE hanno attuato le proposte della Mediatrice nell'81 % dei casi, un lieve calo rispetto all'85 % del 2016. Le istituzioni hanno reagito positivamente a 80 delle 99 proposte di miglioramento presentate dalla Mediatrice. In altri 148 casi, il Mediatore ha ritenuto che le istituzioni avessero adottato adeguate misure per migliorare il loro funzionamento. Otto delle 14 istituzioni avevano un tasso di conformità del 100 %, mentre la Commissione europea – che rappresenta la maggior parte dei casi – aveva un tasso di conformità del 76 %.

La relazione relativa al 2018 sarà disponibile alla fine del 2019.

5

Risorse

5.1 Bilancio

Il bilancio del Mediatore è una sezione indipendente del bilancio dell'UE. È suddiviso in tre titoli: nel titolo 1 sono iscritti gli stipendi, le indennità e altre spese relative al personale; nel titolo 2 figurano gli immobili, gli arredi e spese varie di funzionamento; il titolo 3 riporta le spese risultanti dalle funzioni generali svolte dall'istituzione. Gli stanziamenti di bilancio per il 2018 ammontavano a 10 837 545 EUR.

Al fine di assicurare una gestione efficace delle risorse, il revisore interno del Mediatore esegue controlli periodici sui sistemi di controllo interno dell'istituzione e sulle operazioni finanziarie effettuate dall'ufficio. Come altre istituzioni dell'UE, il Mediatore è soggetto anche al controllo contabile della Corte dei conti europea.

5.2 Impiego delle risorse

Ogni anno il Mediatore adotta un [piano di gestione annuale](#), che individua le azioni concrete che l'ufficio prevede di intraprendere per attuare gli obiettivi e le priorità della strategia quinquennale del Mediatore europeo «[Verso il 2019](#)». Il piano di gestione annuale per il 2018 è il quarto a basarsi su questa strategia.

L'istituzione ha un personale altamente qualificato e plurilingue, che le consente di gestire le denunce di casi di cattiva amministrazione nelle 24 lingue ufficiali dell'UE, e di condurre campagne di sensibilizzazione sul lavoro svolto dal Mediatore in tutta l'Unione. Nel 2018 l'organico del Mediatore era composto da 65 membri.



Cesira d'Aniello, segretario generale dell'Ufficio del Mediatore europeo.

A settembre 2018, Cesira d'Aniello ha preso servizio come segretario generale, in sostituzione di Beate Gminder, che ha assunto nuove responsabilità presso la Commissione europea.

Informazioni dettagliate sulla struttura dell'ufficio del Mediatore e sui compiti delle varie unità sono disponibili sul [sito web del Mediatore](#).

Come rivolgersi al Mediatore europeo

Per telefono

+33 (0)3 88 17 23 13

Per e-mail

eo@ombudsman.europa.eu

I nostri uffici



Strasburgo

Recapito postale

Méiateur européen
1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F-67001 Strasbourg Cedex

Indirizzo visitatori

Bâtiment Václav Havel (HAV)
Allée Spach
F-67070 Strasbourg

Online

Sito Internet: www.ombudsman.europa.eu

Twitter: twitter.com/EUombudsman

Instagram: <https://www.instagram.com/euombudsman/>

LinkedIn: www.linkedin.com/company/272026

YouTube: www.youtube.com/eotubes



Bruxelles

Recapito postale

Méiateur européen
Rue Wiertz
B-1047 Bruxelles

Indirizzo visitatori

Montoyer-Science (MTS)
30 rue Montoyer
B-1000 Bruxelles

La presente *Relazione annuale* è pubblicata in Internet alla pagina:

www.ombudsman.europa.eu

© Unione europea, 2019

Tutte le fotografie e immagini © Unione europea, tranne la copertina (© Anthony SEJOURNE/iStock).

La riproduzione per scopi formativi e non commerciali è autorizzata con citazione della fonte.

Composizione in FrutigerNext.

Print	ISBN 978-92-9483-033-3	ISSN 1680-3868	doi:10.2869/332521	QK-AA-19-001-IT-C
PDF	ISBN 978-92-9483-000-5	ISSN 1680-3973	doi:10.2869/8424	QK-AA-19-001-IT-N
HTML	ISBN 978-92-9483-022-7	ISSN 1680-3973	doi:10.2869/445244	QK-AA-19-001-IT-Q

Se ti serve una versione stampata a grandi caratteri di questa pubblicazione, ti chiediamo di contattare l'ufficio del Mediatore europeo.

