



Mediatore europeo

Relazione annuale 2016





Mediatore europeo

Relazione annuale
2016

Sommario

Introduzione	4
1 Il 2016 in sintesi	6
2 Tematiche principali	7
2.1 Trasparenza nel processo decisionale dell'UE	7
2.2 Trasparenza dell'attività di lobbying	9
2.3 Trasparenza nel processo decisionale in materia economica e finanziaria	11
2.4 Accesso ai documenti dell'UE	12
2.5 Questioni etiche	14
2.6 Agenzie dell'UE e altri organi	15
2.7 Appalti e sovvenzioni dell'UE	16
2.8 Sfide future	18
3 Premio per la buona amministrazione	21
4 Comunicazione	22
5 Rapporti con le istituzioni dell'UE	24
5.1 Parlamento europeo	24
5.2 Commissione per le petizioni	24
5.3 Commissione europea	25
5.4 Altre istituzioni, agenzie e organizzazioni	26
5.5 Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità	26
6 Rete europea dei difensori civici	29
7 Gestione quotidiana dei casi	33
8 Tipo e provenienza delle denunce	34
8.1 Panoramica delle denunce e delle indagini strategiche	34
8.2 Denunce non rientranti nel mandato del Mediatore	37
9 Contro chi?	39
10 Per quale motivo?	40
11 Risultati ottenuti	41
12 Conformità con le proposte della Mediatrice	44
13 Risorse	45
13.1 Bilancio	45
13.2 Impiego delle risorse	46
Come rivolgersi al Mediatore europeo	47



Introduzione



Emily O'Reilly, Mediatrice europea

Sono lieta di presentarvi la nostra relazione annuale per il 2016.

Il 2016 è stato un anno turbolento per l'UE e le sfide continueranno. La crisi dell'occupazione, la crisi migratoria in corso, la decisione da parte del Regno Unito di uscire dall'Unione e la preoccupazione riguardo all'impatto della nuova amministrazione americana sull'Europa obbligano tutti noi a lavorare con impegno ancora maggiore per far sì che le istituzioni dell'UE siano il più possibile reattive e comprensive nei confronti dei cittadini che ci siamo impegnati a servire.

Anche il 2016 ha dimostrato che il lavoro di un difensore civico può, nel tempo, incidere positivamente sulla qualità dell'amministrazione dell'UE, coerentemente con la mia strategia di accrescere l'impatto, la rilevanza e la visibilità di questo ufficio.

Attraverso la realizzazione di indagini strategiche proattive il mio ufficio ha contribuito a innalzare ulteriormente i già alti standard amministrativi e di trasparenza degli organi pubblici dell'UE. Abbiamo collaborato con la Commissione europea e il Parlamento europeo al riesame dei gruppi di esperti che consigliano la Commissione in materia di strategie. Abbiamo dialogato con il presidente della Commissione europea, Jean-Claude Juncker, sull'etica degli ex commissari, nonché con il presidente dell'Eurogruppo, Jeroen Dijsselbloem, sulla trasparenza dell'Eurogruppo. Abbiamo inoltre formulato raccomandazioni alla Commissione in merito all'autorizzazione dei pesticidi e alla Commissione, al Consiglio e al Parlamento su come migliorare la trasparenza dei triloghi.

Alla fine dell'anno abbiamo istituito il Premio per la buona amministrazione, inteso a riconoscere l'eccellenza dell'amministrazione pubblica dell'UE e l'impegno dei suoi numerosi funzionari che lavorano per migliorare la vita dei cittadini europei.

La mia funzione principale resta quella di aiutare i cittadini che incontrano problemi con l'amministrazione pubblica dell'UE: la stragrande maggioranza delle centinaia di denunce che trattiamo ogni anno riguarda loro.

Nel 2016 abbiamo inoltre organizzato a Bruxelles la conferenza annuale della Rete europea dei difensori civici, che ha preso le mosse dalla nostra proficua cooperazione su temi quali la migrazione, la trasparenza dell'attività di lobbying e lo Stato di diritto. Rete con la quale si è anche impegnata a collaborare più efficacemente la Commissione europea.

Guardo con entusiasmo al nuovo anno di sfide e alla collaborazione con l'amministrazione dell'UE per contribuire all'individuazione di soluzioni ai problemi dei cittadini dell'Unione. In particolare, auspico di poter continuare il dialogo eccellente e collaborativo che ho sinora intrattenuto con il Parlamento europeo. Il suo sostegno è stato, e continua a essere, di vitale importanza per l'efficace assolvimento del mio mandato per conto dei cittadini che unitamente serviamo.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Emily O'Reilly', with a long horizontal flourish underneath.

Emily O'Reilly



Capitolo 1

Il 2016 in sintesi

Il 2016 è stato un anno ricco di eventi: di seguito alcuni dei momenti più significativi.

2016





La Mediatrice europea assiste i cittadini nei loro rapporti con le istituzioni, gli organi e le agenzie dell'UE. I problemi da affrontare spaziano dalle problematiche contrattuali alle violazioni dei diritti fondamentali, dalla mancanza di trasparenza nei processi decisionali al diniego dell'accesso ai documenti. Anche nel 2016 la percentuale più alta dei casi era costituita da indagini in materia di trasparenza.

2.1 Trasparenza nel processo decisionale dell'UE

A luglio la Mediatrice ha **pubblicato** alcune proposte per migliorare la trasparenza dei triloghi, ossia i negoziati informali che si svolgono tra il Parlamento europeo e il Consiglio dell'UE, in presenza della Commissione, sulle proposte legislative dell'UE. Le proposte della Mediatrice prevedevano la divulgazione di quanto segue: le date delle riunioni di trilogo e le sintesi dell'ordine del giorno, le posizioni di entrambi i colegislatori in merito alla proposta della Commissione e i nomi dei decisori presenti alle riunioni di trilogo. La Mediatrice ha raccomandato di pubblicare al più presto, al termine dei negoziati, i documenti che segnano le tappe principali del processo. La Mediatrice ha esaminato i documenti dei triloghi relativi a due atti legislativi dell'UE (la direttiva sul credito ipotecario e il regolamento sulla sperimentazione clinica) e ha organizzato una consultazione pubblica, ricevendo 51 risposte, di cui cinque dai parlamenti nazionali. Il Parlamento europeo, il Consiglio e la Commissione hanno risposto alle proposte della Mediatrice nel mese di dicembre, dichiarandosi generalmente d'accordo con le sue argomentazioni a favore di una maggiore trasparenza. Nelle loro risposte le istituzioni illustrano il seguito dato inizialmente, che include le discussioni che hanno tenuto le une con le altre in merito all'attuazione delle proposte.  #1

A maggio la Mediatrice ha avviato un'**indagine strategica** su come la Commissione europea valuta i conflitti di interesse per i suoi consiglieri speciali, che forniscono il proprio parere di esperti su richiesta direttamente ai commissari. Lo scopo dell'indagine, aperta in seguito ad alcune denunce individuali, era garantire che le regole fossero sufficientemente solide per evitare indebiti influssi sulla definizione delle politiche. In una



#1



**LSE EUROPP
blog**

How transparency can be improved in the way EU laws are negotiated and agreed
bit.ly/2b2D6qK



Come migliorare la trasparenza delle trattative e degli accordi inerenti alla legislazione dell'UE.



#2



Nick Beake

@EUombudsman now started wider inquiry into appointment process for special advisers. (Often work for private sector clients as well as EU).

La Mediatrice europea ha avviato un'indagine più ampia sulla nomina dei consiglieri speciali (che sovente lavorano contemporaneamente per l'UE e per clienti del settore privato).

I giuristi e gli investigatori incaricati del caso dalla Mediatrice hanno esaminato i fascicoli relativi ai consiglieri speciali nominati nel 2015 e nel 2016.

g+

#1

Mediatore europeo

[Comunicato Stampa]
La Mediatrice invita la Commissione a riferire in merito all'autorizzazione dei pesticidi

L'indagine della Mediatrice europea sull'approvazione dei pesticidi da parte della Commissione europea solleva timori riguardo alla pratica della Commissione di approvare l'uso di una sostanza attiva in quanto sicuro prima di ricevere tutti i dati necessari per suffragare tale decisione. La Mediatrice ha studiato la pratica della Commissione di approvare le sostanze nello stesso momento in cui la stessa chiede i dati di conferma della loro sicurezza. In seguito alla sua analisi, e vista l'importanza della protezione della salute e dell'ambiente nell'UE, la Mediatrice ha formulato diverse proposte per migliorare il sistema di approvazione dei pesticidi adottato dalla Commissione.



lettera indirizzata al presidente della Commissione europea, Jean-Claude Juncker, la Mediatrice ha suggerito di chiarire il mandato dei consiglieri e le loro attività esterne prima della loro nomina e di aggiornare la valutazione dei conflitti di interesse se la loro attività esterna dovesse cambiare. [#2](#)

I giuristi e gli investigatori incaricati del caso dalla Mediatrice hanno esaminato i fascicoli relativi ai consiglieri speciali nominati nel 2015 e nel 2016. La relazione d'ispezione ha evidenziato un miglioramento significativo nel 2016 in alcuni settori, riconosciuto in una lettera della Mediatrice al presidente Juncker. Nel 2017 la Mediatrice continuerà a focalizzare l'attenzione su possibili ulteriori miglioramenti nei settori seguenti: l'organizzazione della procedura di nomina dei consiglieri speciali; la valutazione dei conflitti di interesse da parte della Commissione prima della nomina; l'obbligo di dichiarare nuove attività dopo la nomina; l'accesso del pubblico ai documenti e alle informazioni.

Nel mese di maggio la Mediatrice ha avviato un'indagine strategica su un programma pilota della Commissione. Nell'ambito di tale programma la Commissione intende garantire che gli Stati membri applichino correttamente la legislazione dell'UE senza dover ricorrere a una procedura d'infrazione. La Mediatrice ha deciso di esaminare il processo dopo aver indagato su diverse denunce. Ha chiesto alla Commissione informazioni sul funzionamento della procedura, ivi incluse le motivazioni per i ritardi, come essa comunica ai denunciatori l'apertura e la chiusura di una procedura pilota e come procede quando uno Stato membro risponde ripetutamente in ritardo o non fornisce informazioni sufficienti. Verso la fine del 2016 la Mediatrice ha effettuato un'ulteriore ispezione dei fascicoli per comprendere meglio il funzionamento della procedura a livello pratico. L'indagine proseguirà nel 2017.

Un caso emblematico di quanto sia importante un processo decisionale trasparente è stato quello riguardante la procedura di autorizzazione dei pesticidi per il mercato europeo. Nello specifico, il caso riguardava la pratica della Commissione di approvare l'uso di una sostanza attiva in quanto sicuro prima di ricevere i dati necessari per suffragare quella decisione (nota come procedura relativa ai dati di conferma). La Mediatrice ha chiesto alla Commissione di presentarle una relazione nel 2018 dimostrando che la procedura viene utilizzata in maniera restrittiva, che il controllo dell'uso di pesticidi da parte degli Stati membri è migliorato e che le rimanenti valutazioni delle dieci sostanze segnalate dal denunciante sono state completate. [g+ #1](#)

Un altro caso ha riguardato i ritardi con cui la Commissione ha autorizzato 20 domande relative ad alimenti e mangimi geneticamente modificati. Durante l'indagine la Commissione si è occupata delle 20 domande in questione. La Mediatrice ha concluso tuttavia che i ritardi non erano giustificati. Ha suggerito che, se la Commissione riteneva inadeguata la tempistica relativa all'adozione di decisioni sugli alimenti e sui mangimi geneticamente modificati, essa doveva affrontare tale problema nel suo riesame del processo decisionale in tale ambito.

2.2 Trasparenza dell'attività di lobbying

La Mediatrice ha inoltre condotto indagini sulla trasparenza dell'attività di lobbying in ambito UE e su questioni correlate. L'equilibrio degli interessi rappresentati all'interno di centinaia di gruppi di esperti, che consigliano la Commissione su politiche e leggi, è diventato il tema di un'importante indagine strategica. All'inizio del 2016 la Mediatrice ha chiesto alla Commissione di adottare una serie di misure a favore della trasparenza a livello dei gruppi di esperti, come ad esempio la pubblicazione dei verbali completi delle loro riunioni. Anche il Parlamento è stato molto attivo su questo fronte. A maggio la Commissione ha risposto che intendeva apportare diverse modifiche al sistema: pubblicare gli ordini del giorno e i verbali significativi, migliorare la gestione dei conflitti di interesse in relazione ai soggetti nominati a titolo personale, imporre l'obbligo di comparire sul registro per la trasparenza dell'UE per poter aderire al gruppo di esperti. La Mediatrice esaminerà i verbali delle riunioni e altri documenti pertinenti nel 2017 prima di trarre conclusioni definitive sulla risposta della Commissione alle sue raccomandazioni. [#3](#)

Nel 2016, in seguito alle esortazioni del Parlamento, la Commissione ha rivisto il registro per la trasparenza dell'UE. La Mediatrice ha comunicato per iscritto al presidente Juncker alcuni suggerimenti per migliorare il registro, facendolo diventare il punto di riferimento in materia di trasparenza per tutte le istituzioni e le agenzie dell'UE. Ha inoltre invocato la massima trasparenza nei finanziamenti per tutti i gruppi di pressione, una maggiore accuratezza dei dati e un monitoraggio più rigoroso. Ha infine chiesto che l'accordo interistituzionale definitivo sul registro menzionasse il diritto di presentare denuncia al Mediatore. La revisione del registro è attualmente oggetto di negoziati tra la Commissione, il Parlamento e il Consiglio. [#4](#)



#3



Frans Timmermans

Another step forward in changing the way 'Brussels' works. New expert group rules adopted: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-16-1923_en.htm ...

