

Ο ΕΥΡΩΠΑΙΟΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ 2005  
ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ  
ΚΑΙ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ



ΕΟΡΤΑΖΟΝΤΑΣ ΤΑ ΠΡΩΤΑ ΔΕΚΑ ΧΡΟΝΙΑ 1995–2005

Ο ΕΥΡΩΠΑΙΟΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ 2005  
ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ  
ΚΑΙ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ

ΕΟΡΤΑΖΟΝΤΑΣ ΤΑ ΠΡΩΤΑ ΔΕΚΑ ΧΡΟΝΙΑ 1995-2005

© Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής 2006

**Ρητή επιφύλαξη κάθε δικαιώματος.**

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

**Το πλήρες κείμενο της Έκθεσης δημοσιεύεται στο διαδίκτυο, στη διεύθυνση:**  
**<http://www.ombudsman.europa.eu/report/el/default.htm>**

*Printed in Belgium*

ΤΥΠΩΜΕΝΟ ΣΕ ΧΑΡΤΙ ΛΕΥΚΑΣΜΕΝΟ ΧΩΡΙΣ ΧΛΩΡΙΟ

## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Ο θεσμός του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή γιόρτασε τη δέκατη επέτειο από την ίδρυσή του το 2005. Αυτή η σημαντική επέτειος μας έδωσε την ευκαιρία να πραγματοποιήσουμε απολογισμό των επιτευγμάτων της πρώτης δεκαετίας και να χαράξουμε τη βέλτιστη μελλοντική πορεία του θεσμού σε συνεργασία με τους βασικούς συνομιλητές μας. Οι διάφορες εκδηλώσεις που διοργανώσαμε μας παρείχαν πολύτιμα στοιχεία σχετικά με το τι λειτουργεί σωστά και πού μπορούν να γίνουν περισσότερα σε ό,τι αφορά τις σχέσεις μας με τα θεσμικά όργανα και τους οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), την κοινότητα των διαμεσολαβητών, και γενικότερα με πολίτες και καταγγέλλοντες. Πριν όμως αναλύσω σε βάθος τις διάφορες ιδέες που διατυπώθηκαν, επιτρέψτε μου να εκφράσω ορισμένες σκέψεις για το έργο του θεσμού τα τελευταία δέκα χρόνια.



Από τον Σεπτέμβριο του 1995, ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής έχει χειριστεί περισσότερες από 20 000 καταγγελίες και έχει βοηθήσει αναρίθμητους άλλους πολίτες απαντώντας στα αιτήματά τους για παροχή πληροφοριών. Ο προκάτοχός μου και πρώτος Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής κ. Jacob SÖDERMAN μπορεί να συγκαταλέγει στα σημαντικά επιτεύγματά του την προθυμία των θεσμικών οργάνων και οργανισμών της ΕΕ να συνεργαστούν μαζί του για να δοθεί λύση στα προβλήματα των πολιτών. Από την κατάργηση των ορίων ηλικίας στις προσλήψεις έως τις βελτιώσεις στον τομέα της καθυστέρησης πληρωμών, και από την εξασφάλιση μεγαλύτερης πρόσβασης σε έγγραφα έως την ενίσχυση του σεβασμού του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ, τα θεσμικά όργανα και οργανισμοί έδειξαν ότι ήταν πρόθυμα να συνεργαστούν με τον Διαμεσολαβητή για να παρέχουν καλύτερες υπηρεσίες στους πολίτες. Για τα επιτεύγματα αυτά και για πολλά ακόμα, ως πολίτες της Ένωσης, οφείλουμε όλοι μας πολλά στον Jacob SÖDERMAN.

Πέρα από τις προσπάθειες για τη βελτίωση της διοίκησης της Ένωσης, ο θεσμός του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή έχει καταβάλει μεγάλες προσπάθειες ανάπτυξης σχέσεων με εθνικούς, περιφερειακούς και τοπικούς διαμεσολαβητές σε ολόκληρη την επικράτεια της Ένωσης με στόχο να διασφαλιστεί η πραγμάτωση των δικαιωμάτων που απορρέουν από το δίκαιο της ΕΕ, συμπεριλαμβανομένων των θεμελιωδών δικαιωμάτων, για τους πολίτες και τους κατοίκους της Ένωσης. Η συνεργασία αυτή λαμβάνει χώρα ως επί το πλείστον υπό την αιγίδα του ευρωπαϊκού δικτύου διαμεσολαβητών, το οποίο έχει εξελιχθεί στη διάρκεια της τελευταίας δεκαετίας σε πολύτιμο μηχανισμό άμεσου και αποτελεσματικού χειρισμού καταγγελιών πολιτών. Η επέτειος του 2005 μας έδωσε την ευκαιρία να κάνουμε απολογισμό των επιτευγμάτων του δικτύου από τη σύστασή του στο Στρασβούργο το 1996 και να χαράξουμε την κοινή μελλοντική πορεία μας.

Ο Διαμεσολαβητής εργάστηκε άοκνα από τον Σεπτέμβριο του 1995 για να προσεγγίσει τους πολίτες και να τους ενημερώσει για τα δικαιώματά τους, και ιδίως για το δικαίωμα να υποβάλλουν καταγγελίες και να ζητούν αποκατάσταση. Την επιτυχία αυτών των πρωτοβουλιών μαρτυρεί το γεγονός ότι πλέον υποβάλλονται μηνιαίως περισσότερες από 300 καταγγελίες στον Διαμεσολαβητή. Το 2005 ο αριθμός των καταγγελιών ξεπέρασε κάθε προηγούμενο.

### Οι σχέσεις του Διαμεσολαβητή με τα θεσμικά όργανα και τους οργανισμούς της ΕΕ

Θα ήταν φυσικά πολύ καλύτερα εάν οι πολίτες δεν ήταν ποτέ αναγκασμένοι να προσφύγουν στον Ευρωπαίο Διαμεσολαβητή και εάν βρισκόταν λύση στα προβλήματα που καταγγέλλουν στο νωρίτερο δυνατό στάδιο, από τη διοικητική αρχή που αφορά η καταγγελία. Τους πολίτες δεν τους ενδιαφέρει ποιος επιλύει το πρόβλημά τους. Συχνά αναζητούν απλώς μια εξήγηση, μια αιτιολόγηση, μια συγγνώμη ή μια σύσταση, που η ίδια η διοικητική αρχή την οποία αφορά η καταγγελία είναι η πλέον ενδεδειγμένη να παράσχει.

Όταν οι πολίτες αισθάνονται την ανάγκη να υποβάλουν καταγγελία, επιθυμούν την επίλυση του προβλήματός τους το ταχύτερο δυνατόν και με τον πλέον αποτελεσματικό τρόπο. Κατά την άποψή μου, ο ταχύτερος και ικανοποιητικότερος για όλους τρόπος επίλυσης ενός προβλήματος



είναι ένας συμβιβασμός που προτείνεται από τη διοικητική αρχή, καθώς το θεσμικό όργανο λαμβάνει τα εύσημα για την επίλυση του προβλήματος, ενισχύει το κύρος του στα μάτια του καταγγέλλοντος και εξασφαλίζει ένα αποτέλεσμα που ικανοποιεί όλους τους ενδιαφερόμενους. Με άλλα λόγια, ο τρόπος με τον οποίο αντιδρά η δημόσια διοίκηση σε καταγγελίες πολιτών αποτελεί βασική ένδειξη του κατά πόσον θέτει τον πολίτη στο επίκεντρο της δράσης της. Αυτό είναι ένα βασικό μήνυμα που προσπάθησα να περάσω στις διάφορες εκδηλώσεις που διοργανώσαμε με την ευκαιρία της φετινής επετείου με τη συμμετοχή θεσμικών οργάνων και οργανισμών της ΕΕ.

Όλα τα θεσμικά όργανα και οι οργανισμοί της ΕΕ μπορούν να συμβάλουν στη βελτίωση των σχέσεων με τους πολίτες. Είτε πρόκειται για την αντιμετώπιση συμβατικών προβλημάτων είτε για την παροχή πρόσβασης σε έγγραφα είτε για την αιτιολόγηση της μη επιλογής κάποιου υποψηφίου, οι καταγγελίες των πολιτών μάς διδάσκουν πώς να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες που παρέχουμε. Το τελικό αποτέλεσμα της διαδικασίας αυτής είναι ότι όλοι όσοι σε κάποιο στάδιο έχουν επαφή με τα θεσμικά όργανα – όχι μόνον οι καταγγέλλοντες – ωφελούνται από το έργο του Διαμεσολαβητή.

Οι καταγγελίες είναι συχνά συμπτώματα σοβαρότερων, πολυπλοκότερων ή συστημικών ζητημάτων ή προβλημάτων. Ένα από τα καθήκοντα του Διαμεσολαβητή είναι να τα εντοπίζει και να αναζητεί τρόπους αντιμετώπισής τους. Έτσι, ο Διαμεσολαβητής, επιπλέον του ρόλου του ως εξωτερικού μηχανισμού ελέγχου, αποτελεί επίσης πολύτιμο εργαλείο για τα διοικητικά στελέχη, ένα εργαλείο που βοηθά τη διοίκηση να βελτιώσει την απόδοσή της, εφιστώντας την προσοχή της σε τομείς που χρήζουν βελτιώσεων.

Στο πλαίσιο αυτό, ένα πολύτιμο μέσο είναι ο Ευρωπαϊκός Κώδικας Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς που εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο το 2001. Ο Κώδικας εξηγεί στους πολίτες τι έχουν το δικαίωμα να προσδοκούν από την ευρωπαϊκή διοίκηση. Αποτελεί επίσης χρήσιμο οδηγό για τους δημοσίους υπαλλήλους προωθώντας τα υψηλότερα πρότυπα διοίκησης. Μια νέα έκδοση του Κώδικα δημοσιεύθηκε σε 24 γλώσσες το 2005. Περισσότερα από 100 000 αντίτυπα διανεμήθηκαν σε ολόκληρη την Ευρώπη και εκτός των συνόρων της. Με τη σειρά τους, εθνικές διοικήσεις και τοπικές αρχές, σχολεία και πανεπιστήμια, κέντρα κατάρτισης και δημόσιες βιβλιοθήκες καθώς και μεμονωμένοι πολίτες ζήτησαν αντίτυπα για να τα διανείμουν περαιτέρω. Πρόκειται πράγματι για μια ευρωπαϊκή επιτυχία. Ο Κώδικας προσαρμόστηκε για να χρησιμοποιηθεί από εθνικές, περιφερειακές και τοπικές διοικητικές αρχές από την Πορτογαλία έως την Ιταλία, από τη Βαλोनία έως την Ελλάδα και από τη Ρουμανία ως την Κροατία. Δεδομένου ότι ο Ευρωπαϊκός Κώδικας υιοθετήθηκε από ένα τόσο ευρύ φάσμα διοικητικών αρχών σε ολόκληρη την Ευρώπη, εξακολουθώ να ελπίζω ότι μπορεί να υιοθετηθεί από όλα τα θεσμικά όργανα και τους οργανισμούς της ΕΕ, ίσως υπό τη μορφή μιας διοργανικής συμφωνίας. Οι επαφές μου για το ζήτημα αυτό στη διάρκεια του 2005 με τον Πρόεδρο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής κ. José Manuel BARROSO και τους Αντιπροέδρους κ. Margot WALLSTRÖM και κ. Siim KALLAS ήταν εξαιρετικά εποικοδομητικές, και ελπίζω ειλικρινά ότι θα μπορέσουμε να κινηθούμε με γοργά βήματα προς την κατεύθυνση της υλοποίησης αυτού του στόχου. Αυτό θα αποτελούσε σαφή ένδειξη της κοινής δέσμευσής μας να συνεργαστούμε προς όφελος των πολιτών.

Μια κίνηση που θεώρησα ιδιαίτερα ενθαρρυντική το 2005 ήταν η έγκριση της ανακοίνωσης της Επιτροπής για τη θέσπιση νέας εσωτερικής διαδικασίας για την ανταπόκριση σε αιτήματα του Διαμεσολαβητή στο πλαίσιο των ερευνών του. Η εν λόγω ανακοίνωση προβλέπει την ανάληψη της πολιτικής ευθύνης σε κάθε υπόθεση από τον αρμόδιο Επίτροπο, παράλληλα με τη διατήρηση του σημαντικού ρόλου της Γενικής Γραμματείας. Χαιρετίζω θερμά τη νέα αυτή διαδικασία, στόχος της οποίας είναι, όπως αντιλαμβάνομαι, η ενίσχυση της συνέπειας και της ποιότητας των απαντήσεων της Επιτροπής καθώς και η διασφάλιση άμεσης αντίδρασης στις συστάσεις και παρατηρήσεις του Διαμεσολαβητή. Δεδομένου ότι πρόκειται για το θεσμικό όργανο το οποίο αφορά το 70% περίπου του συνόλου των ερευνών του Διαμεσολαβητή, είναι εξαιρετικά σημαντικό η Επιτροπή να αναλάβει πρωταγωνιστικό ρόλο στην αντιμετώπιση κρουσμάτων κακοδιοίκησης και στην προώθηση ενός πολιτισμού εξυπηρέτησης των πολιτών. Η ανά χειράς ετήσια έκθεση περιέχει πληθώρα παραδειγμάτων υποθέσεων στις οποίες η Επιτροπή πράγματι αντέδρασε άμεσα και εποικοδομητικά για την επίλυση προβλημάτων στα οποία επέστησα την προσοχή της.

### **Συνεργασία με το ευρωπαϊκό δίκτυο διαμεσολαβητών**

Από την ίδρυση του θεσμού, ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής συνεργάστηκε στενά με τους ομολόγους του σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο μέσω του ευρωπαϊκού δικτύου



διαμεσολαβητών. Ο βασικός στόχος του δικτύου παραμένει επίκαιρος και σημαντικός, όπως και τότε: η πραγμάτωση των δικαιωμάτων των πολιτών και των κατοίκων της ΕΕ που απορρέουν από το δίκαιο της ΕΕ.

Η εφαρμογή του δικαίου της ΕΕ είναι σε μεγάλο βαθμό αρμοδιότητα των διοικητικών αρχών των Κρατών-Μελών. Στην πράξη, επομένως, ο σεβασμός των δικαιωμάτων που απορρέουν από το δίκαιο της ΕΕ εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την ποιότητα της καθημερινής εργασίας τους και από το βαθμό στον οποίο τα εποπτικά όργανά τους, συμπεριλαμβανομένων των διαμεσολαβητών, προωθούν μια διοίκηση υψηλής ποιότητας και παρέχουν αποτελεσματικά μέσα προσφυγής όταν χρειάζεται. Αυτό αποκτά ολοένα και μεγαλύτερη σημασία, δεδομένου ότι η συνεργασία μεταξύ των διαφόρων διοικητικών αρχών των Κρατών-Μελών και των θεσμικών οργάνων της ΕΕ συνεχίζει να ενισχύεται τόσο σε έκταση όσο και σε ένταση. Η συνεργασία μεταξύ των διοικήσεων πρέπει να συνοδεύεται από συνεργασία μεταξύ των διαμεσολαβητών με στόχο την προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών και την εξασφάλιση αποτελεσματικών μέσων προσφυγής.

Στη βάση αυτή, το 2005 διερεύνησα το ενδεχόμενο περαιτέρω εδραίωσης και προώθησης του ρόλου των διαμεσολαβητών στον εξελισσόμενο ευρωπαϊκό νομικό και πολιτικό πολιτισμό. Για τον σκοπό αυτό, υποστήριξα ότι η προστιθέμενη αξία που προσφέρει στους πολίτες αυτή η συνεργασία στο πλαίσιο του Δικτύου πρέπει να προβληθεί περισσότερο τόσο στους ίδιους τους πολίτες όσο και στους υπεύθυνους για τη χάραξη πολιτικής σε κάθε επίπεδο στην Ένωση. Όσον αφορά τους τελευταίους, μένουν ακόμη να γίνουν πολλά. Δεν έχουμε ακόμη πείσει ότι η ποικιλομορφία δεν πρέπει να αποτελεί εμπόδιο στο να λαμβάνονται πλήρως υπόψη οι διαμεσολαβητές από τις αρχές των Κρατών-Μελών και τα θεσμικά όργανα και τους οργανισμούς της ΕΕ κατά τη χάραξη νέων πολιτικών.

Ως συνεισφορά στην εδραίωση μιας σαφέστερης δημόσιας ταυτότητας της συνεργασίας μας, ανακοίνωσα ότι το γραφείο μου σχεδιάζει να επενδύσει πόρους για την περαιτέρω αξιοποίηση του Διαδικτύου τόσο για την επικοινωνία με το κοινό όσο και για τη μεταξύ μας επικοινωνία. Σχεδιάζουμε να ενσωματώσουμε έναν διαδραστικό οδηγό με τίτλο «Ποιος μπορεί να με βοηθήσει;» στην ιστοσελίδα του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή, ο οποίος θα κατευθύνει τους πολίτες στον αρμόδιο διαμεσολαβητή σε ευρωπαϊκό, εθνικό ή περιφερειακό επίπεδο. Εντός της επόμενης διετίας σκοπεύουμε ακόμη να συντάξουμε στο πλαίσιο του Δικτύου μια δήλωση η οποία θα εξηγεί τους πολίτες τι μπορούν να προσδοκούν όταν απευθύνονται σε κάποιον διαμεσολαβητή του Δικτύου. Μπορούμε να εξετάσουμε το ενδεχόμενο να εγκρίνουμε τη δήλωση αυτή στο έκτο σεμινάριο εθνικών διαμεσολαβητών που θα πραγματοποιηθεί στο Στρασβούργο το 2007. Μολονότι έχω επίγνωση της δυσκολίας ενός τέτοιου εγχειρήματος, είμαι πεπεισμένος ότι σε πολύ μεγάλο βαθμό αντιλαμβανόμαστε με τον ίδιο τρόπο τον ρόλο του διαμεσολαβητή και, επομένως, η σύνταξη της δήλωσης εντός του χρονοδιαγράμματος που πρότεινα είναι ένας επιτεύξιμος στόχος. Αυτή η δήλωση θα είναι αφενός πολύτιμο εργαλείο για τους πολίτες που χρειάζονται τις υπηρεσίες κάποιου διαμεσολαβητή εκτός του Κράτους-Μέλους στο οποίο ανήκουν, και αφετέρου βασικό σημείο αναφοράς στις σχέσεις διαμεσολαβητών με υπεύθυνους χάραξης πολιτικής, τόσο σε συλλογικό όσο και σε μεμονωμένο επίπεδο. Η διαδικασία της σύνταξης της δήλωσης καθεαυτή είναι επίσης βέβαιο ότι θα αποτελέσει καλή ευκαιρία να διδαχθούμε από τις εμπειρίες των άλλων και, άρα, θα αποδειχθεί εξίσου πολύτιμη. Μια τέτοια διαδικασία σίγουρα θα ενισχύσει τη συνεργασία που έχει αναπτυχθεί μέχρι σήμερα.

### **Οι σχέσεις του Διαμεσολαβητή με πολίτες και πιθανούς καταγγέλλοντες**

Ένας είναι ο πρωταρχικός στόχος των προσπαθειών του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή για στενή συνεργασία με τα θεσμικά όργανα και τους οργανισμούς της ΕΕ και με διαμεσολαβητές σε ολόκληρη την Ένωση: η βέλτιστη εξυπηρέτηση των πολιτών. Με στόχο την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πολιτών της Ένωσης διοργανώσαμε το 2005, στο πλαίσιο των εορταστικών εκδηλώσεων για τη δέκατη επέτειο από την ίδρυση του θεσμού, εκδηλώσεις για τα μέσα ενημέρωσης, ΜΚΟ, ομάδες συμφερόντων, περιφερειακά και τοπικά γραφεία εκπροσώπησης και πολίτες εν γένει. Κρίναμε ότι άξιζε να διερευνήσουμε διάφορες μεθόδους που μπορούμε να αξιοποιήσουμε στο μέλλον για την καλύτερη ενημέρωση των πολιτών σχετικά με το δικαίωμα υποβολής καταγγελίας στον Διαμεσολαβητή, με στόχο τη βελτίωση της απόδοσης της διοίκησης της ΕΕ προς όφελος όλων.

Διαπιστώθηκε ότι υπάρχουν μεγάλα περιθώρια βελτίωσης σε ό,τι αφορά τη μετάδοση των κατάλληλων πληροφοριών στους κατάλληλους ανθρώπους. Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής καλείται να αντιμετωπίσει δύο άμεσες προκλήσεις σε ό,τι αφορά την αύξηση της ενημέρωσης:

πολλοί δεν γνωρίζουν τι είναι ένας διαμεσολαβητής και τι κάνει η ΕΕ. Όλο το ενημερωτικό υλικό που παράγουμε πρέπει να απαντά σε αυτά τα δύο ερωτήματα με σαφή και κατανοητό τρόπο. Ο Διαμεσολαβητής πρέπει να βελτιώσει την παρουσία του στο Διαδίκτυο. Πρέπει να απευθυνθούμε πιο συγκεκριμένα σε πιθανούς καταγγέλλοντες. Τα θεσμικά όργανα της ΕΕ πρέπει να ενημερώνουν συστηματικά τους πολίτες με τους οποίους έρχονται σε επαφή για το δικαίωμά τους να υποβάλουν καταγγελία.

Ο Διαμεσολαβητής πρέπει επίσης να περάσει το μήνυμα ότι η διαδικασία υποβολής καταγγελίας είναι απλή. Σε γενικές γραμμές, ο Διαμεσολαβητής προσφέρει γρήγορη, δωρεάν και ευέλικτη εξυπηρέτηση. Εξάλλου, για όσους ανησυχούν για ενδεχόμενες επιπτώσεις εκ μέρους των θεσμικών οργάνων εάν υποβάλουν καταγγελία, θα συνεχίσω να διακηρύττω ότι κάθε προσπάθεια ή απειλή δυσχέρανσης της θέσης προσώπου που ασκεί το δικαίωμα υποβολής καταγγελίας στον Διαμεσολαβητή θα συνιστούσε κρούσμα κακοδιοίκησης. Τα θεσμικά όργανα και οι οργανισμοί της ΕΕ πρέπει να λάβουν τα αναγκαία μέτρα ώστε να διασφαλίσουν ότι οι υπάλληλοί τους είναι ενήμεροι γι' αυτό και πράττουν αναλόγως.

### Συμπέρασμα

Η Ευρωπαϊκή Ένωση περνά δύσκολους καιρούς. Οι πολίτες στη Γαλλία και τις Κάτω Χώρες ψήφισαν κατά της κύρωσης της Συνταγματικής Συνθήκης, η προσέλευση των ψηφοφόρων στις ευρωπαϊκές εκλογές συνεχίζει να μειώνεται και η Ένωση αγωνίζεται ακόμη να εξαλείψει την αντίληψη ότι είναι ένας απόμακρος γραφειοκρατικός οργανισμός που οικοδομήθηκε από μια πολιτική ελίτ. Πρόσφατη έρευνα του Ευρωπαϊκού μετρητή αποκάλυψε ότι μόλις 38% των πολιτών αισθάνεται ότι «η φωνή του μετρά στην ΕΕ».

Ο θεσμός του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή δημιουργήθηκε με σκοπό να φέρει την Ένωση πιο κοντά στους πολίτες και να προσδώσει «ανθρώπινο πρόσωπο» στη διοίκηση της ΕΕ. Θεμελιώδες χαρακτηριστικό του θεσμού είναι ότι ο Διαμεσολαβητής είναι ένα φυσικό πρόσωπο, ότι επικοινωνεί προσωπικά με τους μεμονωμένους πολίτες που απευθύνονται σε αυτόν, εξετάζει την υπόθεσή τους και επιδιώκει την επίλυση του προβλήματός τους. Καθεμιά από αυτές τις «μικρο-επικοινωνίες» συμβάλλει στον εξανθρωπισμό της διοίκησης της ΕΕ και την καθιστά πιο προσιτή στον πολίτη. Ο Διαμεσολαβητής αποτελεί βασική συνιστώσα της προσπάθειας οικοδόμησης εμπιστοσύνης μεταξύ πολιτών και θεσμικών οργάνων. Μπορεί να συμβάλει στην προώθηση εποικοδομητικού διαλόγου μεταξύ των δύο πλευρών.

Όπως έγραψε κάποιος καταγγέλλων, «για μένα αυτή η υπόθεση επιτέλους έληξε και ελπίζω ότι μπορώ να γυρίσω σελίδα στις δραστηριότητές μου, καθώς συνδέονται στενά με την Ευρώπη. Σας ευχαριστώ πολύ για τη χρήσιμη διαμεσολάβησή σας. Ο θεσμός σας προσφέρει ένα πολύ σημαντικό μέσο προσφυγής, παρέχοντας στους πολίτες τη δυνατότητα να επιλύσουν φιλικά ευαίσθητα προβλήματα που ανακύπτουν στις σχέσεις τους με τα ευρωπαϊκά θεσμικά όργανα».

Ο Διαμεσολαβητής δεν μπορεί να εργαστεί μόνος. Η εξασφάλιση διοίκησης κορυφαίας ποιότητας είναι ένα έργο που απαιτεί τη συνεργασία των θεσμικών οργάνων και οργανισμών της ΕΕ. Η τήρηση των δεσμεύσεων, η παροχή κατάλληλων μηχανισμών προσφυγής, η αποφυγή της επανάληψης των σφαλμάτων, η διαφάνεια και ο δημόσιος έλεγχος είναι σημαντικά μέσα για να κερδίσει η Ένωση την εμπιστοσύνη των πολιτών. Επίσης, ο Διαμεσολαβητής πρέπει να συνεργάζεται συστηματικά με τους ομολόγους του σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο ώστε να εξασφαλίζεται ο πλήρης σεβασμός των δικαιωμάτων των πολιτών σε ολόκληρη την επικράτεια της Ένωσης. Τέλος, πρέπει να συνεχίσει να προσεγγίζει τους πολίτες και τους πιθανούς καταγγέλλοντες και να τους ενημερώνει για τις υπηρεσίες που παρέχει.

Ως Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής, θα προσπαθήσω να αξιοποιήσω τα επιτεύγματα της πρώτης δεκαετίας του θεσμού με στόχο την εκπλήρωση της θεσμικής αποστολής μου να φέρω την Ένωση πιο κοντά στους πολίτες και να δώσω «ανθρώπινο πρόσωπο» στη διοίκηση της ΕΕ.

Στρασβούργο, 14 Φεβρουαρίου 2006

Νικηφόρος ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ

## ΣΥΝΟΨΗ ΤΩΝ ΚΥΡΙΟΤΕΡΩΝ ΣΗΜΕΙΩΝ

Στην ενδέκατη ετήσια έκθεση του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο γίνεται απολογισμός των δραστηριοτήτων του Διαμεσολαβητή κατά το 2005. Πρόκειται για την τρίτη ετήσια έκθεση που υποβάλλει ο καθηγητής Νικηφόρος ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ, ο οποίος ανέλαβε καθήκοντα Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή την 1η Απριλίου 2003.

### ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ

Η Έκθεση αποτελείται από έξι κεφάλαια και πέντε παραρτήματα. Αρχίζει με μια εισαγωγή του ίδιου του Διαμεσολαβητή, στην οποία κάνει επισκόπηση των κύριων δραστηριοτήτων και επιτευγμάτων του έτους και σκιαγραφεί τις ιδέες του για το μέλλον. Η παρούσα Σύνοψη των κυριότερων σημείων αποτελεί το κεφάλαιο 1.

Στο κεφάλαιο 2 περιγράφονται οι διαδικασίες διεκπεραίωσης των καταγγελιών και διεξαγωγής των ερευνών που ακολουθεί ο Διαμεσολαβητής. Επισημαίνονται σημαντικές νέες εξελίξεις, και γίνεται επισκόπηση των καταγγελιών που εξετάστηκαν στη διάρκεια του έτους, συμπεριλαμβανομένης θεματικής ανάλυσης της έκβασης των υποθέσεων η εξέταση των οποίων περατώθηκε κατόπιν έρευνας. Η ανάλυση αυτή καλύπτει τα πιο σημαντικά νομικά πορίσματα και πορίσματα που συνδέονται με πραγματικά περιστατικά, τα οποία περιλαμβάνονται στις αποφάσεις του Διαμεσολαβητή το 2005.

Το κεφάλαιο 3 περιέχει επιλεγμένες περιλήψεις τέτοιων αποφάσεων, δείχνοντας το εύρος των θεμάτων και των θεσμικών οργάνων που αφορούν οι καταγγελίες και οι αυτεπάγγελτες έρευνες. Περιέχει περιλήψεις όλων των αποφάσεων των οποίων γίνεται μνεία στη θεματική ανάλυση του κεφαλαίου 2. Οι περιλήψεις αποφάσεων επί καταγγελιών οργανώνονται, πρώτον, βάσει του πορίσματος ή της έκβασης και, δεύτερον, βάσει του θεσμικού ή άλλου οργάνου που αφορούν. Περιλήψεις αποφάσεων κατόπιν αυτεπάγγελτων ερευνών εξετάζονται στο τέλος του κεφαλαίου.