Dichiarazione di Frans Timmermans, primo vicepresidente della Commissione europea: «Un ulteriore passo avanti per cambiare le modalità secondo le quali si opera "a Bruxelles": adottate nuove norme sui gruppi di esperti».



#4



Erik Wesselius

How to improve the EU #TransparencyRegister? @EUombudsman makes some pertinent suggestions. <http://www.ombudsman.europa.eu/en/resources/otherdocument.faces/en/67708/html.bookmark> ...



La Mediatrice europea formula alcuni suggerimenti pertinenti per migliorare il registro per la trasparenza dell'UE.

In una decisione di fine 2016, la Mediatrice ha espresso forte disapprovazione per la posizione della Commissione riguardo alla trasparenza dei suoi incontri con i lobbisti del tabacco.



#5



Vera da Costa e Silva

Congratulations European Ombudsman. Compliance with the WHO FCTC is essential. [@FCTCofficial](#)

Dichiarazione di Vera da Costa e Silva, capo del segretariato della convenzione quadro dell'OMS sulla lotta al tabagismo (FCTC): «Congratulazioni alla Mediatrice europea! Il rispetto della FCTC dell'OMS è fondamentale».

Ritenendo che i funzionari delle istituzioni pubbliche, a livello sia nazionale che dell'UE, apprezzerebbero consigli su come evitare influenze indebite da parte dei gruppi di interesse, la Mediatrice ha redatto alcune [linee guida pratiche](#). Alla fine dell'anno è stato pubblicato in forma di progetto un elenco di ciò che è meglio fare e ciò che è meglio evitare, insieme a un invito pubblico a presentare osservazioni. In particolare si consigliava ai funzionari di segnalare le pratiche di lobbismo inaccettabili, di non organizzare le riunioni oltre l'orario di ufficio o in luoghi diversi dalla sede ufficiale o in assenza di un altro collega.

In una [decisione](#) di fine 2016, la Mediatrice ha espresso forte disapprovazione per la posizione della Commissione riguardo alla trasparenza dei suoi incontri con i lobbisti del tabacco. Nell'autunno 2015 la Mediatrice aveva invitato la Commissione a pubblicare proattivamente on line tutti gli incontri con i lobbisti del tabacco, o con i loro rappresentanti legali, nonché tutti i verbali di tali incontri, per allineare l'istituzione agli obblighi stabiliti dalla convenzione quadro dell'OMS per la lotta al tabagismo (FCTC). La pratica raccomandata dalla Mediatrice veniva già seguita dalla direzione generale (DG) per la Salute della Commissione. All'inizio del 2016 la Commissione ha risposto che, a suo avviso, essa rispettava già la FCTC e non aveva necessità di adottare la pratica della DG Salute. La Mediatrice ha chiuso il caso riscontrando estremi di cattiva amministrazione, poiché la Commissione non aveva addotto valide ragioni per rifiutarsi di seguire le raccomandazioni del suo ufficio. [#5](#)

Evento della Mediatrice europea sulla trasparenza dell'attività di lobbying dell'industria del tabacco.



Come migliorare la trasparenza dell'attività di lobbying dell'industria del tabacco è stato il tema dell'[evento strategico di primavera](#) della Mediatrice. Al seminario sono intervenuti tra l'altro il commissario dell'UE per la Salute, il rappresentante dell'OMS presso l'UE ed esponenti della società civile. Nel corso dell'evento si è esaminato come la DG Salute attui la FCTC e si è discusso su quanto sia importante che tutta la Commissione adotti le stesse misure. La Mediatrice ha invitato tutte le istituzioni dell'UE ad attuare integralmente la convenzione conformemente alle sue linee guida. [#1](#)

2.3 Trasparenza nel processo decisionale in materia economica e finanziaria

Il processo decisionale in materia economica e finanziaria è di significativo interesse pubblico. L'ufficio della Mediatrice si è occupato di denunce individuali in questo settore. Inoltre la Mediatrice ritiene che sia talvolta più utile evidenziare le questioni che destano preoccupazione o chiedere più informazioni nel quadro di un'«iniziativa strategica». [Ha elogiato](#) il presidente dell'Eurogruppo, Jeroen Dijsselbloem, per le sue misure proattive volte a rendere l'organo più trasparente, ad esempio attraverso la pubblicazione di un ordine del giorno dettagliato e di una lettera di sintesi degli incontri, e ha chiesto di chiarire ulteriormente le sue proposte. [Dijsselbloem ha risposto](#) che da quando è stato introdotto il regime di trasparenza, l'Eurogruppo ha messo a disposizione una serie di documenti, ivi incluso il materiale utilizzato per preparare le proprie discussioni. [Dijsselbloem ha inoltre riferito](#) che l'organo da lui presieduto era impegnato a promuovere la trasparenza delle proprie delibere politiche e che i punti sollevati dalla Mediatrice avrebbero alimentato ulteriori riflessioni all'interno dell'Eurogruppo.

I rappresentanti dell'ufficio del Mediatore hanno incontrato il presidente del Consiglio di vigilanza della Banca centrale europea (BCE), signora Danièle Nouy, per discutere sulla trasparenza del processo di revisione e valutazione prudenziale (SREP), attraverso il quale si esamina lo stato di salute finanziaria delle banche della zona euro. La Mediatrice ha successivamente indirizzato una [lettera](#) a Danièle Nouy, nella quale precisava che la BCE probabilmente prevedeva, o constatava già, un crescente numero di richieste da parte del pubblico di accesso ai documenti nel settore della vigilanza bancaria. La Mediatrice ha suggerito alla BCE di considerare la possibilità di rendere pubbliche alcune parti del manuale del meccanismo di vigilanza unico. Inoltre, ha suggerito di pubblicare, dopo un periodo adeguato, le singole lettere dello SREP inviate alle entità sottoposte a vigilanza. Danièle Nouy [ha risposto](#) che la lettera della Mediatrice sarebbe stata



Migliorare la trasparenza nell'attività di lobbying dell'industria del tabacco

Il 27 aprile la Mediatrice ha organizzato un evento per discutere su come le istituzioni dell'UE possano rispettare i loro obblighi in materia di trasparenza nel quadro delle norme e degli orientamenti dell'OMS inerenti all'attività di lobbying dell'industria del tabacco.

La BEI, su richiesta dalla Mediatrice, ha inoltre pubblicato sul proprio sito web l'accordo inerente al Fondo europeo per gli investimenti strategici siglato dalla BEI e dalla Commissione.



#6



Gide Brussels

Letter from the European Ombudsman to the ECB on the Supervisory Review and Evaluation Process <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/otherdocument.faces/en/71844/html.bookmark> ... via @EUombudsman

Una lettera della Mediatrice europea alla Banca centrale europea sul processo di revisione e valutazione prudenziale.



#7



Bruno Nicostrate

Very good recommendation!

Un'ottima raccomandazione!

inoltrata al Consiglio di vigilanza, precisando inoltre che, per quanto riguarda lo SREP, la Banca, oltre ad aver pubblicato un opuscolo sulla metodologia SREP del meccanismo di vigilanza unico, aveva anche organizzato seminari specifici con il settore bancario. #6 #7

A febbraio la Mediatrice **ha suggerito** al presidente della Banca europea per gli investimenti (BEI), Werner Hoyer, di pubblicare i verbali delle riunioni del consiglio di amministrazione sia della BEI che del Fondo europeo per gli investimenti (FEI). In una risposta accolta favorevolmente dalla Mediatrice, il presidente Hoyer osservava che la banca aveva accettato di adottare queste misure di trasparenza. La BEI, su richiesta dalla Mediatrice, ha inoltre pubblicato sul proprio sito web l'accordo inerente al Fondo europeo per gli investimenti strategici (FEIS) siglato dalla BEI e dalla Commissione. La BEI inoltre sta progressivamente aggiornando il proprio registro pubblico, una banca dati elettronica legata ai progetti che essa finanzia, pubblicando più informazioni inerenti a questioni ambientali e sociali.

Nei mesi successivi la Mediatrice ha suggerito di modificare le norme etiche interne alla BEI per fare in modo che i membri del consiglio di amministrazione siano tenuti a chiedere l'autorizzazione al Comitato di deontologia e di conformità prima di intraprendere una nuova attività. Ha inoltre indagato sul codice di condotta dei membri del consiglio della BEI, notando che esso non prevede l'obbligo di presentare una dichiarazione di interesse o una dichiarazione di interesse finanziario, come avviene per altre istituzioni finanziarie internazionali.

In una **lettera** al presidente Juncker la Mediatrice ha chiesto informazioni sul regime che regola la pubblicazione di documenti sul lavoro del Comitato consultivo europeo per le finanze pubbliche, un nuovo organo istituito per consigliare la Commissione in materia fiscale. La Commissione **ha risposto** che i documenti del Comitato sarebbero stati disciplinati dalla normativa UE in materia di accesso del pubblico ai documenti (regolamento 1049/2001).

2.4 Accesso ai documenti dell'UE

Ogni anno la Mediatrice riceve molte denunce da individui od organizzazioni che lamentano il fatto di non poter accedere ai documenti dell'amministrazione dell'UE. In questi casi la Mediatrice cerca di appurare se la mancata divulgazione del documento da parte dell'istituzione sia giustificata. Se non la ritiene giustificata, la Mediatrice si attiva affinché il documento richiesto sia reso pubblico.

Un **caso** di questo tipo ha riguardato la richiesta di accesso ai pareri sull'idoneità dei candidati a diventare giudici e avvocati generali presso la Corte di giustizia e il Tribunale dell'UE. Il Consiglio ha negato l'accesso ai pareri redatti da un gruppo di esperti sostenendo che la normativa dell'UE in materia di accesso ai documenti (regolamento 1049/2001) in quel caso non fosse applicabile.

In seguito all'intervento della Mediatrice il Consiglio ha annunciato la decisione di applicare il regolamento 1049/2001. La Mediatrice ha apprezzato il cambio di politica del Consiglio, sottolineando che questo caso sollevava l'importante questione di come trovare il giusto equilibrio tra la necessità di proteggere i dati personali degli individui candidati ad alte cariche pubbliche e quella di garantire la massima trasparenza nella procedura di nomina. La Mediatrice ha osservato che in questi casi l'equilibrio dovrebbe propendere, generalmente, verso una maggiore apertura. La Mediatrice ha incoraggiato il Consiglio a trattare eventuali future richieste di accesso a tali documenti seguendo questa impostazione.

La Mediatrice ha incoraggiato il Consiglio a trattare eventuali future richieste di accesso a tali documenti seguendo questa impostazione.

In un altro **caso** la Commissione si è rifiutata di concedere pubblico accesso ai documenti relativi alla propria indagine su una presunta spedizione illegale di tonno rosso vivo a Malta. La Commissione ha accettato la raccomandazione della Mediatrice di concedere l'accesso a tali documenti. Anche se, durante l'indagine, si è rifiutata di divulgare i documenti ricevuti da Malta, la Commissione ha in seguito deciso di seguire la raccomandazione della Mediatrice e di renderli pubblici. Malta ha in seguito portato la Commissione dinanzi ai tribunali dell'UE al fine di impedirle di divulgare detti documenti.

In un **caso** riguardante il servizio europeo per l'azione esterna (SEAE), il denunciante, un'ONG svedese, ha chiesto accesso al dialogo politico e all'accordo di cooperazione tra l'UE e Cuba. Il SEAE glielo ha negato sostenendo che, in quella fase, l'accordo era ancora provvisorio. La denunciante si è rivolta alla Mediatrice precisando che l'accordo era già stato siglato. Nel corso dell'indagine il SEAE ha divulgato il documento dopo l'adozione dell'accordo da parte della Commissione.

A volte le istituzioni riconsiderano la loro decisione riguardo a una particolare richiesta di accesso ai documenti. Ciò si è verificato nel quadro di una **denuncia** avente per oggetto il fatto che la Commissione si è rifiutata di rendere pubblici alcuni documenti riguardanti la sorveglianza di Internet da parte dei servizi segreti britannici. In seguito all'intervento della Mediatrice, la Commissione ha divulgato un documento, una lettera del segretario britannico per gli affari esteri, ma non due lettere del vicepresidente della Commissione. In questo caso la Mediatrice ha riscontrato estremi di cattiva

La Mediatrice europea alla presentazione della relazione del Parlamento europeo sulla *Relazione annuale 2015* dell'ufficio del Mediatore europeo.



amministrazione. Nell'ottobre 2016, un anno dopo la decisione della Mediatrice, la Commissione ha tuttavia divulgato i documenti in questione.

2.5 Questioni etiche

L'amministrazione dell'UE si attiene a standard etici relativamente elevati. Tuttavia, per poter nutrire maggiore fiducia nell'Unione, i cittadini devono essere sicuri che sia i politici sia i funzionari della stessa lavorino esclusivamente nell'interesse pubblico. Le regole esistenti devono garantire che i commissari, durante e dopo il loro mandato, non diano adito a dubbi su questo aspetto. Nel 2016 la Mediatrice ha indagato in merito alle preoccupazioni sul lavoro svolto dagli ex commissari.

In una [decisione](#) del mese di giugno, la Mediatrice ha ravvisato estremi di cattiva amministrazione in quanto la Commissione 2009-2014 non era riuscita ad occuparsi, in maniera adeguata, della violazione da parte di un ex commissario del codice di condotta per i commissari e non aveva indagato adeguatamente in merito alla compatibilità di un contratto di lavoro privato, firmato dal commissario, con gli obblighi previsti dal trattato UE, nonostante i timori espressi dal comitato etico competente in materia. La Mediatrice ha chiesto la revisione del codice di condotta per rendere le regole più esplicite e più facilmente attuabili, nonché l'introduzione di sanzioni in caso di violazioni.

Si è nuovamente dibattuto sui meriti della riforma del codice quando un ex presidente della Commissione ha assunto la carica di presidente non esecutivo della banca *Goldman Sachs*. Secondo la Commissione il presidente non aveva violato il

codice, il quale prevede un periodo di incompatibilità di 18 mesi. Tuttavia la Mediatrice ha osservato che, a norma del trattato UE, alcune cariche possono continuare a essere problematiche anche una volta scaduto il periodo di notifica di 18 mesi. In una [lettera](#) al presidente Juncker, la Mediatrice ha chiesto alla Commissione di deferire la questione alla propria commissione etica e di rivedere il codice di condotta. Il presidente Juncker [ha risposto](#) che stava sottoponendo il caso alla commissione etica ad hoc. Secondo tale commissione, anche se l'ex presidente non aveva dato prova «del senno che ci si attenderebbe da chi ha ricoperto l'alta carica per così tanti anni», non vi erano «ragioni sufficienti per far valere una violazione dei doveri di onestà e delicatezza imposti dall'articolo 245, paragrafo 2, del TFUE (trattato sul funzionamento dell'Unione europea)». [#8](#)

Il presidente Juncker ha tuttavia proposto di rendere più severo il codice estendendo il periodo di incompatibilità a due anni per gli ex commissari e a tre anni per gli ex presidenti della Commissione. La Mediatrice [ha accolto](#) la proposta, ribadendo tuttavia che l'estensione del periodo non sarà sempre una garanzia sufficiente del rispetto dell'articolo 245.

Regole etiche solide devono valere per l'intera istituzione, non solo per i suoi rappresentanti politici. A settembre la Mediatrice ha chiuso l'[indagine](#) su come la Commissione attua il regolamento del personale dell'UE per quanto riguarda il cosiddetto fenomeno della porta girevole. La Commissione aveva già adottato misure positive in seguito ai suggerimenti della Mediatrice che, al momento di chiudere l'indagine, ha proposto ulteriori provvedimenti, invitando la Commissione a pubblicare maggiori dettagli, in particolare sulla sua valutazione e sulle sue conclusioni, quando approva le richieste da parte di alti funzionari di lavorare al di fuori della Commissione stessa. Ha inoltre proposto che i responsabili della valutazione delle domande dei funzionari a fine servizio non dovrebbero avere alcun legame professionale con l'interessato. La Mediatrice intende monitorare questo aspetto con un'indagine strategica per valutare come funzionano le regole nella pratica.

2.6 Agenzie dell'UE e altri organi

Nel 2016 le agenzie dell'UE – che si occupano di svariate questioni, quali i diritti fondamentali, la sicurezza e l'efficacia dei medicinali, la tutela ambientale, i rischi sanitari e ambientali dovuti alle sostanze chimiche, la sicurezza aerea – sono state, dopo la Commissione europea, la seconda maggiore fonte di indagini per la Mediatrice.



**Parlamento
Europeo**

.@EUombudsman: la Comisión debería revisar el código de conducta de los ex comisarios <http://bit.ly/2a5UK8M>



La Commissione dovrebbe rivedere il codice di condotta degli ex commissari.

Il presidente Juncker ha tuttavia proposto di rendere più severo il codice estendendo il periodo di incompatibilità a due anni per gli ex commissari e a tre anni per gli ex presidenti della Commissione.

La Mediatrice ha chiuso l'indagine apprezzando la maggiore trasparenza negli studi di sperimentazione clinica.

g+

#2

Mediatore europeo

[Comunicato stampa] La Mediatrice accoglie con favore la maggiore trasparenza relativamente a Humira, ma invita a fare ulteriori progressi per il farmaco più venduto a livello globale

La Mediatrice europea, Emily O'Reilly, ha apprezzato la maggiore trasparenza raggiunta nella sperimentazione clinica di Humira – uno dei farmaci più venduti a livello mondiale – in seguito alla sua indagine relativa alla pubblicazione dei rapporti sugli studi clinici. La Mediatrice ha però anche espresso preoccupazione su alcune parti di **quattro specifici rapporti sugli studi clinici di Humira, che non sono state divulgate** dall'Agenzia europea per i medicinali per i dichiarati motivi di interesse commerciale, e ha chiesto all'EMA di riconsiderare la propria decisione. «Qualsiasi informazione clinica che abbia un valore per i medici, i pazienti e i ricercatori dovrebbe essere divulgata nell'interesse del pubblico», ha dichiarato la Mediatrice.



Un'indagine importante, avviata nel 2014, ha riguardato la decisione dell'Agenzia europea per i medicinali (EMA) di divulgare solo in parte gli studi di sperimentazione clinica inerenti all'approvazione di Humira, un farmaco destinato alla cura del morbo di Crohn. A giugno la Mediatrice ha chiuso l'indagine, accogliendo con favore la maggiore trasparenza in questo settore. Ha tuttavia espresso preoccupazione riguardo a certe parti di quattro specifici rapporti di informazione non rese pubbliche dall'Agenzia. Secondo la Mediatrice qualsiasi informazione clinica che abbia un valore per i medici, i pazienti e i ricercatori dovrebbe essere divulgata nell'interesse pubblico. [g+](#) [#2](#)

Nel 2015 l'Agenzia europea per le sostanze chimiche (ECHA) ha accolto la proposta della Mediatrice sulle modalità imposte dall'Agenzia per dimostrare l'assenza di sperimentazione animale a chi intende registrare un prodotto. Nel 2016 l'ECHA ha risposto inviando informazioni dettagliate su come stava cercando di mettere in atto la proposta della Mediatrice. Una nuova [indagine](#), avviata nel 2016, intendeva fare luce su una dichiarazione congiunta della Commissione e dell'ECHA sul possibile ricorso alla sperimentazione animale, a determinate condizioni, per le sostanze a uso cosmetico.

Ogni anno centinaia di candidati a posti di lavoro presso organismi dell'UE partecipano a concorsi seguendo una procedura gestita dall'Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO). In un [caso](#) segnalato alla Mediatrice, la denunciante si era candidata a un concorso dell'EPSO per l'assunzione di interpreti di conferenza. Non essendo riuscita a candidarsi entro il termine utile a causa di un breve ricovero ospedaliero, aveva chiesto all'EPSO una proroga della scadenza. L'EPSO ha negato la proroga sostenendo che è suo dovere trattare tutti i candidati in modo equo. La Mediatrice ha raccomandato all'EPSO di prendere atto che possono verificarsi eventi eccezionali e che quindi, nei casi di forza maggiore, è giusto che i candidati possano beneficiare di una nuova scadenza. L'EPSO ha accettato di attuare in futuro tutte le raccomandazioni della Mediatrice riguardo all'applicazione del principio di forza maggiore per i propri concorsi.

2.7 Appalti e sovvenzioni dell'UE

Le denunce in questo settore hanno rappresentato il 14,5 % del totale. La Commissione vigila su un vasto numero di progetti finanziati dall'UE, eseguendo verifiche rigorose per garantire che il denaro pubblico sia speso come dovrebbe.

A volte emergono tuttavia controversie sulle modalità con cui i progetti vengono sottoposti ad audit o sull'importo potenzialmente rivendicabile. In tali casi i contraenti si rivolgono sovente alla Mediatrice in cerca di una soluzione.

In un caso di questo tipo, il denunciante, un istituto di ricerca polacco, aveva realizzato tra il 2004 e il 2009 alcuni progetti cofinanziati dall'UE. Al completamento dei progetti, la Commissione ne ha verificati tre e ha deciso di recuperare determinati costi. La Mediatrice ha aperto un'indagine e constatato che il responsabile del progetto della Commissione aveva accettato per iscritto (tramite e-mail) di subappaltare alcuni servizi – di cui la Commissione ha successivamente deciso di recuperare i costi – ed era quindi a conoscenza, avendola autorizzata, dell'aggiudicazione del subappalto al denunciante. Secondo la Commissione il denunciante non aveva seguito le regole applicabili all'accordo contrattuale ma, viste le particolari circostanze del caso, essa ha deciso di derogare al recupero di oltre 86 000 EUR.

Secondo la Commissione il denunciante non aveva seguito le regole applicabili all'accordo contrattuale ma, viste le particolari circostanze del caso, essa ha deciso di derogare al recupero di oltre 86 000 EUR.

Un istituto di ricerca con sede in Croazia aveva partecipato a un progetto finanziato dall'UE nell'ambito del settimo programma quadro per le attività di ricerca e sviluppo tecnologico. Alla luce delle irregolarità emerse durante un audit, la Commissione ha cercato di recuperare una parte consistente dei fondi. L'istituto ha presentato una [denuncia](#) alla Mediatrice, la quale ha constatato che i risultati dell'audit dei revisori erano basati su diversi elementi incerti. Dal momento che l'argomento fondamentale in questione era stabilire la data di inizio effettiva del progetto, la Mediatrice ha suggerito alla Commissione di consultare un esperto per verificare i risultati dei revisori oppure di prescrivere una verifica tecnica. La Commissione ha accettato la proposta della Mediatrice.

Un ulteriore caso ha riguardato le modalità con cui la Commissione ha sottoposto ad audit un progetto di preservazione delle risorse idriche in Marocco. Il denunciante, l'organizzazione francese no profit Association pour la Participation et l'Action Régionale (APARE), che si occupa di educazione ambientale e di eco-cittadinanza, ha disapprovato il risultato dell'audit condotto dalla Commissione – che prevedeva il recupero di oltre 20 000 EUR da parte della stessa Commissione – e si è quindi rivolto all'ufficio del Mediatore. In seguito all'intervento della Mediatrice la Commissione ha accettato di ridurre l'importo da recuperare di quasi il 75 %.



#9



EU TTIP Team

We value @EUOmbudsman's positive feedback on our ongoing #TTIP transparency effort!

Appreziamo i commenti positivi della Mediatrice europea sui nostri continui sforzi per garantire la trasparenza del TTIP!

Entro la fine del 2016 la Mediatrice aveva ricevuto cinque denunce su questioni amministrative che ne scaturivano, tre delle quali riguardavano l'accesso alle informazioni.

2.8 Sfide future

Il lavoro della Mediatrice è influenzato dal più ampio contesto politico. Ad esempio, la diffusa preoccupazione del pubblico sulla mancanza di trasparenza nei negoziati UE-USA, nel quadro del partenariato transatlantico per il commercio e gli investimenti (TTIP), ha portato la Mediatrice ad aprire di propria iniziativa un'indagine strategica sul tema.

La Mediatrice ospita inoltre manifestazioni in cui discutere su questioni di attualità, come l'evento di ottobre intitolato *Disrupting EU: Truth, Facts and Social Media* (L'Europa perturbata: verità, fatti e social media). Insieme ai rappresentanti della Commissione, all'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economici (OCSE) e alla società civile, la Mediatrice ha tenuto un dibattito su come comunicare meglio in merito all'UE in questo periodo di sfide senza precedenti. La decisione del Regno Unito di uscire dall'UE lascerà il segno nella stessa Unione nel 2017 e oltre. L'ufficio del Mediatore ha iniziato a occuparsi di problematiche legate al referendum sulla Brexit subito dopo il voto. Entro la fine del 2016 la Mediatrice aveva ricevuto cinque denunce su questioni amministrative che ne scaturivano, tre delle quali riguardavano l'accesso alle informazioni. #9 #10



#10



Ruairí McKiernan

important #Brexit contribution from @EUombudsman Emily O'Reilly <http://www.broadsheet.ie/2016/06/29/something-had-to-give/> ... via @TodaySOR @broadsheet_ie

Importante contributo della Mediatrice europea Emily O'Reilly sulla Brexit, trasmesso nel programma Today (RTÉ Radio One) e pubblicato su *Broadsheet*.