Το κεφάλαιο 4 αφορά τις σχέσεις με τα θεσμικά όργανα και τους οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ξεκινά συνοψίζοντας την αξία της εποικοδομητικής συνεργασίας του Διαμεσολαβητή με τα θεσμικά όργανα και τους οργανισμούς και στη συνέχεια παραθέτει τις διάφορες συναφείς συναντήσεις και γεγονότα που έλαβαν χώρα το 2005.

Το κεφάλαιο 5 αφορά τις σχέσεις του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή με την κοινότητα των εθνικών, περιφερειακών και τοπικών διαμεσολαβητών στην Ευρώπη και εκτός αυτής. Οι δραστηριότητες του ευρωπαϊκού δικτύου διαμεσολαβητών περιγράφονται λεπτομερώς, ενώ εξετάζεται και η συμμετοχή του Διαμεσολαβητή σε σεμινάρια, διασκέψεις και συναντήσεις.

Στο κεφάλαιο 6 γίνεται επισκόπηση των δραστηριοτήτων επικοινωνίας του Διαμεσολαβητή. Το κεφάλαιο χωρίζεται σε έξι ενότητες, οι οποίες καλύπτουν τις σημαντικές στιγμές του έτους, τις ενημερωτικές επισκέψεις του Διαμεσολαβητή, τις διασκέψεις και συναντήσεις στις οποίες συμμετέχουν ο Διαμεσολαβητής και το προσωπικό του, τις σχέσεις με τα μέσα ενημέρωσης, τις δημοσιεύσεις και την ηλεκτρονική επικοινωνία.

Το παράρτημα Α περιέχει στατιστικά στοιχεία σχετικά με το έργο του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή το 2005. Στα παραρτήματα Β και Γ παρέχονται λεπτομερή στοιχεία σχετικά με τον προϋπολογισμό και το προσωπικό του Διαμεσολαβητή αντίστοιχα. Το παράρτημα Δ περιέχει ευρετήρια των αποφάσεων που αναλύονται στο κεφάλαιο 3 με βάση τον αριθμό της υπόθεσης, το αντικείμενο και το είδος της καταγγελλόμενης κακοδιοίκησης. Στο παράρτημα Ε περιγράφεται η διαδικασία εκλογής του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή καθώς και η επανεκλογή του κ. ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΥ τον Ιανουάριο του 2005.





## ΣΥΝΟΨΗ

### Η αποστολή του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή

Ο θεσμός του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή θεσπίστηκε με τη Συνθήκη του Μάαστριχτ ως απόρροια της κατοχύρωσης της ιθαγένειας της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ο Διαμεσολαβητής διερευνά καταγγελίες που αφορούν περιπτώσεις κακοδιοίκησης κατά τις δραστηριότητες των Κοινοτικών θεσμικών οργάνων και οργανισμών, με εξαίρεση το Δικαστήριο και το Πρωτοδικείο κατά την άσκηση των δικαιωμάτων τους καθυκόντων. Με την έγκριση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, ο Διαμεσολαβητής έχει ορίσει την «κακοδιοίκηση» με τρόπο που περιλαμβάνει το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, του κράτους δικαίου και της αρχής της χρηστής διοίκησης.

Πέρα από την εξέταση καταγγελιών πολιτών, εταιριών και ενώσεων, ο Διαμεσολαβητής ενεργεί υπέρ των πολιτών κινώντας αυτεπάγγελτες έρευνες και προσεγγίζοντας τους πολίτες για να τους ενημερώσει για τα δικαιώματά τους και τον τρόπο άσκησης τους.

### Καταγγελίες και έρευνες το 2005

Το 2005 ο Διαμεσολαβητής έλαβε συνολικά 3 920 καταγγελίες. Αυτό αντιπροσωπεύει αύξηση 5% σε σύγκριση με το 2004<sup>1</sup>. Το 59% των καταγγελιών, το υψηλότερο μέχρι σήμερα ποσοστό, εστάλη στον Διαμεσολαβητή ηλεκτρονικά, είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είτε μέσω του δελτίου καταγγελίας που παρέχεται στην ιστοσελίδα του Διαμεσολαβητή. Καταγγελίες εστάλησαν απευθείας από μεμονωμένους πολίτες σε 3 705 υποθέσεις, ενώ 215 καταγγελίες προήλθαν από ενώσεις ή εταιρίες.

Ο Διαμεσολαβητής μπόρεσε να βοηθήσει τον καταγγέλλοντα σε περισσότερο από το 75% των υποθέσεων, κινώντας έρευνα για την υπόθεση, διαβιβάζοντάς την στο αρμόδιο όργανο ή δίνοντας συστάσεις για το πού πρέπει να στραφεί ο καταγγέλλων για άμεση και αποτελεσματική λύση στο πρόβλημα. Μέσα στο έτος κινήθηκαν συνολικά 338 νέες έρευνες βάσει καταγγελιών (συμπεριλαμβανομένης μιας κοινής έρευνας επί 389 μεμονωμένων καταγγελιών). Επίσης ο Διαμεσολαβητής κίνησε πέντε αυτεπάγγελτες έρευνες.

Το 2005, ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής ασχολήθηκε συνολικά με 627 έρευνες, 284 εκ των οποίων μεταφέρθηκαν από το 2004.

Όπως και τα προηγούμενα χρόνια, οι περισσότερες καταγγελίες για τις οποίες κινήθηκε έρευνα αφορούσαν την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (ποσοστό 68% επί του συνόλου). Καθώς η Επιτροπή είναι το βασικό Κοινοτικό θεσμικό όργανο που λαμβάνει αποφάσεις οι οποίες έχουν άμεσο αντίκτυπο στους πολίτες, είναι φυσικό οι καταγγελίες των πολιτών να αφορούν κυρίως εκείνη. Υπήρξαν 73 καταγγελίες κατά της Υπηρεσίας Επιλογής Προσωπικού των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (EPSO), 58 κατά του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και 14 κατά του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Οι βασικές μορφές καταγγελλόμενης κακοδιοίκησης ήταν: αδιαφάνεια, συμπεριλαμβανομένης της άρνησης παροχής πληροφοριών (188 υποθέσεις), άδικη μεταχείριση ή κατάχρηση εξουσίας (132 υποθέσεις), αθέμιτες διακρίσεις (103 υποθέσεις), μη ικανοποιητικές διαδικασίες (78 υποθέσεις), καθυστέρηση που μπορούσε να αποφευχθεί (73 υποθέσεις), αμέλεια (44 υποθέσεις), μη διασφάλιση της εκπλήρωσης υποχρεώσεων, δηλαδή αδυναμία της Επιτροπής να διαδραματίσει τον ρόλο της ως «θεματοφύλακα της Συνθήκης» ενώπιον των Κρατών-Μελών (37 υποθέσεις), και νομικό σφάλμα (29 υποθέσεις).

Συνολικά ελήφθησαν 3 269 μεμονωμένα αιτήματα για παροχή πληροφοριών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε σύγκριση με περίπου 3 200 το 2004 και 2 000 το 2003.

### Τα αποτελέσματα των ερευνών του Διαμεσολαβητή

Το 2005 ο Διαμεσολαβητής περάτωσε 312 έρευνες. Από αυτές οι 302 ήταν έρευνες κατόπιν καταγγελίας, και οι δέκα ήταν αυτεπάγγελτες έρευνες. Τα πορίσματα είχαν ως εξής:

<sup>1</sup> Πρέπει να σημειωθεί ότι 335 από τις καταγγελίες αυτές αφορούσαν το ίδιο ζήτημα και εξετάστηκαν στο πλαίσιο μίας κοινής έρευνας (βλέπε περίληψη της υπόθεσης 3452/2004/JMA και άλλων στην υποενότητα με τίτλο «Δεν διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση»).

### Δεν διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση

Σε 114 υποθέσεις, από την έρευνα που διεξήγαγε ο Διαμεσολαβητής δεν προέκυψε περίπτωση κακοδιοίκησης. Αυτό το αποτέλεσμα δεν είναι απαραίτητως αρνητικό για τον καταγγέλλοντα, στον οποίο το αρμόδιο θεσμικό όργανο ή οργανισμός εξηγεί πλήρως τις ενέργειές του ή ζητά συγγνώμη. Για παράδειγμα:

- Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εξήγησε το σκεπτικό της απόφασής της να μην κινήσει έρευνα κατά των ισπανικών αρχών σχετικά με εικαζόμενη διάκριση λόγω γενετήσιου προσανατολισμού. Ανέφερε ότι τα συγκεκριμένα προβλήματα που αντιμετώπιζαν οι καταγγέλλοντες — ένας Ισπανός και ένας Αργεντινός υπήκοος — δεν ενέπιπταν στο πεδίο εφαρμογής του Κοινοτικού δικαίου. Βάσει της πρότασης της Επιτροπής να προσφύγουν στις αρμόδιες ισπανικές αρχές, οι καταγγέλλοντες υπέβαλαν καταγγελία στον Ισπανό Διαμεσολαβητή. (1687/2003/JMA)
- Έπειτα από καταγγελία της Υπηρεσίας Δράσης των Πολιτών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (European Citizen Action Service - ECAS), ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι οι ελάχιστες προδιαγραφές της Επιτροπής για τις διαβουλεύσεις των ενδιαφερομένων μερών σχετικά με το μέλλον των διαρθρωτικών ταμείων ήταν επαρκώς σαφείς και ότι στην υπό εξέταση υπόθεση η Επιτροπή είχε συμμορφωθεί με αυτές. Δεν απέκλεισε, ωστόσο, τη δυνατότητα σαφέστερης διατύπωσης των ελάχιστων προδιαγραφών ή το ενδεχόμενο μια περισσότερο διατομεακή ή ολιστική προσέγγιση της διαβούλευσης να ήταν καταλληλότερη σε ορισμένες περιπτώσεις, και ενημέρωσε την ECAS για τη δυνατότητα υποβολής τέτοιων προτάσεων στην Επιτροπή. (948/2004/OV)
- Η έρευνα του Διαμεσολαβητή σχετικά με τον δωρεάν δανεισμό βιβλίων από δημόσιες βιβλιοθήκες συνέβαλε στην αποσαφήνιση τόσο του σκεπτικού της απόφασης της Επιτροπής να κινήσει διαδικασία επί παραβάσει κατά της Ισπανίας όσο και των δυνατοτήτων σωστής εφαρμογής της σχετικής Κοινοτικής Οδηγίας χωρίς να υπονομεύεται η πρακτική του δωρεάν δανεισμού. Ο Διαμεσολαβητής κίνησε έρευνα βάσει 389 καταγγελιών στις οποίες οι καταγγέλλοντες ισχυρίζονταν ότι η απόφαση της Επιτροπής να κινήσει διαδικασία επί παραβάσει κατά της Ισπανίας υπονόμει τη συνέχιση της λειτουργίας δημόσιων βιβλιοθηκών ως βασικής δημόσιας υπηρεσίας και συνιστούσε παραβίαση των θεμελιωδών δικαιωμάτων των πολιτών για πρόσβαση σε πολιτιστικά προϊόντα. Η έρευνα περατώθηκε όταν ο Διαμεσολαβητής ενημερώθηκε ότι η Επιτροπή παρέπεμψε το ζήτημα στο Δικαστήριο των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. (3452/2004/JMA και άλλες)

Ακόμα και αν ο Διαμεσολαβητής δεν διαπιστώσει κακοδιοίκηση, μπορεί να θεωρήσει ότι είναι ευκαιρία το θεσμικό όργανο ή ο οργανισμός να βελτιώσει την ποιότητα της διοίκησής του στο μέλλον. Σε τέτοιες υποθέσεις, ο Διαμεσολαβητής διατυπώνει πρόσθετη παρατήρηση, όπως, για παράδειγμα, στις εξής υποθέσεις:

- Ο Διαμεσολαβητής πρότεινε την επανεξέταση εκ μέρους της Επιτροπής των εσωτερικών κανόνων της για την τήρηση αρχείου των τηλεφωνικών συνδιαλέξεων που γίνονται στο πλαίσιο προσκλήσεων υποβολής προσφορών. Αυτό έγινε σε συνέχεια της έρευνας του Διαμεσολαβητή σχετικά με εικαζόμενη παράτυπη τηλεφωνική συνδιάλεξη μεταξύ των υπηρεσιών της Επιτροπής και του ανταγωνιστή προσφέροντος του καταγγέλλοντος. Ο Διαμεσολαβητής δεν διαπίστωσε ενδείξεις παρατυπιών, αλλά επισήμανε ότι η Επιτροπή θα απαντούσε ευκολότερα στους ισχυρισμούς του καταγγέλλοντος εάν ήταν σε θέση να επιδείξει έγγραφο αρχείο της υπό κρίση τηλεφωνικής συνδιάλεξης. (1808/2004/JMA)
- Σε συνέχεια έρευνας σχετικά με καταγγελίες ότι η Επιτροπή και το Συμβούλιο δεν εξασφαλίζουν επαρκή αριθμό θέσεων στάθμευσης για άτομα με ειδικές ανάγκες πλησίον των κεντρικών κτιρίων τους στις Βρυξέλλες, ο Διαμεσολαβητής χαιρέτισε τα αιτήματά τους προς τις βελγικές αρχές για εξασφάλιση πρόσθετων θέσεων στάθμευσης και ζήτησε να ενημερωθεί για τα αποτελέσματα. Κάλεσε επίσης το Συμβούλιο να επανεξετάσει την πολιτική του περί περιορισμού της πρόσβασης ατόμων με ειδικές ανάγκες στους δικούς του χώρους στάθμευσης για λόγους ασφάλειας και πρότεινε να ακολουθήσει ως προς αυτό το ζήτημα το παράδειγμα της Επιτροπής. (2415/2003/JMA και 237/2004/JMA)



- Με στόχο τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της διαφάνειας στις σχέσεις της με τους πολίτες, ο Διαμεσολαβητής δήλωσε ότι η Επιτροπή πρέπει να αποσαφηνίσει τις διαδικασίες που ακολουθεί για το χειρισμό καταγγελιών σχετικών με τη χρήση της οικονομικής βοήθειας της ΕΕ. Αυτό έγινε σε συνέχεια της έρευνάς του σχετικά με το χειρισμό εκ μέρους της Επιτροπής καταγγελίας σχετικά με τη μείωση μιας μη επιστρεπτέας ενίσχυσης από τις περιφερειακές αρχές της Μαδρίτης. Ως αποτέλεσμα της έρευνας του Διαμεσολαβητή, η Επιτροπή συμφώνησε να παράσχει πληροφορίες στον καταγγέλλοντα, ζητώντας συγγνώμη για την καθυστέρηση στην ενημέρωσή του σχετικά με το χειρισμό της υπόθεσης. (274/2004/JMA)
- Η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού (EPSO) συμφώνησε να συμπεριλάβει σε μελλοντικές προκηρύξεις διαγωνισμών διευκρίνιση ότι (i) η πρόσκληση συμμετοχής σε δοκιμασία προεπιλογής δεν σημαίνει ότι έχει ελεγχθεί πλήρως η επιλεξιμότητα του υποψηφίου και ότι (ii) οι γραπτές δοκιμασίες υποψηφίων που στη συνέχεια κρίνονται μη επιλέξιμοι δεν θα βαθμολογούνται. Αυτό έγινε σε συνέχεια πρόσθετης παρατήρησης του Διαμεσολαβητή στο πλαίσιο έρευνας σχετικά με καταγγελία Ούγγρου υπηκόου ο οποίος υπέβαλε αίτηση συμμετοχής σε ανοικτό διαγωνισμό για βοηθούς μεταφραστές. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι η συμπερίληψη των πληροφοριών αυτών θα συνέβαλε στην αποφυγή παρεξηγήσεων και στη βελτίωση των σχέσεων με τους υποψήφιους. (839/2004/MHZ)

#### *Υποθέσεις που διευθετήθηκαν από το θεσμικό όργανο και φιλικόι διακανονισμοί*

Όποτε είναι δυνατό, ο Διαμεσολαβητής προσπαθεί να πετύχει ένα θετικό αποτέλεσμα που ικανοποιεί τόσο τον καταγγέλλοντα όσο και το καταγγελλόμενο θεσμικό όργανο. Η συνεργασία των Κοινοτικών θεσμικών οργάνων και οργανισμών είναι βασική για να επιτευχθεί ένα τέτοιο αποτέλεσμα, με το οποίο ενισχύονται οι σχέσεις μεταξύ θεσμικών οργάνων και πολιτών και αποφεύγονται οι πολυδάπανοι και χρονοβόροι δικαστικοί αγώνες.