L'anno si è concluso positivamente grazie all'importante ruolo ricoperto dalla Mediatrice durante il summit globale tenutosi a dicembre a Parigi nel quadro dell'iniziativa *Open Government Partnership* (OGP). La Mediatrice ha chiesto all'UE di assumere un ruolo più importante nell'ambito dell'OGP. L'OGP è un'iniziativa multilaterale che mira a ottenere impegni concreti da parte dei governi in termini di trasparenza, responsabilizzazione dei cittadini e lotta alla corruzione, per citare alcuni degli obiettivi. In questo



Evento organizzato dalla Mediatrice europea
«Disrupting Europe: Truth, Facts and Social Media».

contesto, la Mediatrice e l’OCSE stanno conducendo insieme un’indagine sulla governance aperta per stabilire come i difensori civici possano svolgere un ruolo più importante nel quadro dell’OGP. Compito della Mediatrice è promuovere e distribuire l’indagine all’interno della Rete europea dei difensori civici e altre reti internazionali dei difensori stessi. La Rete discuterà i risultati preliminari dell’indagine nel corso della sua conferenza, che si terrà nel giugno 2017, e pubblicherà i risultati a fine anno. [#11](#) [#12](#)

#11

Aidan OSullivan

.@EUombudsman speaking at #OGP16 to close plenary session...

La Mediatrice europea interviene al summit 2016 dell’Open Governance Partnership per chiudere la seduta plenaria.

#12

Open Gov Partnership

.@EUombudsman: “EU could become a leading voice within OGP & encourage other institutions to take inspiration from its work” #OGP16

Dichiarazione della Mediatrice europea: «L’UE potrebbe diventare un elemento di primo piano nell’ambito dell’Open Governance Partnership e incoraggiare altre istituzioni a ispirarsi al suo operato».



Evento organizzato dalla Mediatrice europea
«Disrupting Europe: Truth, Facts and Social Media».



Capitolo 3

Premio per la buona amministrazione



La Mediatrice, nell'ambito del suo compito generale di migliorare l'amministrazione pubblica dell'UE contribuendo a renderla più vicina alle esigenze dei cittadini, ha lanciato nell'ottobre 2016 un invito a presentare candidature nel quadro di un [Premio per la buona amministrazione](#). Il premio intende offrire un riconoscimento ai membri del personale di istituzioni, agenzie e organi dell'UE che nell'esercizio delle loro funzioni promuovono la buona amministrazione. Si tratta di un'iniziativa pilota che cerca di identificare le migliori pratiche nell'amministrazione dell'UE e di portarle a una più ampia attenzione del pubblico.

La Mediatrice intende presentare queste pratiche in tutta l'amministrazione dell'UE. Le categorie per l'assegnazione del premio includono: l'eccellenza nella trasparenza e nell'etica, l'eccellenza nella comunicazione e l'eccellenza nell'erogazione di servizi mirati ai cittadini. Con il sostegno di un comitato consultivo la Mediatrice selezionerà i vincitori per la cerimonia che si terrà a Bruxelles nel 2017. [g+ #3](#) [#13](#)



#13



Dana Manescu

#EOaward Nice initiative by @EUombudsman >
<http://www.ombudsman.europa.eu/shortcuts/document.faces/en/72100/html.bookmark> ...
& I have a long list of potential nominees in mind!

Iniziativa positiva della Mediatrice europea. Ho in mente una lunga lista di potenziali candidati!

Il premio intende offrire un riconoscimento ai membri del personale di istituzioni, agenzie e organi dell'UE che nell'esercizio delle loro funzioni promuovono la buona amministrazione.

g+

#3

Mediatore europeo

[Comunicato Stampa] La Mediatrice europea, Emily O'Reilly, sta istituendo un «**Premio per la buona amministrazione**» all'interno delle istituzioni, delle agenzie e degli organi dell'UE. Il premio, un progetto pilota, intende conferire un riconoscimento ai membri ordinari del personale che adottano alti standard di servizio pubblico al loro lavoro, sia esso di squadra o individuale. Ciò include alti standard in termini di etica, trasparenza e responsabilità.





La strategia («Verso il 2019») della Mediatrice europea è accrescere l'impatto, la rilevanza e la visibilità dell'ufficio: una maggiore visibilità aiuta a garantire che i cittadini sappiano a chi rivolgersi in caso di problemi con le istituzioni dell'UE.

Oltre a sensibilizzare in modo specifico i soggetti interessati quali le imprese, le associazioni e le ONG, l'ufficio cerca di aumentare la visibilità della Mediatrice sui media e utilizza i social media per comunicare su casi specifici, diffondere notizie sui nuovi progetti e informare regolarmente sulle attività della Mediatrice.

Numero di riferimenti dei media



Il numero di riferimenti da parte dei media al lavoro della Mediatrice è cresciuto ogni anno dal 2012, in modo particolare nel 2015 e 2016.

Il numero di riferimenti da parte dei media al lavoro della Mediatrice è cresciuto ogni anno dal 2012, in modo particolare nel 2015 e 2016. Un numero sempre maggiore di persone segue il lavoro della Mediatrice su Twitter: tra il 2015 e il 2016 si è registrato un aumento del 21 % degli iscritti al suo account. Il tweet più popolare conteneva un'infografica con un elenco delle cose da fare e da evitare, indirizzato ai funzionari pubblici che interagiscono con i rappresentanti di interessi. Tra gli altri tweet popolari se ne cita uno con un'infografica sui gruppi di esperti, uno contenente il video

 #14  **European Ombudsman**

We've prepared a list of 'do's & dont's' for officials interacting with lobbyists. Have your say here: <http://bit.ly/2hofMVQ> #eulobbying

 **European Ombudsman**
Practical guidelines (draft)
 for public officials' interaction with interest representatives

<p>DO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Verify that interest representatives have registered in the EU (or equivalent national) Transparency Register before meeting them or accepting an invitation to an event. 2 Basic research to check what interests they represent and who is funding them. Ask for further information, if needed. 3 Request interest representatives to disclose, in writing and in advance, the meeting purpose, participants' names, the issue for discussion and any relevant background information. 4 Inform your hierarchy prior to meetings with interest representatives and debrief them afterwards. 5 Assess any risk of conflicts between your private interests and the public interest and how your interaction might be perceived. 6 Err on the side of caution. If in doubt, consult as appropriate and if you decide to go ahead, add a note to the file explaining. 7 Invite interest representatives to substantiate statements or presentations in writing after meetings or telephone calls. 8 Maintain good record keeping habits, including the meeting date/ location, names of participants and issues discussed. Remember that you should use your institution's official file management system. 9 Respect the applicable disclosure requirements, for example, at EU level, disclose details of meetings between interest representatives and Commissioners, Cabinet members and Commission Directors-General. 10 Report unacceptable lobbying practices. 	<p>DON'T</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Meet interest representatives not registered in the EU (or equivalent national) Transparency Register without asking them to register. Make clear, if appropriate, that this is a prerequisite. 2 Overlook the motives of those who seek meetings or invite you to events. Lobbying can be done by a range of professions, including lawyers and consultants. 3 Accept any invitations to meetings or events which could put your institution in a delicate situation. 4 Interact with a particular interest representative without considering offering other groups a similar opportunity. 5 Arrange meetings outside office hours, official premises, and without the presence of another colleague. 6 Share information you are not authorised to share or misuse confidential information. 7 Do or say anything which could be viewed as granting an interest representative preferential treatment. 8 Give the impression to an interest representative that any particular advice, idea or information could or will be decisive in the decision-making process. 9 Accept hospitality from an interest representative without careful consideration and unless it is in line with the applicable rules. 10 Delay in disclosing information on any gifts and hospitality received.
---	---

Abbiamo preparato una lista delle cose da fare e da evitare per i funzionari che interagiscono con i lobbisti. Dite la vostra qui.

dell'annuncio da parte della Mediatrice del nuovo Premio per la buona amministrazione e uno con l'annuncio dell'avvio di una consultazione pubblica sulla trasparenza delle trattative informali sulla legislazione dell'UE (triloghi).  #14

L'ufficio ha altresì iniziato una revisione del proprio sito web per renderlo più facile da usare: il termine del progetto è previsto per il 2017. Inoltre, chiede regolarmente ai soggetti interessati di trasmettere riscontri su come percepiscono il lavoro della Mediatrice europea e su come possa essere migliorato.  #15

 #15  **European Ombudsman**

Strategic inquiry/
 #Commission's expert groups:
 @EUOmbudsman calls for more #transparency
[http://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/63520/html.bookmark ...](http://www.ombudsman.europa.eu/en/press/release.faces/en/63520/html.bookmark...)

European Commission's Expert Groups



30 per cent of experts are women

Composition:

- 70% National Administrations
- 20% Organisations
- 10% Individual Experts

Policy areas:

- Research and Innovation
- Information Society
- Energy Market
- Environment
- Justice and Home Affairs
- Others

The European Ombudsman's recommendations:

- 1 Greater transparency of expert group deliberations
- 2 Better profiles of experts' policy
- 3 Link to Transparency Register
- 4 More balanced composition

Indagine strategica sui gruppi di esperti della Commissione europea: la Mediatrice europea chiede più trasparenza.



La Mediattrice europea presenta la propria *Relazione annuale 2015* all'allora presidente del Parlamento europeo, Martin Schulz.



Nel 2016 la Mediattrice europea ha incontrato nuovamente il presidente Martin Schulz nonché numerosi membri facenti capo a tutte le forze politiche e di tutti i paesi europei.

5.1 Parlamento europeo

La Mediattrice europea apprezza molto il rapporto che intrattiene con il Parlamento europeo, di cui nel 2016 ha incontrato nuovamente il presidente Martin Schulz nonché numerosi membri facenti capo a tutte le forze politiche e di tutti i paesi europei, illustrando il proprio lavoro ed esperienze dinanzi al Parlamento in seduta plenaria, alla commissione per le petizioni e alla commissione giuridica. Il personale dell'ufficio del Mediatore rappresenta sovente l'istituzione nelle riunioni delle commissioni, nelle udienze e negli intergruppi parlamentari.

5.2 Commissione per le petizioni

La Mediattrice apprezza molto la stretta collaborazione con la commissione per le petizioni. Il dialogo continuo è necessario per servire i singoli cittadini che presentano denunce alla Mediattrice o alla commissione per le petizioni. La Mediattrice esamina le denunce presentate contro istituzioni, organi e agenzie dell'UE, mentre la suddetta commissione si occupa delle petizioni nei settori di attività dell'UE in tutta Europa. Il sostegno continuo che il presidente della commissione,

signora Cecilia Wikström, e i deputati europei di tutte le forze politiche offrono alla Mediatrice è molto apprezzato. Tale sostegno è vitale poiché le consente di aiutare ulteriormente le istituzioni dell'UE a fissare uno «standard di riferimento» per la buona amministrazione. [#16](#)

5.3 Commissione europea



La Commissione europea, in quanto esecutivo dell'UE, esercita un impatto diretto sulle vite di milioni di europei. Oltre a essere un organo politico, la Commissione è anche il maggiore organo amministrativo dell'UE ed è quindi naturale che al suo lavoro sia legata un'ampia percentuale delle denunce presentate alla Mediatrice. Quest'ultima ha elogiato il presidente Jean-Claude Juncker per la costruttiva collaborazione con il suo ufficio e i passi decisamente positivi compiuti verso un'amministrazione più aperta, anche se naturalmente restano ancora difficoltà da affrontare. La Mediatrice ha incontrato nuovamente il presidente Juncker nel 2016 nonché diversi vicepresidenti e alcuni commissari. Ha anche incontrato i direttori generali in una riunione organizzata dal segretario generale. La stretta collaborazione al livello dei servizi permette di affrontare con maggiore efficacia le preoccupazioni dei cittadini. [#17](#)



#16



Cecilia Wikström(L)

Presenterar parlamentets årsrapport för @EUombudsman aktiviteter för det gångna året för @ALDEgroup I morgon röstar vi i plenum! #eupol



Messaggio del presidente della commissione per le petizioni del Parlamento europeo, Cecilia Wikström: «Stiamo presentando la relazione del Parlamento europeo sulla *Relazione annuale 2015* della Mediatrice europea al gruppo ALDE del Parlamento europeo. Domani voteremo in seduta plenaria!»

La Mediatrice europea incontra il presidente della Commissione europea, Jean-Claude Juncker.

La Mediatrice ha elogiato il presidente Jean-Claude Juncker per la costruttiva collaborazione con il suo ufficio e i passi decisamente positivi compiuti verso un'amministrazione più aperta, anche se naturalmente restano ancora difficoltà da affrontare.



#17



EC AV Services

NEWS VIDEO: @MalmstromEU received Emily O'Reilly, @EUombudsman More: europa.eu/!Ry94um @Trade_EU



Il commissario europeo per il Commercio, Cecilia Malmström, mentre riceve la Mediatrice europea, Emily O'Reilly.

L'ufficio intrattiene relazioni anche con il Consiglio d'Europa, con sede a Strasburgo.

5.4 Altre istituzioni, agenzie e organizzazioni

La Mediatrice continua a mantenere stretti contatti con diverse istituzioni, agenzie e organizzazioni. Nel 2016 ha intrattenuto stretti contatti con la Banca centrale europea, la Banca europea per gli investimenti, il Garante europeo della protezione dei dati, l'Ufficio europeo di sostegno per l'asilo e l'Agenzia dell'Unione europea per i diritti fondamentali. L'ufficio intrattiene relazioni anche con il Consiglio d'Europa, con sede a Strasburgo. Tutti questi rapporti fanno parte integrante della strategia della Mediatrice «Verso il 2019», che mira ad accrescere l'importanza, la visibilità e l'impatto del suo ufficio per creare un'amministrazione dell'UE più aperta e orientata ai servizi, a beneficio dei cittadini.

5.5 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 delle istituzioni dell'Unione. Nel 2015 il comitato di esperti della CRPD ha esaminato l'attuazione della convenzione da parte dell'UE e ha formulato osservazioni conclusive. Queste sono state particolarmente importanti per

il lavoro strategico della Mediatrice sulla CRPD, realizzato nel 2016, poiché indicano possibili lacune nell'amministrazione dell'UE. [#18](#) [#19](#)



We are all on the same page on avoiding problems w/ use of [#ESIFunds](#) & institutionalization, says [@EUombudsman](#)'s Rosita Hickey at [#EDPD2016](#)



Siamo tutti d'accordo nell'evitare i problemi ricorrendo ai fondi strutturali e di investimento europei e all'istituzionalizzazione, afferma Rosita Hickey, dell'ufficio del Mediatore europeo, in occasione della Giornata europea 2016 delle persone con disabilità.

Nel 2016 la Mediatrice ha condotto un'indagine su una denuncia da parte di un candidato con disabilità uditive cui era stato negato del tempo aggiuntivo per i test di selezione in un concorso dell'Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO). La Mediatrice ha effettuato una consultazione delle parti interessate da cui è emerso che alcuni Stati membri concedono del tempo aggiuntivo agli studenti con disabilità uditive durante le prove scritte. Ha quindi suggerito che l'EPSO dovrebbe attentamente riconsiderare la possibilità, in futuro, di concedere del tempo aggiuntivo per i test al computer e per le prove scritte ai candidati non udenti che lo richiedono.

A maggio del 2016 la Mediatrice ha avviato un'indagine per stabilire se il [regime comune di assicurazione malattia \(RCAM\)](#) dell'UE fosse conforme alla CRPD. Il pieno rimborso dei costi medici nel quadro dell'RCAM viene garantito previo riconoscimento di una malattia grave. Per ottenere tale riconoscimento occorre soddisfare il criterio di ridotta aspettativa di vita. La Mediatrice ha ritenuto che questo approccio medico alla disabilità non potesse essere conforme alla CRPD e ha chiesto alla Commissione se intendesse



EU Disability Forum

we have to make sure that [#UN](#) [#CRPD](#) does not remain a wish list but generates a genuine impact on lives of all pwd in Europe - [@EUombudsman](#)

Dobbiamo far sì che la convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità non resti una lista dei desideri ma produca un impatto reale sulle vite di tutte le persone con disabilità in Europa.

La Mediatrice ha effettuato una consultazione delle parti interessate da cui è emerso che alcuni Stati membri concedono del tempo aggiuntivo agli studenti con disabilità uditive durante le prove scritte.



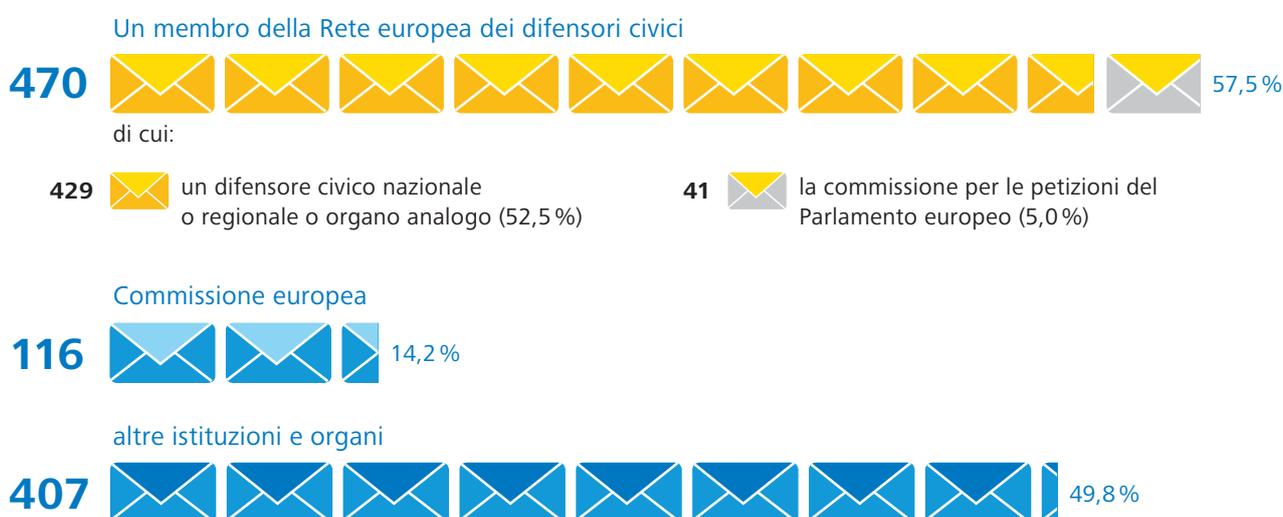
introdurre criteri separati per il rimborso da parte dell'RCAM dei costi medici per persone con disabilità. Questa indagine era ancora in corso nel 2017.

Inoltre, in seguito a due osservazioni conclusive del comitato della CRPD, la Mediatrice ha avviato due iniziative strategiche scrivendo al presidente della Commissione in merito all'[accessibilità dei siti web e degli strumenti on line gestiti dalla Commissione](#) e all'allora vicepresidente Kristalina Georgieva per chiedere come le [scuole europee](#) stiano affrontando le questioni sollevate dal comitato della CRPD riguardo all'attuazione della convenzione. La Commissione ha risposto a entrambe le lettere precisando che stava creando un unico sito web per tutti i suoi servizi e che uno dei principi di base è quello di rendere i servizi accessibili al maggior numero di utenti possibile. Quanto alle scuole europee, la Commissione ha riferito che avrebbe sostenuto tutti i tentativi sistemici di soddisfare le raccomandazioni della CRPD, precisando che la politica delle scuole europee in materia di esigenze educative specifiche viene valutata regolarmente.

Nel 2016 l'ufficio della Mediatrice ha cercato di rendere il proprio sito web più accessibile e di più facile utilizzo. Una [presentazione facile da leggere del lavoro della Mediatrice e della procedura da seguire per presentare una denuncia](#) è disponibile on line nelle 24 lingue ufficiali dell'UE. Inoltre, un fornitore di servizi esterno sta esaminando il sito web del Mediatore per stabilire come migliorarne l'accessibilità per le persone con disabilità.



Denunce trasferite ad altre istituzioni e organi: denuncianti cui la Mediattrice europea ha consigliato di rivolgersi ad altre istituzioni e organi nel 2016



Nota: poiché in alcuni casi la Mediattrice ha consigliato al denunciante più di un'istituzione od organo, la somma delle percentuali indicate è superiore a 100.

Nel 2016, la Mediattrice europea, insieme ai membri della Rete europea dei difensori civici, ha intrapreso una riforma della Rete stessa, che è attualmente composta da 96 uffici dislocati in 36 paesi europei e di cui fa parte anche la commissione per le petizioni del Parlamento europeo.

Uno dei mutamenti strategici all'interno della Rete è seguire con maggiore attenzione le indagini e iniziative parallele tra uffici dei difensori civici interessati in settori di interesse reciproco, come la migrazione. Nel 2016 la Mediattrice e la Rete hanno condotto un'indagine parallela e avviato un'iniziativa strategica comune. Nell'aprile 2016 la Mediattrice ha avviato un'indagine su una denuncia che riguardava il ruolo della Commissione nella valutazione del rispetto da parte degli Stati membri del regolamento (UE) n. 1233/2011 sui diritti umani e la protezione ambientale, nel quadro del finanziamento delle agenzie per il credito all'esportazione (ECA). Le ECA sono istituti finanziari pubblici o privati che offrono finanziamenti



In seguito all'indagine la Commissione europea ha verificato insieme agli Stati membri che tutti i dati dei programmi AMIF nazionali fossero pubblicati on line.

alle aziende nazionali che intendono esercitare la propria attività economica principalmente nei paesi in via di sviluppo caratterizzati da instabilità e da rischi di tipo politico e commerciale nonché nei mercati emergenti. Due dei sei difensori civici nazionali (Polonia e Spagna), il cui mandato copre le ECA, hanno risposto all'invito della Mediatrice di avviare indagini parallele.

L'iniziativa strategica riguardava il [Fondo Asilo, migrazione e integrazione](#) (AMIF) dell'UE che, con una disponibilità di bilancio di 3 miliardi di EUR, copre il periodo 2014-2020. La Mediatrice europea ha chiesto alla Commissione e alla Rete se tutte le informazioni relative all'AMIF fossero on line. Ha altresì chiesto alla Rete se l'utilizzo di fondi negli Stati membri fosse in linea con i diritti fondamentali. Hanno risposto 13 membri. In seguito all'indagine la Commissione europea ha verificato insieme agli Stati membri che tutti i dati dei programmi AMIF nazionali fossero pubblicati on line.

Nel 2016, inoltre, la precedente indagine di propria iniziativa riguardante Frontex ha portato a risultati concreti, visto che l'Agenzia ha adottato il meccanismo di denuncia raccomandato dalla Mediatrice europea. A dicembre il responsabile dei diritti fondamentali di Frontex, i rappresentanti del Mediatore europeo, dei difensori civici e delle amministrazioni nazionali nonché esponenti dell'Agenzia per i diritti fondamentali si sono riuniti a Bruxelles per discutere sul meccanismo di denuncia di Frontex.

In un altro caso di cooperazione tematica, la Mediatrice ha consultato la Rete per comprendere meglio come gli Stati membri regolamentino la trasparenza dell'attività di lobbying e per accertare l'opportunità di orientamenti pratici per i funzionari pubblici in questo settore. Dalle [risposte](#)



Conferenza annuale della Rete europea dei difensori civici a Bruxelles.

è emersa, nella maggior parte degli Stati membri, la mancanza di disposizioni specifiche per l'attività di lobbying, oltre che l'assenza di orientamenti pratici per i funzionari pubblici. La Mediattrice ha quindi redatto un progetto di linee guida pratiche e ha chiesto ai membri della Rete e al pubblico di presentare le loro osservazioni. La Mediattrice intende presentare una versione finale delle linee guida nel 2017, in tutte le 24 lingue ufficiali dell'UE.

Evento principale della Rete nel 2016, la prima conferenza annuale, tenutasi nel mese di giugno a Bruxelles e organizzata dalla Mediattrice europea, ha riunito l'intera Rete, oltre a essere aperta ai non membri, come le organizzazioni ombrello di Bruxelles e i giornalisti. A questo evento altamente interattivo hanno partecipato in totale 250 persone. Gli argomenti discussi sono stati temi di attualità quali la risposta alla crisi migratoria in Europa, la promozione della trasparenza dell'attività di lobbying quale requisito di una buona amministrazione e gli aspetti particolarmente problematici legati allo Stato di diritto. Poco dopo la conferenza è seguita la produzione della newsletter *Focus sulla Rete*, una pubblicazione annuale della Rete europea dei difensori civici sui temi chiave discussi all'evento. [g+ #4](#)

Alla fine di novembre del 2016, la Mediattrice si è recata a Madrid per incontrare la difensora civica della Spagna, Soledad Becerril Bustamante, e il suo personale nonché il Consiglio per la trasparenza spagnolo, le organizzazioni della società civile, i rappresentanti delle imprese, diplomatici, giornalisti e altre personalità. Benché il numero delle denunce provenienti dalla Spagna sia tradizionalmente elevato, lo scopo della visita era quello di sensibilizzare ulteriormente la Spagna su quanto il Mediatore europeo possa fare concretamente per le imprese e i cittadini spagnoli. [#20](#)



La conferenza ha affrontato temi di attualità quali la risposta alla crisi migratoria in Europa, la promozione della trasparenza nell'attività di lobbying quale requisito di una buona amministrazione e gli aspetti particolarmente problematici legati allo Stato di diritto.

g+

#4

Mediatore europeo

[Pubblicazione] *Focus sulla Rete*

Abbiamo pubblicato il primo numero di *Focus sulla Rete*, la newsletter annuale della **Rete europea dei difensori civici**. Fra i temi principali vi sono:

- la risposta dell'Europa alla crisi dei rifugiati;
- la trasparenza nell'attività di lobbying come mezzo per promuovere la buona amministrazione;
- lo Stato di diritto nell'UE.