Το 2005, 89 υποθέσεις διευθετήθηκαν από το ίδιο το θεσμικό όργανο ή τον οργανισμό κατόπιν καταγγελίας στον Διαμεσολαβητή. Τέτοιες υποθέσεις ήταν οι εξής:

- Η Επιτροπή διευθέτησε υπόθεση καθυστέρησης πληρωμής με γερμανό δημοσιογράφο ειδικό σε επιστημονικά θέματα, εξήγησε τους λόγους της καθυστέρησης και συμφώνησε να καταβάλει τόκους. Επιβεβαίωσε ότι στο μεταξύ είχε λάβει μέτρα για την επιτάχυνση των πληρωμών σε εμπειρογνώμονες. Στη συνέχεια, ο καταγγέλλων ενημέρωσε ότι πληρώθηκε εντός μόλις 30 ημερών για την τελευταία σύμβασή του. (1266/2005/MF)
- Το Συμβούλιο βοήθησε τον Διαμεσολαβητή στη διευθέτηση υπόθεσης σχετικά με την καταγγελία σύμβασης μη στρατιωτικού εμπειρογνώμονα ΤΠ στην αστυνομική αποστολή της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΑΑΕΕ) στο Σεράγεβο με αποτέλεσμα η ΑΑΕΕ να συμφωνήσει να καταβάλει στον καταγγέλλοντα τις αποδοχές που θα του οφείλονταν ως την κανονική λήξη της σύμβασής του. Όσον αφορά την αξίωση του καταγγέλλοντος να τον απαλλάξει το Συμβούλιο από όλες τις εναντίον του κατηγορίες, ο Διαμεσολαβητής δήλωσε ότι ο καταγγέλλων μπορεί να θεωρεί το πόρισμα του Διαμεσολαβητή στην προηγούμενη υπόθεσή του ως απαλλαγή από τις κατηγορίες, καθώς ο Διαμεσολαβητής είχε επιβεβαιώσει στην εν λόγω υπόθεση ότι δεν είχαν γίνει σεβαστά τα δικαιώματα υπεράσπισης του καταγγέλλοντος. (471/2004/OV)
- Η Επιτροπή δημοσιοποίησε δύο επιστολές που είχε αποστείλει στις αρχές του Ηνωμένου Βασιλείου στο πλαίσιο διαδικασίας επί παραβάσει, καθώς και την απάντηση του Ηνωμένου Βασιλείου, και ζήτησε συγγνώμη για την αδικαιολόγητη καθυστέρηση στην ικανοποίηση του αιτήματος πρόσβασης στα εν λόγω έγγραφα. Έπειτα από περαιτέρω έρευνες, η Επιτροπή συμφώνησε επίσης να επιτρέψει την πρόσβαση των καταγγελλόντων σε τρία CD-ROM που περιείχαν τις πληροφορίες που είχαν στείλει οι αρχές του Ηνωμένου Βασιλείου στην Επιτροπή προς επίρρωση των επιχειρημάτων τους. Η διαδικασία επί παραβάσει αφορούσε την εικαζόμενη παράλειψη των αρχών του Ηνωμένου Βασιλείου να συμμορφωθούν με το Κοινοτικό δίκαιο σε ό,τι αφορά έναν μεγάλο χώρο υγειονομικής ταφής απορριμμάτων κοντά στα σπίτια των καταγγελλόντων. (3381/2004/TN)



Εάν οι έρευνες του Διαμεσολαβητή αποκαλύψουν κρούσμα κακοδιοίκησης, ο Διαμεσολαβητής προσπαθεί να επιτύχει φιλικό διακανονισμό, εάν αυτό είναι εφικτό. Σε ορισμένες υποθέσεις, μπορεί να επιτευχθεί φιλικός διακανονισμός, εάν το ενδιαφερόμενο θεσμικό ή άλλο όργανο προσφερθεί να αποζημιώσει τον καταγγέλλοντα. Οποιαδήποτε τέτοια προσφορά γίνεται χαριστικώς, δηλαδή χωρίς να συνεπάγεται αποδοχή ευθύνης και χωρίς να δημιουργεί προηγούμενο.

Το 2005 προτάθηκαν 22 φιλικοί διακανονισμοί. Η εξέταση επτά υποθέσεων περατώθηκε το 2005 όταν επιτεύχθηκε φιλικός διακανονισμός (συμπεριλαμβανομένης μίας υπόθεσης όπου η πρόταση έγινε το 2004). Στα τέλη του 2005, εξετάζονταν ακόμα 18 προτάσεις φιλικού διακανονισμού, συμπεριλαμβανομένων δύο υποθέσεων στις οποίες ο Διαμεσολαβητής ζήτησε από την Επιτροπή να επανεξετάσει προτάσεις που έγιναν το 2004 και τις οποίες είχε απορρίψει. Μεταξύ των φιλικών διακανονισμών που επιτεύχθηκαν το 2004 είναι οι εξής:

- Η Επιτροπή συμφώνησε να καταβάλει αποζημίωση ύψους 596 ευρώ σε καταγγέλλουσα της οποίας την υπόθεση δεν χειρίστηκε σωστά και έγκαιρα. Αναγνώρισε ότι λόγω σειράς παρεξηγήσεων και διοικητικών σφαλμάτων, η καταγγέλλουσα δεν πληρώθηκε εγκαίρως. Πρόσθεσε ότι μια σειρά στοιχείων που εντόπισε ο Διαμεσολαβητής καθώς και οι εξαιρετικές περιστάσεις της υπόθεσης την οδήγησαν να προτείνει το ποσό των 596 ευρώ ως αποζημίωση στην καταγγέλλουσα. Το ποσό αυτό αντιστοιχεί στους δεδουλευμένους τόκους επί του ποσού της εκκρεμούσας πληρωμής. (1772/2004/GG)
- Μετά την έρευνα του Διαμεσολαβητή σχετικά με την ενημερωτική εκστρατεία του Κοινοβουλίου στη Φινλανδία ενόψει των ευρωπαϊκών εκλογών που πραγματοποιήθηκαν τον Ιούνιο του 2004, το θεσμικό όργανο δεσμεύθηκε ότι το γραφείο πληροφοριών του στο Ελσίνκι θα έδινε μεγαλύτερη προσοχή στο μέλλον στη χρήση των γλωσσών. Η Σουηδική Συνέλευση της Φινλανδίας είχε καταγγείλει ότι οι αφίσες που χρησιμοποιήθηκαν στο πλαίσιο της ενημερωτικής εκστρατείας τυπώθηκαν αποκλειστικά στη φινλανδική γλώσσα. Το Κοινοβούλιο αναγνώρισε τις αδυναμίες της εκστρατείας, καθώς και το γεγονός ότι το ποσοστό των σουηδόφωνων επί του συνολικού πληθυσμού της Φινλανδίας δεν επηρεάζει το καθεστώς της σουηδικής γλώσσας ως επίσημης γλώσσας της ΕΕ ή τη θέση της βάσει του φινλανδικού συντάγματος. (1737/2004/TN)
- Η Επιτροπή συμφώνησε να καταβάλει σε Πορτογαλίδα υπήκοο το ποσό των 1.000 ευρώ σε ένα πνεύμα συμφιλίωσης, αφού αναγνώρισε ότι θα μπορούσε να είχε προβεί στις δέουσες ενέργειες ώστε να την ενημερώσει ότι δεν ήταν δυνατό να απασχοληθεί σε συγκεκριμένη θέση πριν από την ημερομηνία κατά την οποία άρχισε τελικά να εργάζεται. Η καταγγέλλουσα επικαλέστηκε άδικη μεταχείριση από την Επιτροπή, η οποία αποφάσισε ότι η καταγγέλλουσα δεν μπορούσε να εργαστεί ως τηλεφωνήτρια παρά μόνο μετά την ανάληψη των καθηκόντων της. Αμφισβήτησε επίσης τους κανόνες που επικαλέστηκε η Επιτροπή βάσει των οποίων δεν της επιτράπηκε να εργαστεί ως τηλεφωνήτρια. Η Επιτροπή δεν συμφώνησε με την άποψη του Διαμεσολαβητή όσον αφορά πιθανό κρούσμα κακοδιοίκησης εκ μέρους της σε σχέση με την εφαρμογή των υπό κρίση κανόνων στην υπόθεση της καταγγέλλουσας. (1336/2003/IP)

#### *Επικριτικές παρατηρήσεις, σχέδια σύστασης και ειδικές εκθέσεις*

Εάν δεν είναι εφικτός ο φιλικός διακανονισμός, ο Διαμεσολαβητής είτε περατώνει την εξέταση της υπόθεσης με διατύπωση επικριτικής παρατήρησης είτε καταρτίζει σχέδιο σύστασης.

Επικριτική παρατήρηση διατυπώνεται συνήθως όταν το κρούσμα κακοδιοίκησης δεν φαίνεται να έχει γενικές επιπτώσεις, όταν δεν είναι πλέον εφικτό για το εμπλεκόμενο θεσμικό όργανο να εξαλείψει το κρούσμα, και όταν δεν κρίνεται απαραίτητο να προβεί ο Διαμεσολαβητής σε περαιτέρω ενέργειες. Η επικριτική παρατήρηση επιβεβαιώνει στον καταγγέλλοντα ότι η καταγγελία του είναι δικαιολογημένη και επισημαίνει στο εμπλεκόμενο θεσμικό όργανο ή οργανισμό το κρούσμα, ώστε να μεριμνήσει για την αποφυγή τέτοιων κρουσμάτων στο μέλλον. Το 2005, ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε 29 επικριτικές παρατηρήσεις. Για παράδειγμα:

- Ο Διαμεσολαβητής επέκρινε το Συμβούλιο για τον μη χειρισμό αιτήματος δημόσιας πρόσβασης σε έγγραφα με τον δέοντα τρόπο και τη δέουσα προσοχή. Αυτό έγινε





κατόπιν έρευνας από την οποία προέκυψε ότι, αντίθετα με την αρχική απάντηση του Συμβουλίου στον καταγγέλλοντα σε σχέση με τον αριθμό των σχετικών εγγράφων, στην πραγματικότητα υπήρχαν πολλά πρόσθετα έγγραφα. Ως αποτέλεσμα της έρευνας του Διαμεσολαβητή, επιτράπηκε η πρόσβαση του καταγγέλλοντος στα πρόσθετα έγγραφα. Δεδομένου ότι το Συμβούλιο είχε θεσπίσει νέους εσωτερικούς κανόνες επί του ζητήματος αυτού, ο Διαμεσολαβητής δήλωσε πεπεισμένος ότι στο μέλλον δεν θα δημιουργούνται αντίστοιχα προβλήματα. (1875/2005/GG)

- Ο Διαμεσολαβητής επέκρινε την Επιτροπή σε μια υπόθεση καθυστέρησης πληρωμής προς μια μικρή γερμανική εταιρεία, υπεργολάβο στο σχέδιο Galilei. Η εν λόγω έρευνα αποκάλυψε ένα πολύ γενικότερο πρόβλημα, ότι δηλαδή το συναφές συμβατικό πλαίσιο ούτε απαιτούσε ούτε ενθάρρυνε τον κύριο ανάδοχο να απαιτήσει την καταβολή τόκων εξ ονόματος των υπεργολάβων σε περίπτωση καθυστέρησης πληρωμών εκ μέρους της Επιτροπής. Για τον λόγο αυτό, ο Διαμεσολαβητής πρότεινε να εξετάσει η Επιτροπή το ενδεχόμενο τροποποίησης των τυποποιημένων συμβάσεων της ώστε σε τέτοιες περιπτώσεις να γίνεται αυτόματα η πληρωμή τόκων. Η Επιτροπή επιβεβαίωσε ότι θα κατέβαλε προσπάθειες να λάβει υπόψη τα συμφέροντα μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων σε μελλοντικές τυποποιημένες συμβάσεις, στο βαθμό που κάτι τέτοιο είναι συμβατό με τα οικονομικά συμφέροντα της Κοινότητας και τις ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις. (530/2004/GG)
- Ο Διαμεσολαβητής επέκρινε την Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Καταπολέμησης της Απάτης (OLAF) για τον τρόπο χειρισμού πληροφοριών που της υπέβαλε Γερμανός αξιωματούχος σε σχέση με υποψίες παρατυπιών σε Κοινοτικό όργανο. Ο καταγγέλλων ισχυρίστηκε έλλειψη πληροφόρησης εκ μέρους της OLAF σε σχέση με το χρονικό διάστημα που θα χρειαζόταν για τη διερεύνηση της καταγγελίας του. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι, σύμφωνα με τους κανόνες, η OLAF όφειλε να ενημερώσει τον καταγγέλλοντα σχετικά με το χρονικό διάστημα εντός του οποίου προσδοκούσε ότι θα ολοκλήρωνε την έρευνά της. (140/2004/PB)

Είναι σημαντικό τα θεσμικά όργανα και οι οργανισμοί να δίνουν συνέχεια στις επικριτικές παρατηρήσεις του Διαμεσολαβητή λαμβάνοντας μέτρα για την επίλυση προβλημάτων που εκκρεμούν και για την αποφυγή κρουσμάτων κακοδιοίκησης στο μέλλον. Στη διάρκεια του 2005, η Επιτροπή ενημέρωσε τον Διαμεσολαβητή για τη συνέχεια που έδωσε σε 18 επικριτικές παρατηρήσεις, συμπεριλαμβανομένων των ακόλουθων:

- Μιας υπόθεσης στην οποία ο Διαμεσολαβητής επέκρινε την Επιτροπή επειδή παρέλειψε να αιτιολογήσει επαρκώς γιατί απαιτήθηκαν σχεδόν τρία χρόνια για την ολοκλήρωση μιας έρευνας. Η Επιτροπή, η οποία είχε αναφερθεί σε γενικούς παράγοντες που μπορούν να οδηγήσουν σε καθυστερήσεις, όπως ο φόρτος εργασίας, ενημέρωσε τον Διαμεσολαβητή ότι θα κατέβαλε προσπάθειες να παρέχει πληρέστερη αιτιολόγηση σε ανάλογες υποθέσεις στο μέλλον. (2229/2003/MHZ)
- Μιας υπόθεσης στην οποία ο Διαμεσολαβητής επέκρινε την απάντηση της Αντιπροσωπείας της Επιτροπής στην Κοπεγχάγη σε αίτημα καταγγέλλοντος για την επεξεργασία δεδομένων που τον αφορούσαν. Η Επιτροπή εξέφρασε τη λύπη της για το γεγονός ότι η Αντιπροσωπεία της είχε παραβιάσει τους κανόνες περί προστασίας των δεδομένων της Κοινότητας και δήλωσε ότι θα υπενθύμιζε στην Αντιπροσωπεία ότι οι κανόνες περί προστασίας των δεδομένων πρέπει να γίνονται πάντοτε σεβαστοί. (224/2004/PB)

Σε υποθέσεις όπου το κρούσμα κακοδιοίκησης είναι ιδιαίτερα σοβαρό ή έχει γενικές επιπτώσεις ή το εμπλεκόμενο θεσμικό όργανο μπορεί ακόμη να εξαλείψει το κρούσμα, ο Διαμεσολαβητής συντάσσει σχέδιο σύστασης. Το εμπλεκόμενο θεσμικό ή οργανισμός πρέπει να αποστείλει αιτιολογημένη γνωμοδότηση στον Διαμεσολαβητή εντός τριών μηνών.

Το 2005 συντάχθηκαν 20 σχέδια σύστασης. Επιπλέον, οκτώ σχέδια σύστασης από το 2004 οδήγησαν σε λήψη απόφασης το 2005. Μέσα στο έτος, περατώθηκε η εξέταση εννέα υποθέσεων, όταν σχέδιο σύστασης έγινε δεκτό από το θεσμικό όργανο. Τρεις υποθέσεις οδήγησαν σε υποβολή ειδικής έκθεσης στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. Περατώθηκε η εξέταση έξι υποθέσεων για άλλους λόγους. Στα τέλη του 2005 εξετάζονταν ακόμα έντεκα σχέδια σύστασης, μεταξύ των οποίων ένα που συντάχθηκε το 2004. Τα ακόλουθα είναι μεταξύ όσων έγιναν δεκτά το 2005:





- Η Επιτροπή συμφώνησε να καταβάλει αποζημίωση ύψους 56 000 ευρώ σε Γάλλο δημοσιογράφο. Πρόκειται για τη μεγαλύτερη αποζημίωση που δόθηκε ποτέ ως αποτέλεσμα καταγγελίας προς τον Διαμεσολαβητή. Αυτό έγινε σε συνέχεια του πορίσματος του Διαμεσολαβητή ότι η Επιτροπή δεν είχε ανταποκριθεί στις εύλογες προσδοκίες του καταγγέλλοντος. Η Επιτροπή είχε ακυρώσει την οικονομική συνεισφορά της στο σχέδιο του καταγγέλλοντος. (2111/2002/MF)
- Η Επιτροπή κατήργησε το όριο ηλικίας των 30 ετών ως κριτήριο επιλογής στο πρόγραμμα πρακτικής άσκησης. Αυτό έγινε σε συνέχεια καταγγελίας σχετικά με τους κανόνες που διέπουν το πρόγραμμα. Ο Διαμεσολαβητής σημείωσε ότι αρκετά ακόμη Κοινοτικά θεσμικά όργανα και οργανισμοί εφαρμόζουν όριο ηλικίας στα προγράμματα πρακτικής άσκησης τους. Για το λόγο αυτό ανακοίνωσε ότι θα κινούσε αυτεπάγγελτη έρευνα σε σχέση με τα εν λόγω προγράμματα. (2107/2002/(BB)PB)
- Η Επιτροπή συμφώνησε να επιτρέψει τη δημόσια πρόσβαση σε επιστολή που της είχε αποστείλει ο Πορτογάλος Υπουργός Οικονομικών σχετικά με τη διαδικασία του υπερβολικού ελλείμματος στην Πορτογαλία. Η Επιτροπή είχε αρνηθεί σε βουλευτή του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου πρόσβαση στην επιστολή με την αιτιολογία ότι η κοινοποίησή της θα υπονόμει την προστασία του δημόσιου συμφέροντος σε ό,τι αφορά τη δημοσιονομική, νομισματική ή οικονομική πολιτική της Πορτογαλίας. Ο Διαμεσολαβητής επικοινωνήσε με τις πορτογαλικές αρχές που τον πληροφόρησαν ότι δεδομένης της τρέχουσας δημοσιονομικής κατάστασης της χώρας, η επιστολή δεν περιείχε στοιχεία που θα μπορούσαν να θίξουν την οικονομική και δημοσιονομική πολιτική της Πορτογαλίας. (116/2005/MHZ)

Εάν ένα Κοινοτικό θεσμικό όργανο ή οργανισμός δεν απαντήσει ικανοποιητικά σε σχέδιο σύστασης, ο Διαμεσολαβητής μπορεί να υποβάλει ειδική έκθεση στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. Αυτό αποτελεί το τελευταίο όπλο του Διαμεσολαβητή και είναι η τελευταία ουσιαστική ενέργεια στην οποία προβαίνει εξετάζοντας μια υπόθεση, καθώς η έγκριση ψηφίσματος και η άσκηση των αρμοδιοτήτων του Κοινοβουλίου είναι θέματα που εναπόκεινται στην πολιτική κρίση του Κοινοβουλίου. Το 2005 υποβλήθηκαν τρεις ειδικές εκθέσεις:

- Ο Διαμεσολαβητής υπέβαλε ειδική έκθεση στο Κοινοβούλιο όταν το Συμβούλιο δεν αιτιολόγησε επαρκώς την άρνησή του να συνεδριάξει δημοσίως όταν ενεργεί στο πλαίσιο της νομοθετικής εξουσίας του. Ο Διαμεσολαβητής διενήργησε σχετική έρευνα έπειτα από καταγγελία του Γερμανού βουλευτή του ΕΚ κ. Elmar BROK και ενός εκπροσώπου της ομάδας νεολαίας της Χριστιανοδημοκρατικής Ένωσης, στην οποία ισχυριζόνταν ότι ο εσωτερικός Κανονισμός του Συμβουλίου δεν συμμορφώνεται με τη Συνθήκη για την Ευρωπαϊκή Ένωση, σύμφωνα με την οποία οι αποφάσεις του Συμβουλίου και των λοιπών Κοινοτικών θεσμικών οργάνων και οργανισμών πρέπει να λαμβάνονται με όσο το δυνατόν περισσότερη διαφάνεια. Ο Διαμεσολαβητής συνέστησε στο Συμβούλιο να αναθεωρήσει την άρνησή του να λάβει απόφαση να συνεδριάξει δημοσίως όταν ενεργεί στο πλαίσιο της νομοθετικής εξουσίας του. (2395/2003/GG)
- Ο Διαμεσολαβητής απέστειλε ειδική έκθεση στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο σχετικά με δηλώσεις στις οποίες προέβη η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Καταπολέμησης της Απάτης (OLAF) στο πλαίσιο έρευνάς του. Η έρευνα αφορούσε ισχυρισμούς περί δωροδοκίας που διατύπωσε η OLAF, οι οποίοι μπορούσαν να ερμηνευθούν ως εμπλεκόντες συγκεκριμένο δημοσιογράφο. Στη συνέχεια ο δημοσιογράφος υπέβαλε περαιτέρω καταγγελία στον Διαμεσολαβητή ισχυριζόμενος ότι οι πληροφορίες που παρείχε η OLAF στο πλαίσιο της έρευνας είχαν ως στόχο να παραπλανήσουν τον Ευρωπαϊκό Διαμεσολαβητή και να κατευθύνουν τα συμπεράσματα της έρευνας. Στην ειδική έκθεσή του, ο Διαμεσολαβητής συνέστησε στην OLAF να αναγνωρίσει ότι είχε προβεί σε εσφαλμένες και παραπλανητικές δηλώσεις στο πλαίσιο της έρευνας του Διαμεσολαβητή. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι η υπόθεση αυτή εγείρει ένα σημαντικό ζήτημα αρχής, με αντίκτυπο στην εμπιστοσύνη των πολιτών στα θεσμικά όργανα και τους οργανισμούς της ΕΕ. (2485/2004/GG)

- Ο Διαμεσολαβητής απέστειλε ειδική έκθεση στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο όταν διαπίστωσε αδικαιολόγητη διάκριση στην οικονομική μεταχείριση των υπαλλήλων της ΕΕ οι οποίοι είναι γονείς παιδιών με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες. Υπέβαλε σχέδιο σύστασης βάσει του οποίου η Επιτροπή οφείλει να προβεί στις αναγκαίες ενέργειες προκειμένου να διασφαλίσει ότι οι γονείς παιδιών με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες, τα οποία αποκλείονται από τα Ευρωπαϊκά Σχολεία λόγω του βαθμού αναπηρίας τους, δεν πρέπει να επιβαρύνονται με μέρος του κόστους της εκπαίδευσης των παιδιών τους. Μολονότι η Επιτροπή στην απάντησή της τόνισε ιδιαίτερα την προθυμία της να αναθεωρήσει καταρχήν την τρέχουσα πολιτική της, υπό την επιφύλαξη των δημοσιονομικών περιορισμών που μπορεί να προκύψουν στο πλαίσιο της διαδικασίας του προϋπολογισμού, ο Διαμεσολαβητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι αυτό δεν συνιστά ανεπιφύλακτη αποδοχή του σχεδίου σύστασης. (1391/2002/JMA και άλλες)

### Αυτεπάγγελτες έρευνες

Ο Διαμεσολαβητής διενεργεί αυτεπάγγελτη έρευνα σε δύο βασικές περιπτώσεις: καταρχάς, για να διερευνήσει πιθανό κρούσμα κακοδιοίκησης, όταν μια καταγγελία έχει υποβληθεί από μη νομιμοποιούμενο πρόσωπο (δηλαδή όταν ο καταγγέλλων δεν είναι πολίτης ή κάτοικος της Ένωσης ή νομικό πρόσωπο με καταστατική έδρα σε Κράτος-Μέλος). Το 2005 κινήθηκαν τρεις τέτοιες αυτεπάγγελτες έρευνες. Ο Διαμεσολαβητής διενεργεί επίσης αυτεπάγγελτη έρευνα για να επιλύσει ενδεχόμενο συστημικό πρόβλημα των θεσμικών οργάνων. Αυτό έπραξε σε δύο περιπτώσεις το 2005, μία από τις οποίες ήταν η ακόλουθη:

- Ο Διαμεσολαβητής κίνησε αυτεπάγγελτη έρευνα σχετικά με το ζήτημα της πρόσβασης των υποψηφίων στα κριτήρια αξιολόγησης που θέτουν οι εξεταστικές επιτροπές. Αυτό έγινε έπειτα από τρεις υποθέσεις τις οποίες χειρίστηκε το 2005 σε σχέση με τις πληροφορίες που τίθενται στη διάθεση των υποψηφίων στο πλαίσιο διαγωνισμών πρόσληψης. Οι απαντήσεις της EPSO στις εν λόγω υποθέσεις παρείχαν αναλυτικές πρόσθετες πληροφορίες, οι οποίες θα βοηθούσαν τους καταγγέλλοντες να κατανοήσουν τη βαθμολογία τους. Δεδομένου ότι οι υποθέσεις αυτές ήγειραν σημαντικά πραγματικά και νομικά ζητήματα γενικότερης φύσης, ο Διαμεσολαβητής αποφάσισε να κινήσει αυτεπάγγελτη έρευνα. (ΟΙ/5/2005/PB)

### Περαιτέρω ανάλυση

Αυτές και άλλες υποθέσεις εξετάζονται με βάση τις εξής θεματικές οπτικές στην τελευταία ενότητα του κεφαλαίου 2 της Ετήσιας Έκθεσης: πρόσβαση σε έγγραφα και προστασία δεδομένων· η Επιτροπή ως «θεματοφύλακας της Συνθήκης»· μειοδοτικοί ή πλειοδοτικοί διαγωνισμοί, συμβάσεις και επιχορηγήσεις· θέματα προσωπικού, συμπεριλαμβανομένων των προσλήψεων.

Το κεφάλαιο 3 της έκθεσης περιέχει περιλήψεις 65 αποφάσεων από τις 312 συνολικά αποφάσεις με τις οποίες περατώθηκε η εξέταση υποθέσεων το 2005. Οι περιλήψεις δείχνουν το εύρος των θεμάτων και των θεσμικών οργάνων που αφορούν οι έρευνες του Διαμεσολαβητή, καθώς και τα διάφορα είδη πορίσματος.

Οι αποφάσεις του Διαμεσολαβητή με τις οποίες περατώνεται η εξέταση υποθέσεων δημοσιεύονται συνήθως στην ιστοσελίδα του Διαμεσολαβητή (<http://www.ombudsman.europa.eu>) στην αγγλική γλώσσα και στη γλώσσα του καταγγέλλοντος, αν είναι διαφορετική.