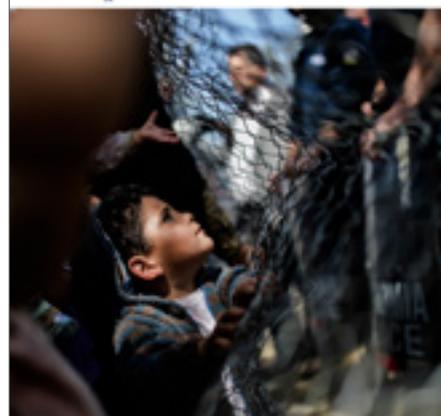
È possibile scaricare la pubblicazione integrale in ES, DE, EN, FR o IT cliccando su <https://www.ombudsman.europa.eu/it/activities/network-publications.faces>



European Network of Ombudsmen

Network in Focus 2016

Responding to Europe's migration crisis
Promoting lobbying transparency as good administration
Challenges to the rule of law in the EU



La Mediattrice europea in un'intervista televisiva della rete spagnola TVE a Madrid.

Da quando la Rete è stata riorganizzata, la Mediatrice ha registrato più richieste di informazioni da parte dei membri della stessa, che chiedevano assistenza per l'interpretazione di complesse problematiche inerenti alla normativa dell'UE.



#20



Gundi Gadesmann

Erosion of EU's founding values in several Member States are great cause of concern @EUombudsman @NewEconomyForum



L'erosione dei valori fondanti dell'UE in diversi Stati membri è motivo di viva preoccupazione.



#21



Parlamento Europeo

Emily O'Reilly
@EUombudsman de visita en Madrid bit.ly/2gITw5o



La Mediatrice europea, Emily O'Reilly, a Madrid.

Da quando la Rete è stata riorganizzata, la Mediatrice ha registrato più richieste di informazioni da parte dei membri della stessa, che chiedevano assistenza per l'interpretazione di complesse problematiche inerenti alla normativa dell'UE. Grazie al fatto che la procedura per la richiesta di informazioni è diventata più rapida, nel 2016 la Mediatrice si è potuta occupare di otto di tali richieste. Le tematiche sollevate includevano il rimborso di alcune spese mediche transfrontaliere e i pagamenti nel quadro dei fondi europei per lo sviluppo rurale.

Nel 2016 è stato conferito alla Rete lo status di membro d'ufficio del forum consultivo dell'Ufficio europeo di sostegno per l'asilo (EASO) e a novembre il difensore civico greco ha rappresentato la Rete nelle deliberazioni di tale forum ad Atene. Le iniziative più importanti cui la Rete prevede di lavorare nei prossimi anni sono: la partecipazione al forum consultivo dell'EASO; l'offerta al Parlamento europeo di consulenze qualificate sulle procedure di asilo ai fini dell'adozione di un nuovo sistema europeo comune di asilo; l'istituzione di una piattaforma comune che aiuti a gestire le «denunce sulla Brexit» provenienti dai cittadini dell'UE che vivono nel Regno Unito e viceversa. La Rete verrà inoltre coinvolta nella creazione dell'imminente meccanismo di denuncia dell'EASO. #21



Scambio di pareri tra la Mediatrice europea e la commissione giuridica del Parlamento europeo.

La funzione del Mediatore europeo è quella di assistere i cittadini, le imprese, le associazioni, le ONG e altre organizzazioni cui dovrebbero potersi rivolgere nella maniera più agevole possibile per ottenerne l'assistenza. Nel 2016 la Mediatrice europea ha aggiornato le sue procedure di gestione dei casi in seguito ad ampie consultazioni interne ed esterne. Ciò rientra nella strategia di rendere le indagini più efficaci e di esercitare un impatto più concreto su un maggior numero di cittadini.

La Mediatrice attribuisce anche importanza allo svolgimento di indagini di interesse pubblico. In tal senso, procede a indagini strategiche più ampie quando ritiene che vi siano ragioni sufficienti per farlo, anche se la maggior parte del suo lavoro continua a riguardare casi basati su denunce.

Le nuove **disposizioni di attuazione** dell'ufficio del Mediatore europeo rendono più efficace ed efficiente la procedura per coloro che cercano aiuto. Apportando un'impostazione più flessibile alla gestione delle denunce, la nuova procedura mira a garantire un approccio alle indagini più improntato al buon senso e orientato ai risultati.

Le nuove disposizioni di attuazione dell'ufficio del Mediatore europeo rendono più efficace ed efficiente la procedura per coloro che cercano aiuto.

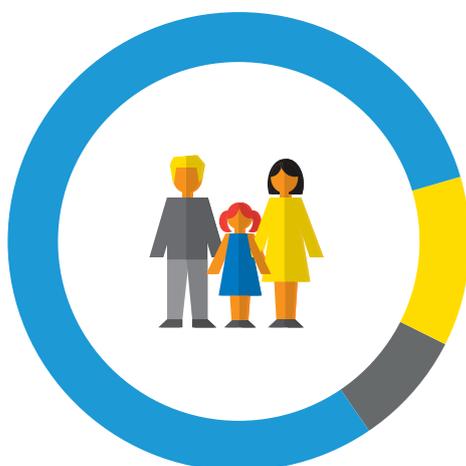


8.1 Panoramica delle denunce e delle indagini strategiche

Consulenza, denunce e indagini nel 2016

15 797

Cittadini assistiti dalla Mediatrice europea nel 2016



12 646

Consulenza fornita tramite la guida interattiva nel sito Internet dell'istituzione

1 880

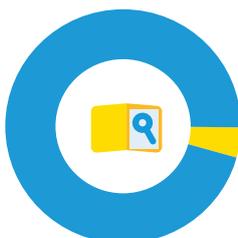
Denunce gestite nel 2016

1 271

Richieste di informazioni cui è stata fornita una risposta dall'istituzione

245

Indagini avviate dalla Mediatrice europea nel 2016



235

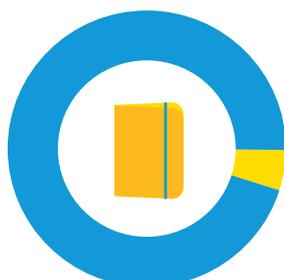
Indagini avviate sulla base di denunce

10

Indagini di propria iniziativa avviate

291

Indagini chiuse dalla Mediatrice europea nel 2016



278

Indagini basate su denunce chiuse

13

Indagini di propria iniziativa chiuse

La Mediatrice europea ha migliorato i propri metodi di lavoro per accrescerne l'efficienza e per far sì che possano avere un impatto più concreto su un numero maggiore di cittadini. A tale scopo, nel 2016, ha introdotto una nuova procedura semplificata per la gestione dei casi, caratterizzata da una maggiore flessibilità e da un approccio più pragmatico alle indagini. Inoltre, come avveniva in passato, i casi basati sulle denunce con un contenuto simile possono essere gestiti collettivamente come le indagini strategiche. Un esempio di questo tipo di approccio è l'indagine sul ruolo dei consiglieri speciali cui la Commissione europea ricorre. Questo approccio strategico proattivo ha senz'altro anticipato e reso superflue altre denunce individuali.

Attività strategiche nel 2016

4

Indagini strategiche avviate nel 2016

Per esempio: prassi della Commissione intese a prevenire eventuali conflitti di interessi dei consiglieri speciali; ritardi nei test chimici; la gestione da parte della Commissione delle denunce per infrazione nel quadro del programma pilota dell'UE

5

Indagini strategiche chiuse nel 2016

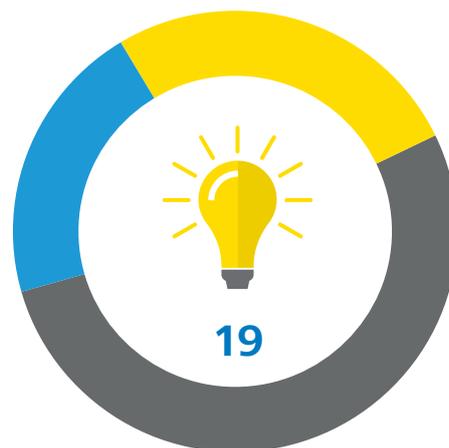
Per esempio: la trasparenza dei triloghi; l'accesso ai rapporti sugli studi clinici riguardanti il farmaco Humira (EMA); le procedure dell'EPSO per la gestione delle domande di riesame; la puntualità dei pagamenti da parte della Commissione

10

Iniziative strategiche avviate nel 2016

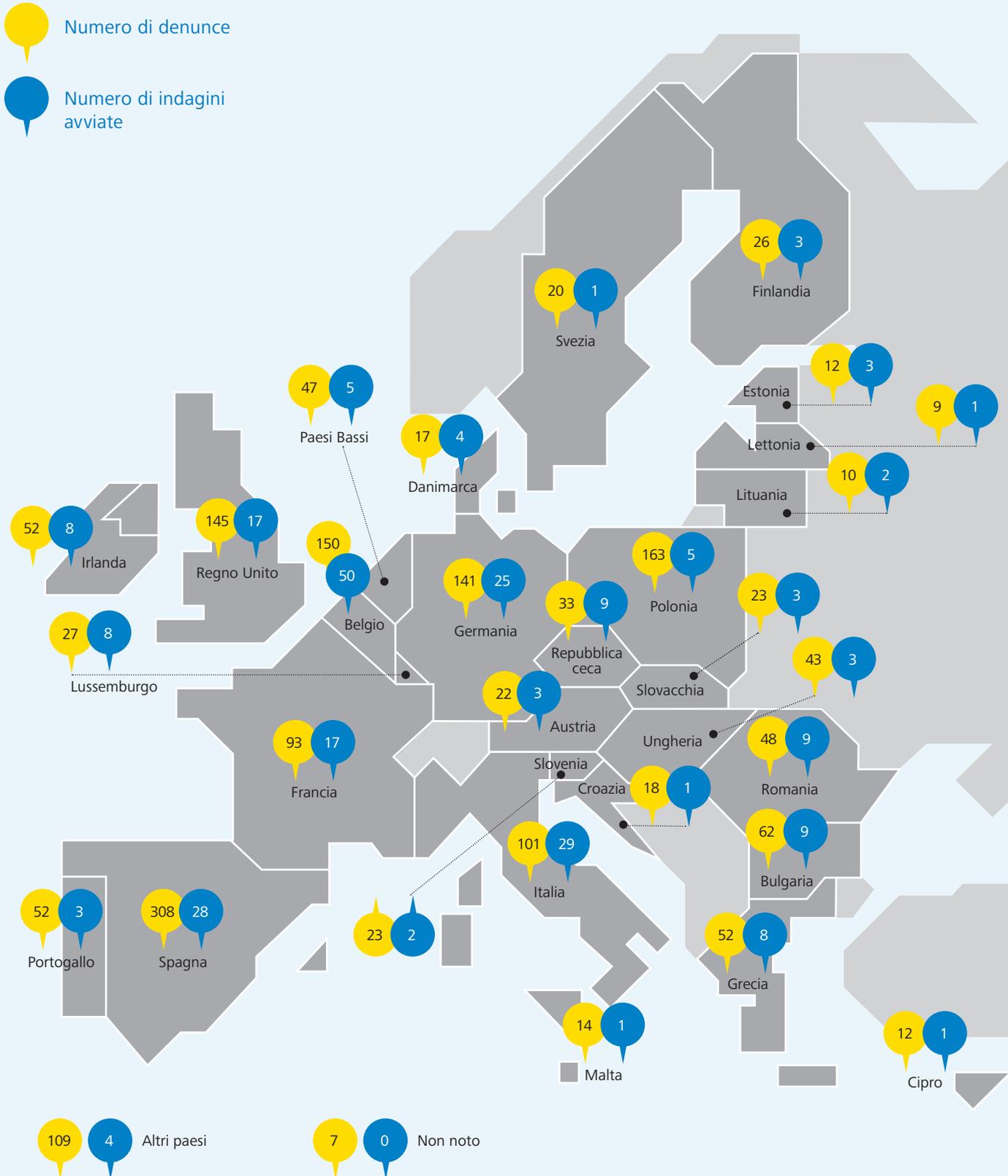
(richieste di chiarimenti, non le interrogazioni formali)

Per esempio il caso di «porta girevole» che ha visto protagonista l'ex presidente della Commissione; la trasparenza dell'Eurogruppo; la trasparenza della BEI e la prevenzione dei conflitti di interesse; la trasparenza del processo di revisione e valutazione prudenziale della BCE; l'accessibilità dei siti web della Commissione per le persone con disabilità





Paese di provenienza delle denunce registrate e delle indagini avviate dalla Mediatrice europea nel 2016



8.2 Denunce non rientranti nel mandato del Mediatore

Il Mediatore europeo riceve molte denunce su questioni che esulano dal suo mandato, il più delle volte perché non riguardano il lavoro di un'istituzione o di un organismo dell'UE. Non rientrano nel mandato del Mediatore neanche le denunce che coinvolgono le istituzioni dell'UE ma riguardano questioni puramente politiche, come la legislazione, o l'attività giudiziaria della Tribunale.