### Σχέσεις με τα θεσμικά όργανα και τους οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Η εποικοδομητική συνεργασία με τα θεσμικά όργανα και τους οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι βασική προϋπόθεση για να επιτυγχάνει ο Διαμεσολαβητής θετικά αποτελέσματα για τους πολίτες. Η συνεργασία αυτή λαμβάνει τη μορφή τακτικών συναντήσεων και κοινών εκδηλώσεων, κατά τις οποίες ο Διαμεσολαβητής και οι συνομιλητές του αντιλαμβάνονται καλύτερα ο ένας το έργο του άλλου, διερευνούν αποτελεσματικούς τρόπους προάσπισης και προαγωγής των δικαιωμάτων των πολιτών, και επισημαίνουν τομείς στους οποίους μπορούν να συνεργαστούν στο μέλλον.

Ο Διαμεσολαβητής αξιοποίησε την ευκαιρία της δεκάτης επετείου από την ίδρυση του θεσμού για να ενισχύσει τις εποικοδομητικές σχέσεις που αναπτύχθηκαν τη δεκαετία που πέρασε. Στις 17 Νοεμβρίου 2005, παρέθεσε επίσημο δείπνο στους Προέδρους και τους Γενικούς Γραμματείς των θεσμικών οργάνων της ΕΕ, καθώς και στους επικεφαλής των οργανισμών και των υπηρεσιών

της Ένωσης. Περισσότερα από 45 άτομα παρακάθησαν στο δείπνο, εκπροσωπώντας θεσμικά όργανα, οργανισμούς και υπηρεσίες από ολόκληρη την επικράτεια της Ένωσης. Στόχος της εκδήλωσης ήταν να τονιστεί η αποφασιστικότητα του Διαμεσολαβητή να συνεργαστεί με όλα τα θεσμικά όργανα και τους οργανισμούς καθώς και με τις υπηρεσίες της ΕΕ τα επόμενα χρόνια με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας της διοίκησης της ΕΕ. Δεδομένου ότι ποσοστό περίπου 70% των ερευνών που διεξάγει ο Διαμεσολαβητής αφορά την Επιτροπή, ο Πρόεδρος της Επιτροπής κ. José Manuel BARROSO, κλήθηκε να απευθύνει χαιρετιστήρια ομιλία. Στην ομιλία του, ο Πρόεδρος της Επιτροπής σκιαγράφησε τα οφέλη της νέας εσωτερικής διαδικασίας που ενέκρινε η Επιτροπή για την ανταπόκριση στα αιτήματα του Διαμεσολαβητή στο πλαίσιο των ερευνών του. Ο Διαμεσολαβητής άδραξε την ευκαιρία για να περιγράψει το ρόλο του, όχι απλώς ως εξωτερικού μηχανισμού ελέγχου αλλά και ως πολύτιμου μέσου για τα διοικητικά στελέχη, το οποίο μπορεί να βοηθήσει τις διοικητικές αρχές να βελτιώσουν την απόδοσή τους εφιστώντας την προσοχή τους σε τομείς που χρήζουν βελτίωσης.

Ο Διαμεσολαβητής επανέλαβε το μήνυμα αυτό στο πλαίσιο σειράς άλλων συναντήσεων που είχε με μέλη των θεσμικών οργάνων και οργανισμών και υπαλλήλους τους στη διάρκεια του 2005. Οι εκδηλώσεις αυτές περιελάμβαναν παρουσίαση του έργου του Διαμεσολαβητή, κατά την οποία παρείχε κατευθύνσεις για καλύτερη διεκπεραίωση των καταγγελιών και βελτίωση των διαδικασιών. Στο πλαίσιο αυτό, ιδιαίτερη ήταν η σημασία της συνάντησης με το Σώμα των Επιτρόπων στις 25 Μαΐου. Επιπλέον στη διάρκεια των συναντήσεων που πραγματοποιήθηκαν το 2005, διερευνήθηκε το ενδεχόμενο πρωτοβουλιών για την ενίσχυση της διοργανικής συνεργασίας και την ανταλλαγή πληροφοριών και βέλτιστων πρακτικών με βασικούς συνομιλητές. Πραγματοποιήθηκαν πρόσθετες συναντήσεις με θέμα τις προτεραιότητες του Διαμεσολαβητή και τους αναγκαίους πόρους για την υλοποίηση των προτεραιοτήτων αυτών, με επικέντρωση στον προϋπολογισμό του θεσμικού οργάνου για το 2006.

Ο Διαμεσολαβητής υποβάλλει ετήσια έκθεση στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και ενημερώνει τακτικά τους βουλευτές για τις δραστηριότητές του παρέχοντάς τους αντίγραφα δημοσιεύσεων του καθ' όλη τη διάρκεια του έτους. Το 2005 παρασχέθηκαν στους βουλευτές του ΕΚ εννέα δημοσιεύσεις. Ο Διαμεσολαβητής συνεργάζεται εποικοδομητικά με την Επιτροπή Αναφορών του Κοινοβουλίου, και τα δύο όργανα, όταν κρίνεται σκόπιμο, διαβιβάζουν το ένα στο άλλο υποθέσεις της αρμοδιότητάς τους, ώστε να εξυπηρετούν όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματικά τους Ευρωπαίους πολίτες. Επίσης, ο Διαμεσολαβητής ενημερώνει τους καταγγέλλοντες σχετικά με τη δυνατότητα υποβολής αναφοράς στο Κοινοβούλιο, ιδίως εάν η καταγγελία αφορά πρόταση τροποποίησης ευρωπαϊκής νομοθεσίας ή πολιτικής. Οι σχέσεις μεταξύ του Διαμεσολαβητή και της Επιτροπής Αναφορών ενισχύθηκαν σημαντικά το 2005, με την Έκθεση ΜΑΥΡΟΜΑΤΗ σχετικά με τις δραστηριότητες του Διαμεσολαβητή για το 2004 να τονίζει τη σημασία αυτών των εποικοδομητικών σχέσεων εργασίας. Στη συνεδρίαση της Επιτροπής Αναφορών της 12ης Οκτωβρίου 2005, ο Διαμεσολαβητής, σύμφωνα με το Άρθρο 195, παράγραφος 3 του Κανονισμού του Κοινοβουλίου, δεσμεύθηκε να εμφανίζεται ενώπιον της Επιτροπής, κατόπιν δικού του αιτήματος, όποτε παρουσιάζει ειδική έκθεση στο Κοινοβούλιο.

### Σχέσεις με διαμεσολαβητές και συναφή όργανα

Η στενή συνεργασία με τους ομολόγους του σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο αποτελεί βασική προτεραιότητα για τον Ευρωπαϊκό Διαμεσολαβητή. Συμβάλλει στο να διασφαλιστεί η άμεση και αποτελεσματική εξέταση των καταγγελιών των πολιτών. Επίσης, είναι ζωτικής σημασίας για την παρακολούθηση σημαντικών εξελίξεων στην κοινότητα των διαμεσολαβητών, την ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με το Κοινοτικό δίκαιο και την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών. Ως επί το πλείστον, η συνεργασία αυτή πραγματοποιείται στο πλαίσιο του ευρωπαϊκού δικτύου διαμεσολαβητών, μολοντί ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής συμμετέχει επίσης σε συνέδρια, σεμινάρια και συναντήσεις εκτός του δικτύου.

#### *Το ευρωπαϊκό δίκτυο διαμεσολαβητών*

Το ευρωπαϊκό δίκτυο διαμεσολαβητών, το οποίο εξελίσσεται σταθερά σε ισχυρό εργαλείο συνεργασίας, έχει πρωταρχική σημασία για τον Ευρωπαϊκό Διαμεσολαβητή. Το δίκτυο αποτελείται σήμερα από σχεδόν 90 υπηρεσίες σε 30 χώρες, μεταξύ των οποίων εθνικές και περιφερειακές υπηρεσίες στην επικράτεια της Ένωσης και εθνικές υπηρεσίες στις υποψήφιες προς ένταξη στην ΕΕ χώρες, στη Νορβηγία και στην Ισλανδία. Υπάρχει ένας αποτελεσματικός μηχανισμός συνεργασίας στο χειρισμό υποθέσεων. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό, δεδομένου ότι πολλοί καταγγέλλοντες απευθύνονται στον Ευρωπαϊκό Διαμεσολαβητή, όταν αντιμετωπίζουν προβλήματα με τις εθνικές, τις περιφερειακές ή τις τοπικές αρχές. Σε πολλές περιπτώσεις, οι



καταγγελίες μπορούν να αντιμετωπιστούν αποτελεσματικά από κάποιον διαμεσολαβητή του ενδιαφερόμενου κράτους. Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής διαβιβάζει υποθέσεις απευθείας σε εθνικούς και περιφερειακούς διαμεσολαβητές, όπου αυτό είναι δυνατόν, ή παρέχει συμβουλές στον καταγγέλλοντα σχετικά με το πού πρέπει να αποταθεί. Το 2005, ο Διαμεσολαβητής συμβούλευσε 945 καταγγέλλοντες να απευθυνθούν σε εθνικό ή περιφερειακό διαμεσολαβητή και διαβίβασε 91 καταγγελίες απευθείας στον αρμόδιο διαμεσολαβητή. Οι διαμεσολαβητές του δικτύου ενημερώνουν επίσης τους πολίτες για τα δικαιώματά τους στο πλαίσιο του ευρωπαϊκού δικαίου και για τον τρόπο άσκησης και προάσπισης των εν λόγω δικαιωμάτων.

Επιπλέον της τακτικής ανταλλαγής πληροφοριών μέσω του δικτύου, υπάρχει μια ειδική διαδικασία μέσω της οποίας εθνικοί ή περιφερειακοί διαμεσολαβητές μπορούν να ζητούν έγγραφες απαντήσεις σε ερωτήσεις που άπτονται του δικαίου της ΕΕ και της ερμηνείας του, συμπεριλαμβανομένων ερωτήσεων που προκύπτουν στο πλαίσιο του χειρισμού συγκεκριμένων υποθέσεων. Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής είτε απαντά άμεσα είτε διαβιβάζει, εάν το κρίνει σκόπιμο, την ερώτηση σε άλλο θεσμικό όργανο ή οργανισμό για απάντηση. Το 2005, ελήφθησαν τέσσερις ερωτήσεις (δύο από εθνικούς και δύο από περιφερειακούς διαμεσολαβητές) και περατώθηκε η εξέταση τριών (συμπεριλαμβανομένων δύο που μεταφέρθηκαν από το 2004).

Το δίκτυο δραστηριοποιείται επίσης στην ανταλλαγή εμπειριών και βέλτιστων πρακτικών. Αυτό γίνεται με σεμινάρια και συναντήσεις, ένα τακτικό ενημερωτικό δελτίο, ένα ηλεκτρονικό φόρουμ συζήτησης και μια καθημερινή ηλεκτρονική ενημερωτική υπηρεσία.

Σεμινάρια εθνικών διαμεσολαβητών πραγματοποιούνται ανά διετία και διοργανώνονται από κοινού από τον Ευρωπαίο Διαμεσολαβητή και έναν ομόλογό του σε εθνικό επίπεδο. Το πέμπτο σεμινάριο, τη διοργάνωση του οποίου ανέλαβε από κοινού με τον Ευρωπαίο Διαμεσολαβητή ο Ολλανδός Εθνικός Διαμεσολαβητής κ. Roel FERNHOUT, πραγματοποιήθηκε στη Χάγη, στις Κάτω Χώρες, από τις 11 ως τις 13 Σεπτεμβρίου 2005. Το πρόγραμμα του σεμιναρίου περιελάμβανε και επίσημο δείπνο για τη δέκατη επέτειο από την ίδρυση του θεσμού του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή, και έδωσε την ευκαιρία στον κ. ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟ να ευχαριστήσει τους ομολόγους του για την πολύτιμη υποστήριξή τους κατά την πρώτη δεκαετία λειτουργίας του θεσμού.

Επρόκειτο για το πρώτο σεμινάριο στο οποίο συμμετείχαν διαμεσολαβητές από τις υποψήφιες χώρες και το πρώτο μετά τη μεγαλύτερη μέχρι σήμερα διεύρυνση της Ένωσης. Στη συνάντηση εκπροσωπήθηκαν και τα 25 Κράτη-Μέλη της ΕΕ, καθώς και η Κροατία, η Ρουμανία, η Ισλανδία και η Νορβηγία. Το θέμα του σεμιναρίου — «Ο ρόλος του θεσμού των διαμεσολαβητών και των συναφών οργάνων στην εφαρμογή του δικαίου της ΕΕ» — κρίθηκε εξαιρετικά ουσιώδες για τους διαμεσολαβητές σε ολόκληρη την επικράτεια της διευρυμένης Ένωσης. Ως εποπτικά όργανα, οι διαμεσολαβητές μπορούν να διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο στη διασφάλιση της πλήρους και σωστής εφαρμογής του δικαίου της ΕΕ στα Κράτη-Μέλη. Οι συζητήσεις στη Χάγη επικεντρώθηκαν στο πώς μπορούν να συνεργαστούν με τον καλύτερο τρόπο οι διαμεσολαβητές προκειμένου να εκπληρώσουν σωστά τον ρόλο τους. Αντλήθηκαν σημαντικά συμπεράσματα σχετικά με τη μελλοντική συνεργασία των μελών του δικτύου, και η πρόοδος σε σχέση με αυτές τις πρωτοβουλίες θα επανεξεταστεί στο επόμενο σεμινάριο των εθνικών διαμεσολαβητών το οποίο θα πραγματοποιηθεί στο Στρασβούργο το 2007.

Το ενημερωτικό δελτίο *Διαμεσολαβητές στην Ευρώπη - Δελτίο* συνέχισε να χρησιμεύει ως εξαιρετικά πολύτιμο εργαλείο ανταλλαγής πληροφοριών για το Κοινοτικό δίκαιο και βέλτιστων πρακτικών το 2005. Τα δύο τεύχη, που δημοσιεύθηκαν τον Απρίλιο και τον Οκτώβριο, κάλυπταν θέματα όπως ο μελλοντικός Οργανισμός Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ, η πρόσβαση σε έγγραφα και η προστασία των δεδομένων, οι διακρίσεις και τα εμπόδια στην ελεύθερη κυκλοφορία, προβλήματα που σχετίζονται με τα σωφρονιστικά ιδρύματα σε αρκετά Κράτη-Μέλη, οι παροχές υγειονομικής περίθαλψης και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι μετανάστες. Τα φόρουμ εγγράφων και συζήτησης του Διαμεσολαβητή συνέχισαν να αναπτύσσονται στη διάρκεια του έτους, επιτρέποντας στις υπηρεσίες να ανταλλάσσουν πληροφορίες με την αποστολή ερωτήσεων και απαντήσεων. Πραγματοποιήθηκαν αρκετές σημαντικές συζητήσεις για ποικίλα θέματα, από τον δωρεάν δανεισμό βιβλίων από τις δημόσιες βιβλιοθήκες έως τη δημοσίευση στο Διαδίκτυο αποφάσεων των διαμεσολαβητών. Επιπλέον, η ηλεκτρονική ενημερωτική υπηρεσία του Διαμεσολαβητή — τα *Καθημερινά Νέα του Διαμεσολαβητή* — διετίθετο κάθε εργάσιμη ημέρα και περιελάμβανε άρθρα, δελτία Τύπου και ανακοινώσεις υπηρεσιών κάθε χώρας που καλύπτει το δίκτυο.



Οι ενημερωτικές επισκέψεις σε διαμεσολαβητές στα Κράτη-Μέλη και τις υποψήφιες χώρες έχουν επίσης αποδειχθεί ιδιαίτερα αποτελεσματικές όσον αφορά την ανάπτυξη του δικτύου και αποτελούν εξαιρετικό μέσο ενημέρωσης για τα εργαλεία επικοινωνίας που διαθέτει.

### Συναντήσεις

Στη διάρκεια του έτους, οι προσπάθειες του Διαμεσολαβητή να συνεργαστεί με τους ομολόγους του υπερέβησαν τις δραστηριότητες του ευρωπαϊκού δικτύου διαμεσολαβητών. Με στόχο την προώθηση του θεσμού του διαμεσολαβητή, τη συζήτηση θεμάτων διοργανικών σχέσεων και την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών, παρέστη σε σειρά εκδηλώσεων που διοργάνωσαν εθνικοί και περιφερειακοί διαμεσολαβητές και πραγματοποίησε συναντήσεις με πολλούς διαμεσολαβητές και εκπροσώπους διαμεσολαβητών τόσο από την ΕΕ όσο και εκτός αυτής.

### Δραστηριότητες επικοινωνίας

Επιθυμώντας να ενημερώσει τους πολίτες για το δικαίωμά τους να υποβάλλουν καταγγελία, ο Διαμεσολαβητής χρησιμοποίησε την ευκαιρία της δέκατης επετείου του θεσμού για να διοργανώσει σειρά εκδηλώσεων που αποσκοπούσαν στην αύξηση της ενημέρωσης για τον ρόλο του. Στις 28 Οκτωβρίου, το Ινστιτούτο ανώτερων ευρωπαϊκών σπουδών (*Institut des hautes études européennes*) του Πανεπιστημίου *Robert Schuman* του Στρασβούργου διοργάνωσε συνέδριο με τίτλο *Ο Ευρωπαϊκός Διαμεσολαβητής: απολογισμός και προοπτικές* στο οποίο συμμετείχαν περισσότεροι από 80 ακαδημαϊκοί, φοιτητές, δικηγόροι, υπάλληλοι της ΕΕ και άλλοι, και την έναρξη του οποίου κήρυξε η Γερουσιαστής και Δήμαρχος του Στρασβούργου κ. Fabienne KELLER. Στις 6 Δεκεμβρίου, ο Διαμεσολαβητής πραγματοποίησε δύο εκδηλώσεις στις Βρυξέλλες με τίτλο «Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής: 10 χρόνια, 20 000 καταγγελίες – Πολλές; Λίγες;». Οι εκδηλώσεις αυτές, που διοργανώθηκαν από κοινού με το Ευρωπαϊκό Κέντρο Δημοσιογραφίας, είχαν τη μορφή σεμιναρίου Τύπου και δημόσιου εργαστηρίου που απευθυνόταν σε μέσα ενημέρωσης, ΜΚΟ, ομάδες συμφερόντων, περιφερειακές και τοπικές αντιπροσωπείες και πολίτες που ενδιαφέρονται για το έργο του Διαμεσολαβητή. Στο πλαίσιο των εκδηλώσεων αυτών συζητήθηκαν βασικά θέματα τα οποία πρέπει να λάβει υπόψη ο Διαμεσολαβητής στο κατώφλι της δεύτερης δεκαετίας του θεσμού.

Ο Διαμεσολαβητής συνέχισε τις ενημερωτικές επισκέψεις του στα Κράτη-Μέλη το 2005 με μια επίσκεψη στο Ηνωμένο Βασίλειο τον Νοέμβριο. Στη διάρκεια της επίσκεψης αυτής, ο Διαμεσολαβητής συναντήθηκε με πολίτες, πιθανούς καταγγέλλοντες, φορείς διοίκησης, μέλη του δικαστικού σώματος και υψηλόβαθμους πολιτικούς. Η επίσκεψη αυτή αποδείχθηκε άριστο μέσο βελτίωσης της ενημέρωσης των πολιτών για τα δικαιώματά τους. Επιπλέον, πρόβαλε το έργο του Διαμεσολαβητή σε σημαντικούς εκπροσώπους της δικαστικής, νομοθετικής και εκτελεστικής εξουσίας και ενίσχυσε την πολύτιμη συνεργασία του Διαμεσολαβητή με τους ομολόγους του στο Ηνωμένο Βασίλειο.

Ο Διαμεσολαβητής και το προσωπικό του συνέχισαν τις προσπάθειές τους να παρουσιάζουν το έργο του θεσμού στο πλαίσιο συνεδρίων, σεμιναρίων και συναντήσεων το 2005. Περίπου 120 τέτοιες παρουσιάσεις πραγματοποιήθηκαν στη διάρκεια του έτους. Οι συναντήσεις αυτές συνέβαλαν στην ενημέρωση πιθανών καταγγελλόντων και ενδιαφερόμενων πολιτών για το έργο του Διαμεσολαβητή.

Οι δραστηριότητες σχετικά με τα μέσα ενημέρωσης εντατικοποιήθηκαν, με τη διανομή 17 δελτίων Τύπου σε δημοσιογράφους σε ολόκληρη την Ευρώπη. Ο Διαμεσολαβητής έδωσε πάνω από 50 συνεντεύξεις σε δημοσιογράφους των έντυπων, ραδιοτηλεοπτικών και ηλεκτρονικών μέσων στο Στρασβούργο, στις Βρυξέλλες και αλλού. Επίσης, παρουσίασε το έργο του και απάντησε σε ερωτήσεις σε συνεντεύξεις Τύπου και συναντήσεις.

Στη διάρκεια του έτους διανεμήθηκε ευρέως υλικό για το έργο του Διαμεσολαβητή, ιδίως στο πλαίσιο των ημερών ανοικτών θυρών που διοργάνωσε το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. Κατά την ημέρα ανοικτών θυρών στις Βρυξέλλες την 30ή Απριλίου, παρουσιάστηκε η *The European Ombudsman's tenth anniversary postcard* (κάρτα για την δέκατη επέτειο του θεσμού του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή) σε 24 γλώσσες. Ο Διαμεσολαβητής εξέδωσε επίσης έναν επετειακό τόμο επί τη ευκαιρία της δέκατης επετείου από την ίδρυση του θεσμού. Ο τόμος αυτός, με τίτλο *The European Ombudsman: Origins, Establishment, Evolution*, (Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής: Καταβολές, Ίδρυση, Εξέλιξη) κυκλοφόρησε σε δύο εκδόσεις, με σκληρό και με μαλακό εξώφυλλο, και παρουσιάστηκε αρχικά στη Χάγη στο πλαίσιο του πέμπτου σεμιναρίου των εθνικών διαμεσολαβητών. Το 2005 εκδόθηκε επίσης σε ανανεωμένη μορφή ο *Ευρωπαϊκός Κώδικας Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς* σε 24 γλώσσες. Περισσότερα από 100 000 αντίτυπα





του Κώδικα διανεμήθηκαν σε διαμεσολαβητές, βουλευτές του ΕΚ, επικεφαλής θεσμικών οργάνων και οργανισμών της ΕΕ, Αντιπροσωπείες της Επιτροπής και Γραφεία του Κοινοβουλίου στα Κράτη-Μέλη, δίκτυα διάδοσης και αναδιανομής πληροφοριών της ΕΕ, δημόσιες διοικητικές αρχές σε εθνικό και περιφερειακό επίπεδο στα Κράτη-Μέλη, και σε πολίτες και οργανώσεις που επιδεικνύουν ενδιαφέρον για το έργο των θεσμικών οργάνων της ΕΕ. Το ενδιαφέρον για την έκδοση αυτή ήταν ιδιαίτερα μεγάλο και μέχρι το τέλος του έτους είχαν ληφθεί αιτήματα για αρκετές χιλιάδες επιπλέον αντίτυπα.

Όλες αυτές οι δημοσιεύσεις διατίθενται στην ιστοσελίδα του Διαμεσολαβητή, ενώ δημοσιεύονται τακτικά αποφάσεις, δελτία Τύπου, στατιστικά στοιχεία και λεπτομέρειες σχετικά με τις δραστηριότητες επικοινωνίας. Το 2005 δημιουργήθηκε μια νέα ενότητα στην ιστοσελίδα, αφιερωμένη στη δέκατη επέτειο από την ίδρυση του θεσμού. Η ενότητα αυτή περιλαμβάνει τον Επετειακό Τόμο, καθώς και διάφορα έγγραφα που σχετίζονται με τις εκδηλώσεις για τον εορτασμό της δέκατης επετείου. Ακόμη, δημιουργήθηκε μια νέα ενότητα με ιστορικά έγγραφα που σχετίζονται με την ίδρυση του θεσμού του Διαμεσολαβητή.

Από την 1η Ιανουαρίου έως την 31η Δεκεμβρίου 2005, οι ιστοσελίδες στη θέση του Διαμεσολαβητή στο Διαδίκτυο δέχθηκαν συνολικά 304 300 επισκέψεις. Τη μεγαλύτερη επισκεψιμότητα είχε η αγγλική έκδοση της ιστοσελίδας, με 71 166 επισκέψεις, ακολουθούμενη από τη γαλλική, την ιταλική, την ισπανική, τη γερμανική και την πολωνική έκδοση. Όσον αφορά τη γεωγραφική προέλευση των επισκέψεων, ο μεγαλύτερος αριθμός επισκέψεων προερχόταν από το Βέλγιο (27 517 επισκέψεις) και ακολουθούσαν η Ιταλία, η Ισπανία, η Γαλλία, η Γερμανία και η Πολωνία.

### Εσωτερικές εξελίξεις

Το 2005, ο Διαμεσολαβητής συνέχισε τις προσπάθειές του να διασφαλίσει ότι ο θεσμός είναι έτοιμος να χειριστεί καταγγελίες πολιτών από 25 Κράτη-Μέλη στις 21 γλώσσες της Συνθήκης.

Το Τμήμα Διοίκησης και Οικονομικών του Διαμεσολαβητή αναδιοργανώθηκε το 2005, διαιρούμενο σε τέσσερις τομείς — Τομέας Διοίκησης, Τομέας Οικονομικών, Τομέας Διεκπεραίωσης Καταγγελιών και Τομέας Επικοινωνίας. Στόχος της αναδιάρθρωσης ήταν η μεγαλύτερη εξειδίκευση των επιμέρους τομέων, με τον Προϊστάμενο του Τμήματος να επιφορτίζεται με το συντονισμό. Στο Νομικό Τμήμα ενισχύθηκαν οι διαδικασίες διαχείρισης υποθέσεων και ποιοτικού ελέγχου, ώστε να διασφαλίζεται συνέπεια στην παρακολούθηση και αξιόπιστος χειρισμός μεγαλύτερου αριθμού καταγγελιών από μεγαλύτερη ομάδα Νομικών Συμβούλων.

Ο αριθμός των θέσεων εργασίας στο οργανόγραμμα του Διαμεσολαβητή αυξήθηκε από 38 το 2004 σε 51 το 2005, όπως προβλέπει το πολυετές σχέδιο προϋπολογισμού που ενέκρινε το Κοινοβούλιο το 2002. Το σχέδιο προέβλεπε τη σταδιακή δημιουργία νέων θέσεων εργασίας που σχετίζονται με τη διεύθυνση την περίοδο 2003-5. Αύξηση των θέσεων σε 57 προβλέπεται στον προϋπολογισμό για το 2006 που ενέκρινε η αρμόδια για τον προϋπολογισμό αρχή τον Δεκέμβριο 2005. Η αύξηση αυτή οφείλεται κατά κύριο λόγο στην επικείμενη νέα διεύθυνση της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Βουλγαρία και Ρουμανία) και στην εφαρμογή της απόφασης για επίτευξη πλήρους αυτονομίας από τις υπηρεσίες του Κοινοβουλίου όσον αφορά τη διοίκηση του προσωπικού του Διαμεσολαβητή. Μία από τις προτεραιότητες της δέκατης επετείου του θεσμού ήταν η επανεξέταση των υφιστάμενων συμφωνιών συνεργασίας με το Κοινοβούλιο, με στόχο την προσαρμογή τους στη νέα πραγματικότητα. Στις αρχές του 2006 προγραμματίζεται να υπογραφεί νέα συμφωνία με στόχο τη διατήρηση εντατικής συνεργασίας με το Κοινοβούλιο σε όλους τους τομείς στους οποίους είναι δυνατή η επίτευξη σημαντικών οικονομικών κλίμακας και δημοσιονομικής εξοικονόμησης.

Ο Διαμεσολαβητής παρουσίασε τον προϋπολογισμό του για το έτος 2006 σύμφωνα με τη νέα δομή του προϋπολογισμού (ονοματολογία). Στόχος της νέας αυτής δομής είναι η ενίσχυση της διαφάνειας και η διευκόλυνση του ενισχυμένου ελέγχου από την αρμόδια για τον προϋπολογισμό αρχή, καθιστώντας δυνατή την καλύτερη εποπτεία των δαπανών παρόμοιας φύσης, η οποία στην μέχρι σήμερα χρησιμοποιούμενη δομή καταναμενόταν σε διάφορους τίτλους ή κεφάλαια. Οι συνολικές πιστώσεις για το 2006 ανέρχονται σε 7 682 538 ευρώ (σε σύγκριση με 7 312 614 ευρώ το 2005).