Dal momento che non costituiscono il lavoro principale del Mediatore, l'ufficio registra soltanto informazioni limitate su queste denunce che vengono presentate principalmente contro organi pubblici nazionali, tribunali nazionali o internazionali e alcuni enti privati. Talvolta le denunce si basano sull'errata convinzione che il Mediatore sia un organo d'appello superiore ai difensori civici nazionali. Le denunce coprono un'ampia serie di settori: i settori ricorrenti sono la tutela dei consumatori, la tassazione, la sicurezza sociale e l'assistenza sanitaria e, in anni recenti, problemi legati alle banche.

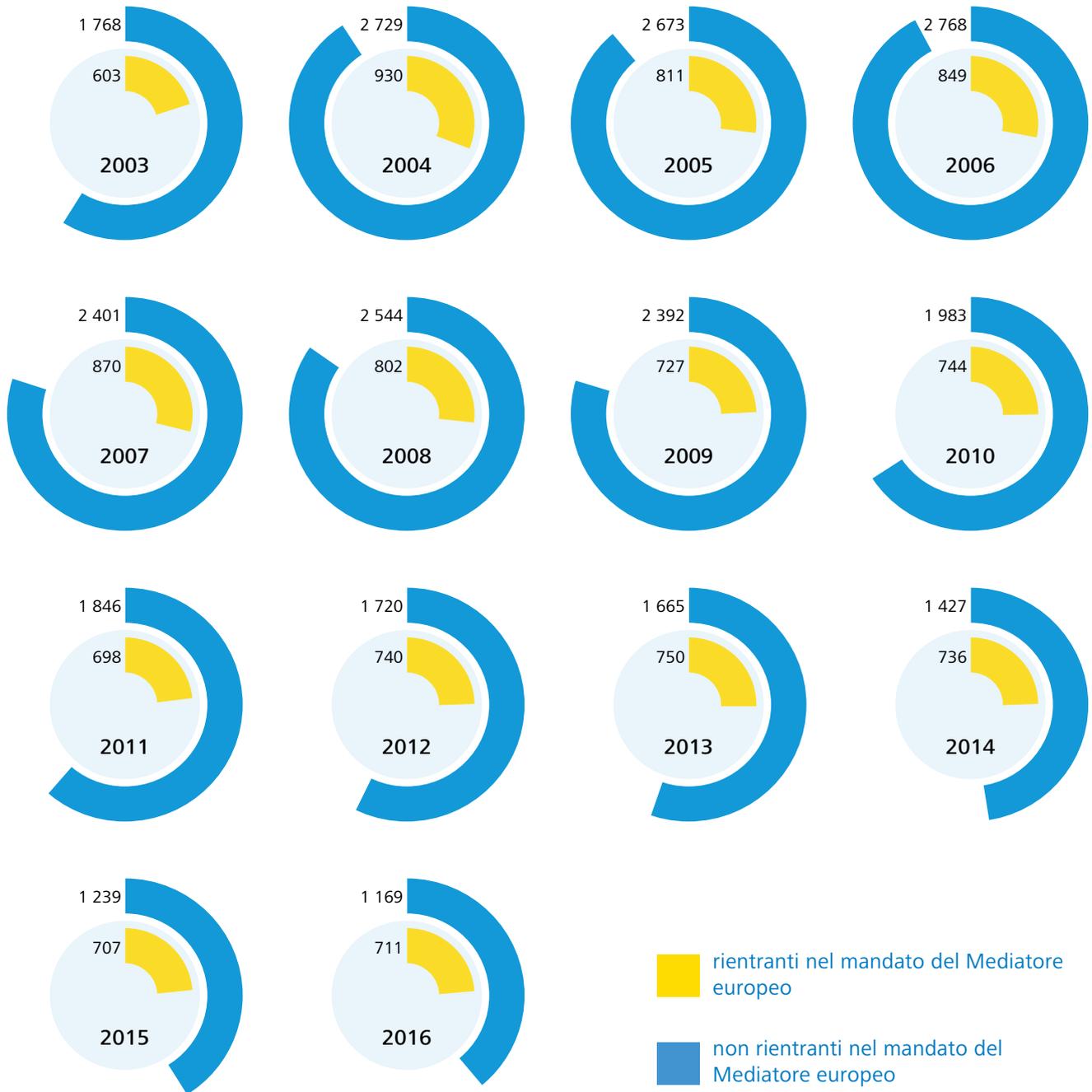
L'ufficio gestisce le denunce con grande attenzione, offrendo consigli laddove possibile, oppure le demanda ad altri organismi che possono essere d'aiuto. Per le denunce che esprimono malcontento sul piano della legislazione dell'UE, il Mediatore consiglia generalmente al denunciante di rivolgersi al Parlamento europeo. Per questioni complesse in materia di attuazione, i denunciati vengono invitati a rivolgersi alla Commissione europea o a reti dell'UE quali «SOLVIT» o «La tua Europa – Consulenza». Il denunciante può anche essere indirizzato a un difensore civico nazionale. Tra i casi del 2016 si citano il rinvio al difensore civico portoghese in relazione all'applicazione della legislazione dell'UE sull'inquinamento acustico, il rinvio al difensore civico federale belga per questioni inerenti alle pensioni e quello al difensore civico polacco e rumeno per questioni legate alle condizioni delle carceri.

L'ufficio cerca di ridurre il numero dei casi non rientranti nella competenza del Mediatore. In questo modo s'intende evitare che i cittadini si sentano delusi per il fatto di non poter essere assistiti direttamente dal Mediatore. Nel 2016 il numero è sceso al minimo storico di 1 169 casi (1 239 l'anno precedente), un risultato in gran parte ottenuto grazie alla comunicazione efficace sulle attività dell'ufficio e alla guida interattiva pubblicata sul suo sito web.

L'ufficio gestisce le denunce non rientranti nel suo mandato con grande attenzione, offrendo consigli laddove possibile, oppure demanda tali denunce ad altri organismi che possono essere d'aiuto.



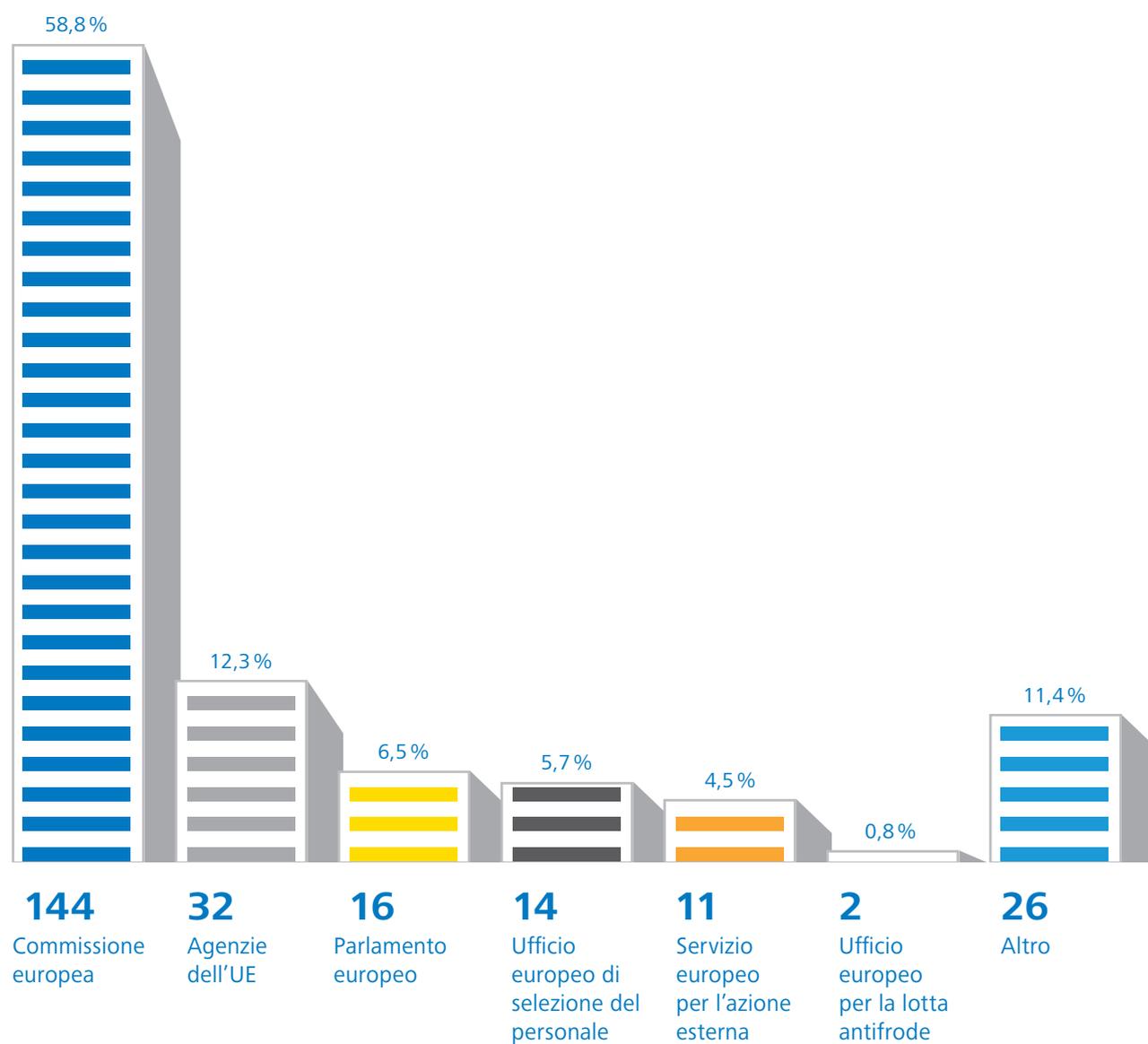
Numero di denunce 2003-2016





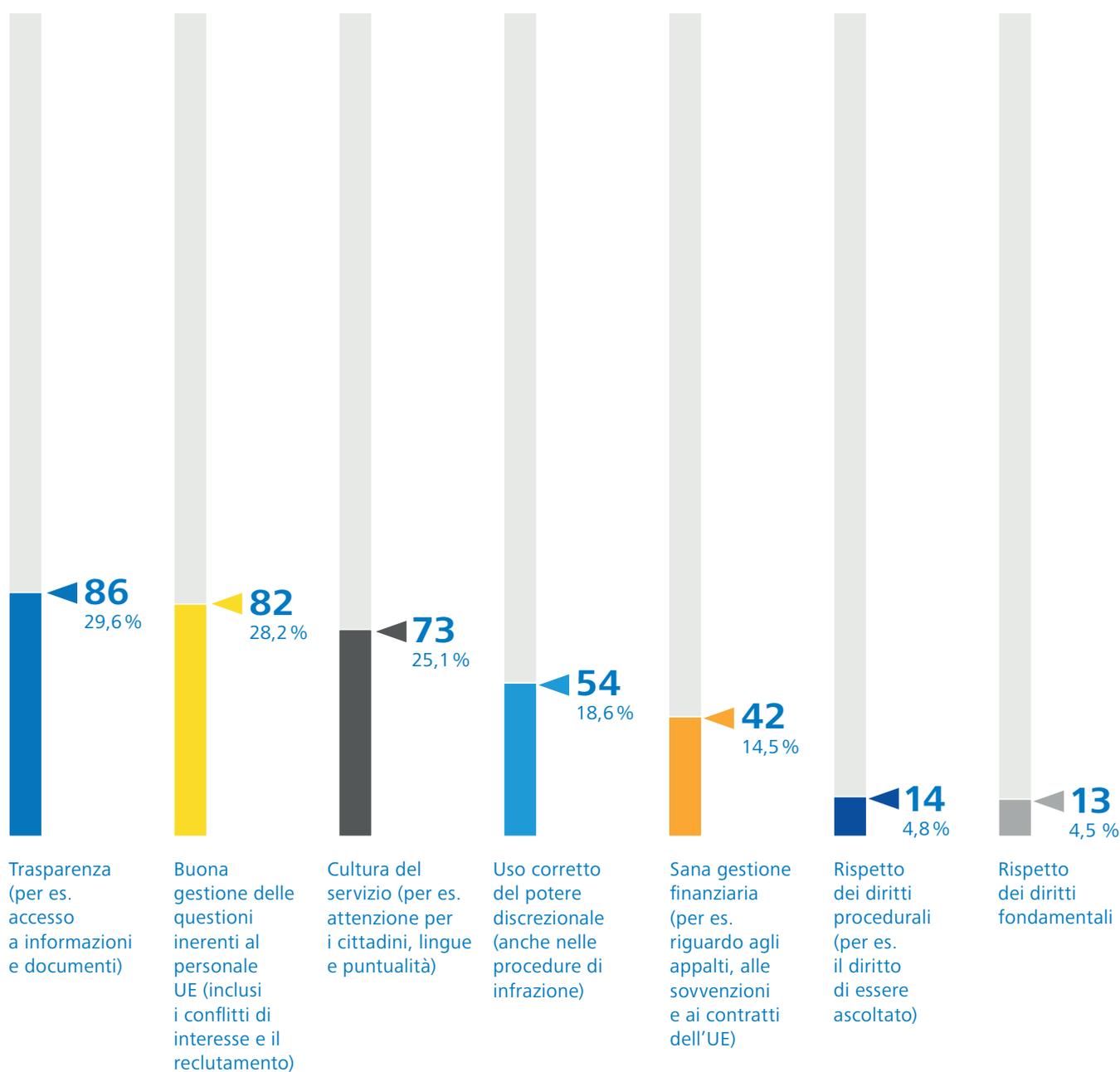
Capitolo 9 Contro chi?

Le indagini condotte dalla Mediatrice europea nel 2016 hanno riguardato le seguenti istituzioni





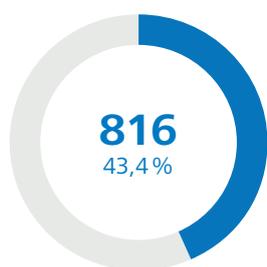
Oggetto delle indagini chiuse dalla Mediatrice europea nel 2016



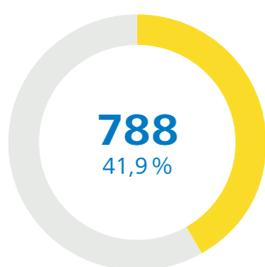
Nota: alcune delle indagini chiuse dalla Mediatrice riguardavano due o più questioni. Per tale motivo la somma delle percentuali indicate è superiore a 100.



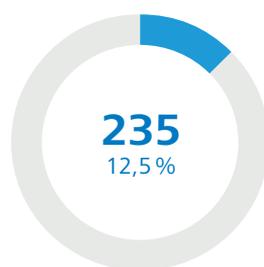
Azione intrapresa dalla Mediatrice europea in merito alle denunce pervenute nel 2016



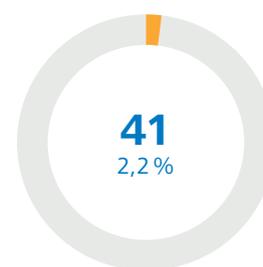
Erogazione di consulenze o rinvio del caso a un altro organo incaricato di gestione di denunce



Risposta inviata al denunciante per informarlo che non era possibile fornire ulteriori consigli

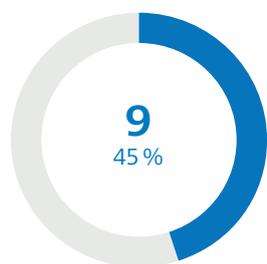


Apertura di un'indagine

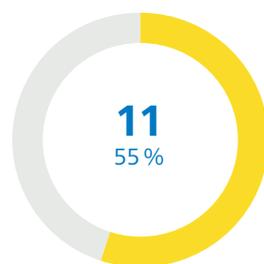


Decisione sull'ammissibilità

Indagini su casi di cattiva amministrazione riscontrati dalla Mediatrice europea nel 2016



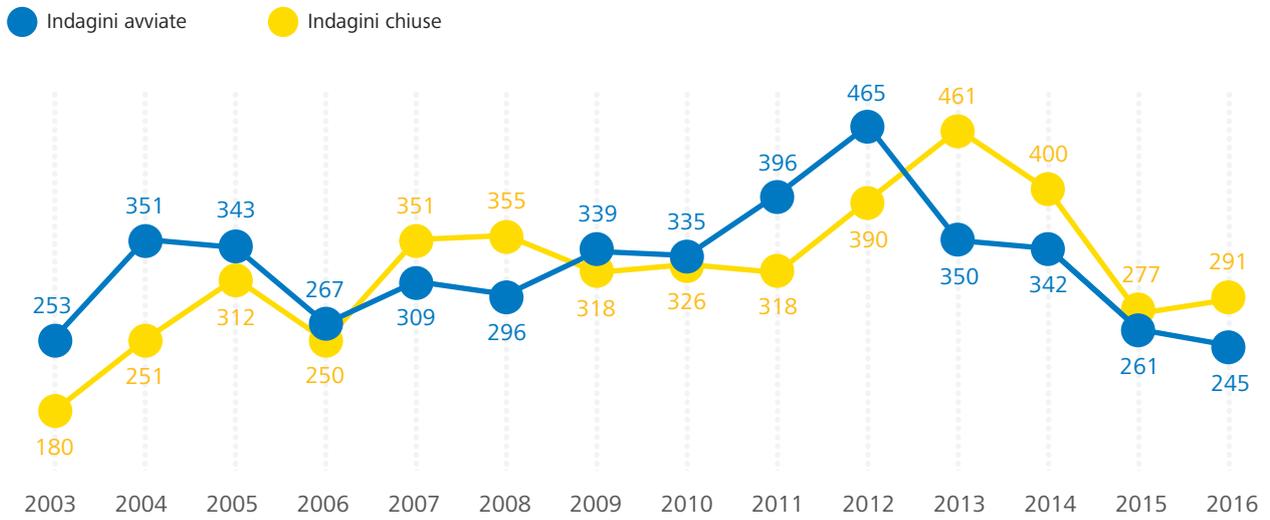
Osservazioni critiche rivolte all'istituzione



Raccomandazioni pienamente o parzialmente accettate dall'istituzione



Andamento del numero di indagini effettuate dalla Mediatrice europea

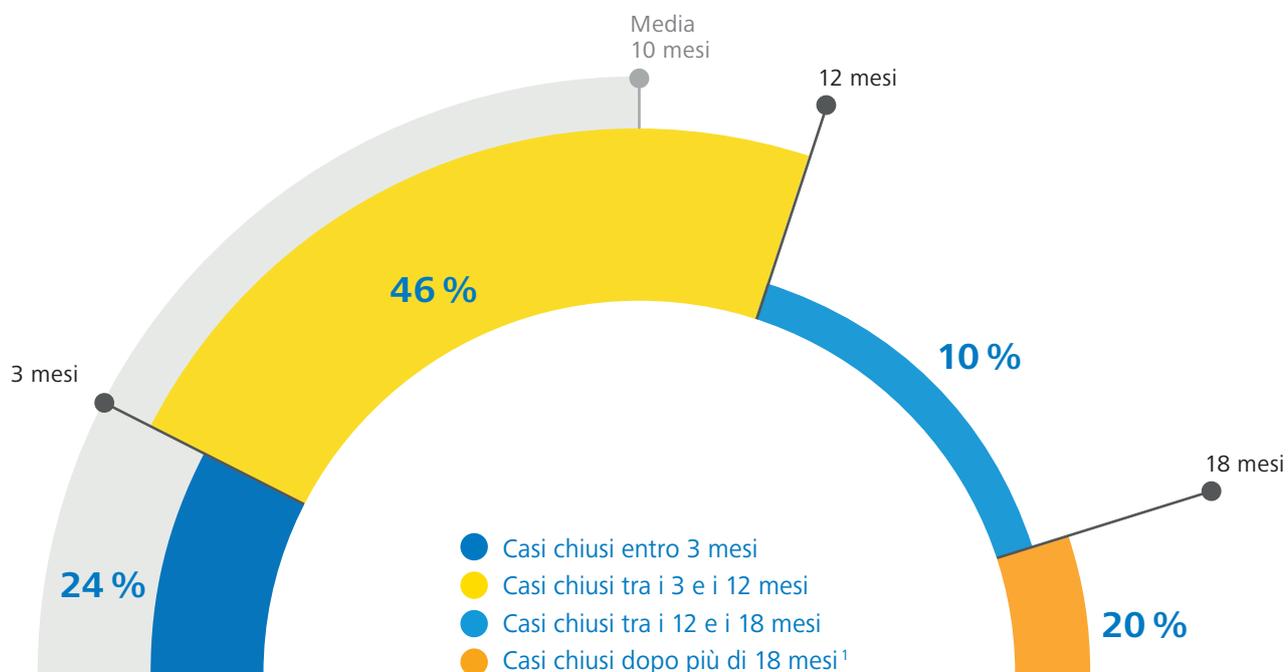


Risultati delle indagini chiuse dalla Mediatrice europea nel 2016



Nota: 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 2016

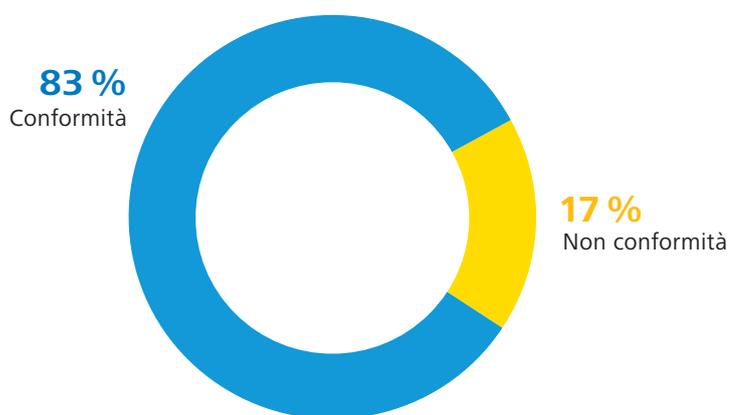


¹ Alcuni casi complessi richiedono diversi cicli di consultazioni con il denunciante e l'istituzione interessata: le nuove disposizioni di attuazione dovrebbero ridurre la durata delle indagini.



Conformità con le proposte della Mediatrice

Conformità con le proposte della Mediatrice europea nel 2015



Negli ultimi cinque anni la Mediatrice ha pubblicato un resoconto annuale completo in cui illustra in che modo le istituzioni dell'UE rispondono alle proposte della Mediatrice per migliorare l'amministrazione dell'Unione stessa. Tali proposte assumono la forma di soluzioni amichevoli, raccomandazioni, ulteriori osservazioni e osservazioni critiche. Il tasso di conformità è essenziale per misurare l'impatto e la rilevanza del lavoro della Mediatrice.

La relazione *Putting it Right? – How the EU institutions responded to the Ombudsman in 2015* (Sistemare le cose? In che modo le istituzioni dell'UE hanno risposto alla Mediatrice nel 2015) indica che tali istituzioni si sono conformate alle proposte della Mediatrice a un tasso dell'83 %, il secondo più alto registrato finora. Delle 18 istituzioni esaminate, 12 si sono conformate al 100 %, mentre la Commissione – che rappresenta la quota più grande delle indagini condotte dalla Mediatrice – ha totalizzato l'82 %. Come emerge dalla relazione, il tasso di conformità può variare in misura significativa da un'istituzione all'altra: dal 100 % in alcuni casi al 33 % nel caso peggiore. Il Parlamento europeo, Frontex e l'Agenzia europea per le sostanze chimiche (ECHA), per esempio, hanno registrato un tasso di conformità pari al 100 %.

La relazione relativa al 2016 sarà disponibile alla fine del 2017.



13.1 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 2016 ammontavano a 10 658 951 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.



Il personale dell'ufficio del Mediatore europeo

13.2 Impiego delle risorse

Ogni anno il Mediatore adotta un [piano di gestione annuale](#) (PGA), nel quale sono stabilite concretamente le azioni che deve compiere per dare attuazione agli obiettivi e alle priorità dell'istituzione. Il PGA del 2016 è il secondo basato sulla strategia del Mediatore europeo «[Verso il 2019](#)».

L'istituzione ha un personale molto 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 in merito al lavoro svolto. Nel 2016 l'organico del Mediatore era composto da 75 membri.

Sul [sito del Mediatore](#) è disponibile un elenco del personale completo e periodicamente aggiornato, contenente informazioni dettagliate sulla struttura dell'ufficio del Mediatore e sulle competenze di ciascuna sezione.



Come rivolgersi al Mediatore europeo

Per posta

Mediatore europeo
1 avenue du Président Robert Schuman
CS 30403
F - 67001 Strasbourg Cedex

Per telefono

+33 (0)3 88 17 23 13

Per e-mail

eo@ombudsman.europa.eu

Online

Sito Internet: www.ombudsman.europa.eu
Twitter: twitter.com/EUombudsman
Google+: plus.google.com/101520878267293271723
LinkedIn: www.linkedin.com/company/272026
YouTube: www.youtube.com/eotubes

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

www.ombudsman.europa.eu

© Unione europea, 2017

Tutte le fotografie e immagini © Unione europea, tranne la copertina (© Konstantin Faraktinov/Stocklib).

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

Composizione in FrutigerNext e Palatino.

Print	ISBN 978-92-9212-925-5	ISSN 1680-3868	doi:10.2869/56073	QK-AA-17-001-IT-C
PDF	ISBN 978-92-9212-938-5	ISSN 1680-3973	doi:10.2869/241791	QK-AA-17-001-IT-N

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