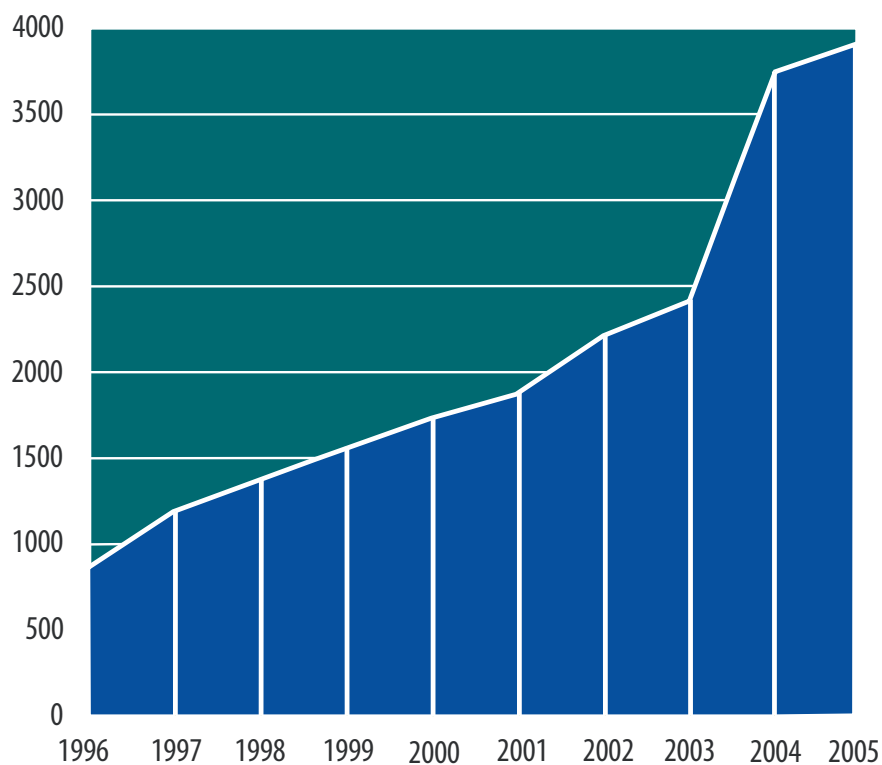
## ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

## 1 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΗΚΑΝ ΤΟ 2005

1.1 ΣΥΝΟΛΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΤΟ 2005 ..... 4 416<sup>1</sup>

— έρευνες μη περατωθείσες έως τις 31.12.2004.....	284 <sup>2</sup>
— καταγγελίες για τις οποίες εκκρεμούσε απόφαση περί παραδεκτού στις 31.12.2004.....	207
— καταγγελίες που ελήφθησαν το 2005 .....	3 920 <sup>3</sup>
— αυτεπάγγελτες έρευνες του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή.....	5

Αύξηση του αριθμού των καταγγελιών 1996-2005



<sup>1</sup> Εκ των οποίων 389 καταγγελίες με το ίδιο αντικείμενο, οι οποίες εξετάστηκαν στο πλαίσιο κοινής έρευνας (54 μεταφέρθηκαν από το 2004 και 335 ελήφθησαν το 2005).

<sup>2</sup> Εκ των οποίων οκτώ αυτεπάγγελτες έρευνες του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή και 276 έρευνες βάσει καταγγελιών.

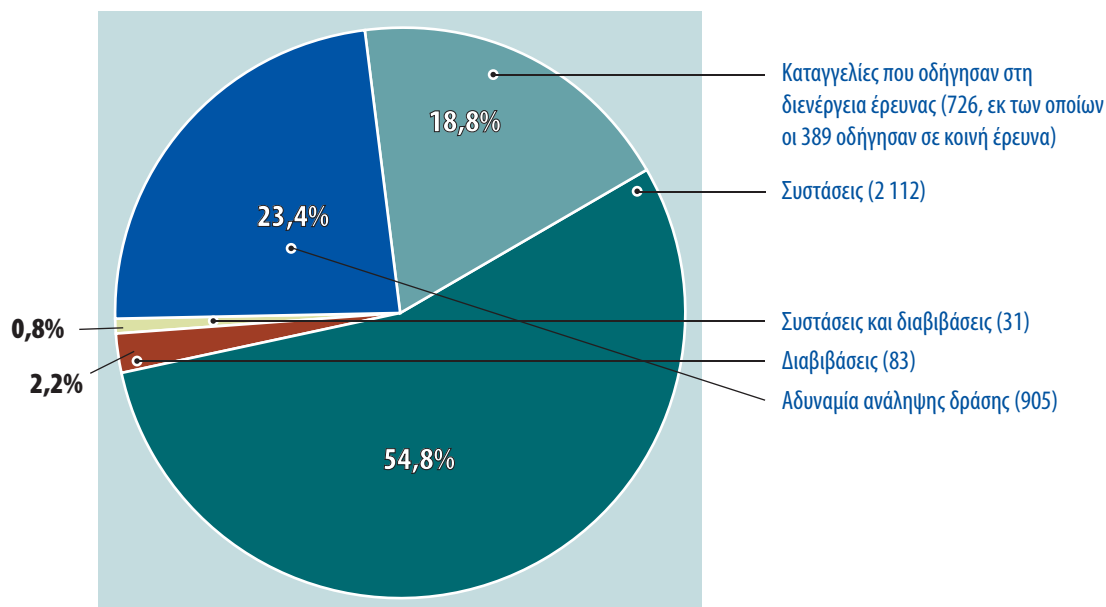
<sup>3</sup> Εκ των οποίων 335 καταγγελίες με το ίδιο αντικείμενο, όπως αναφέρεται στην υποσημείωση 1.



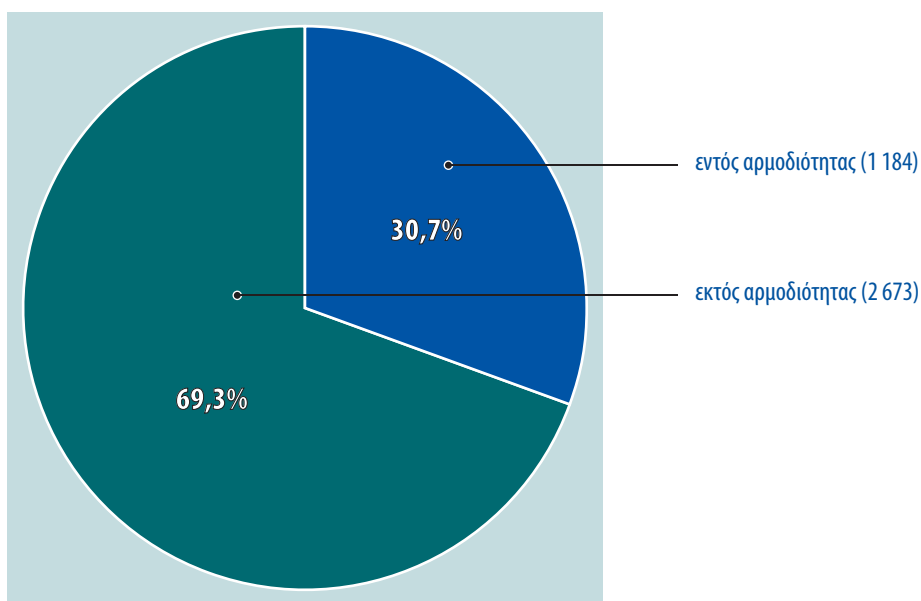
1.2 ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΤΟΥ ΠΑΡΑΔΕΚΤΟΥ Ή ΜΗ ..... 93%

### 1.3 ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

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

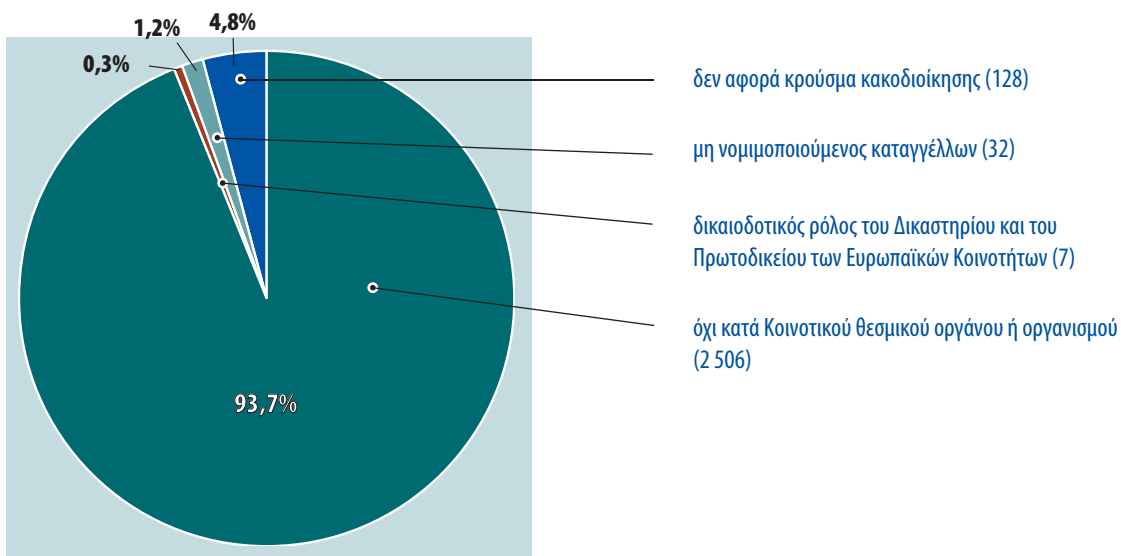


1.3.2 Ως προς την αρμοδιότητα του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή



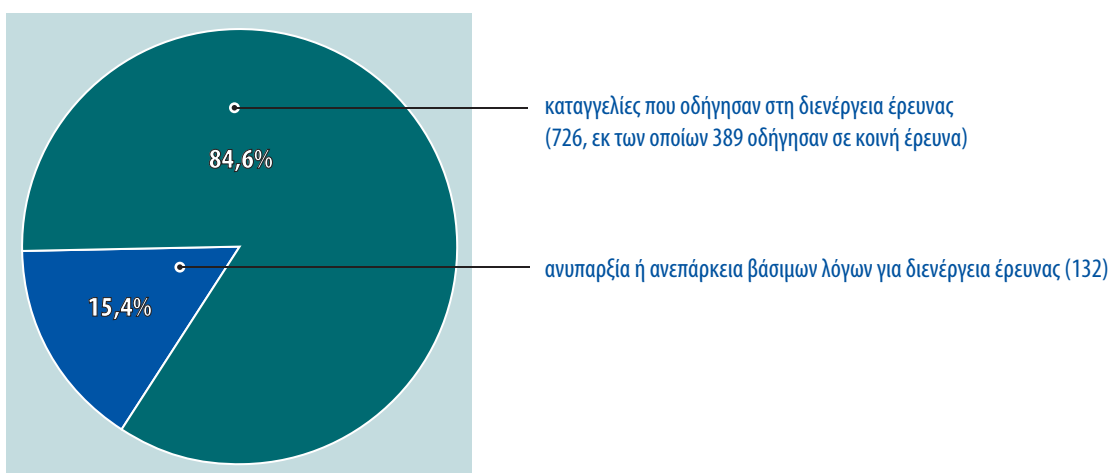


## ΕΚΤΟΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ

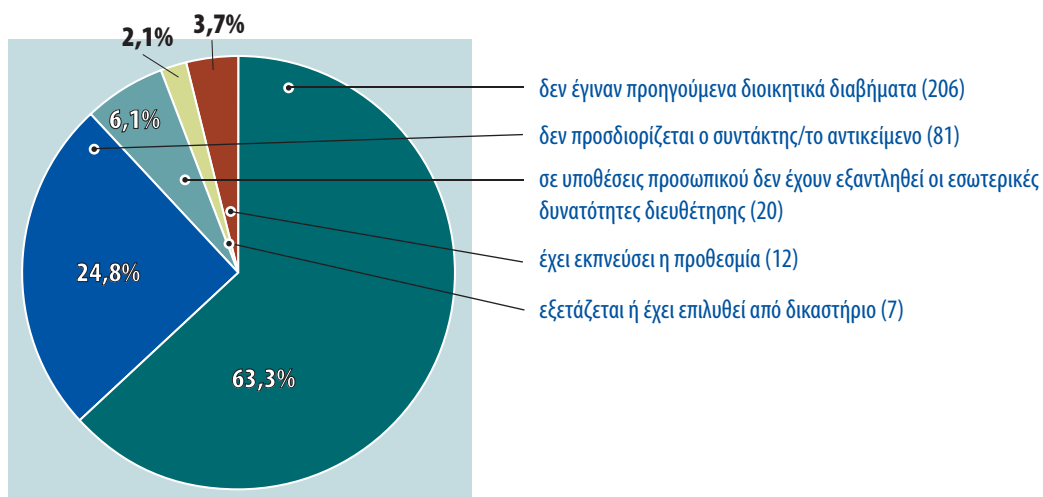


## ΕΝΤΟΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ

## Παραδεκτές καταγγελίες



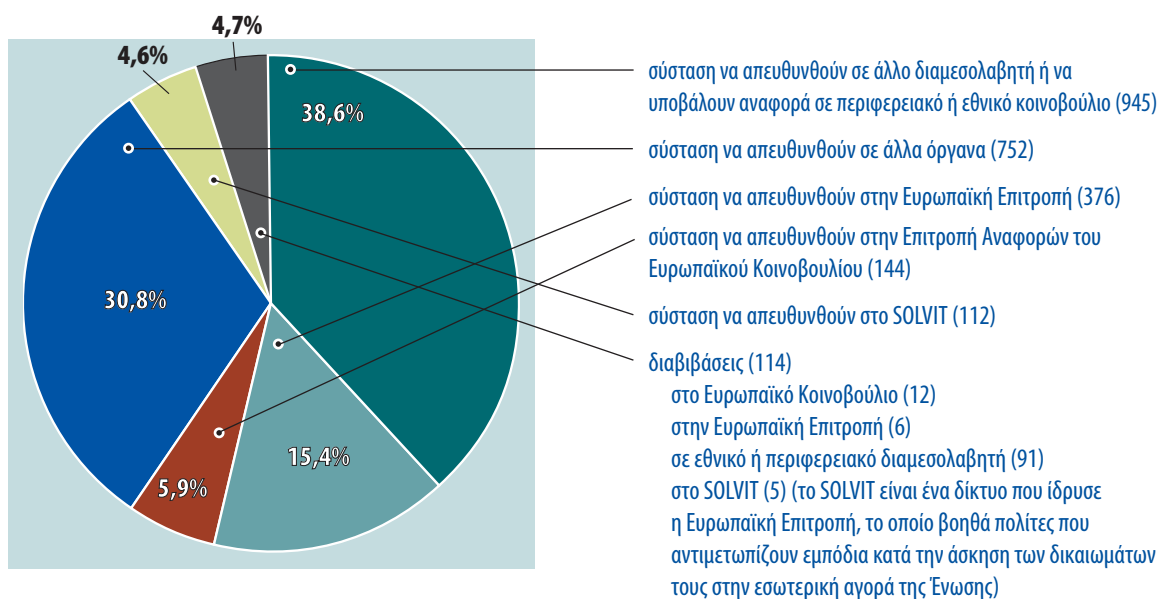
## Μη παραδεκτές καταγγελίες





## 2 ΔΙΑΒΙΒΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ

(Σε ορισμένες περιπτώσεις μπορούν να γίνουν περισσότερες από μία συστάσεις)

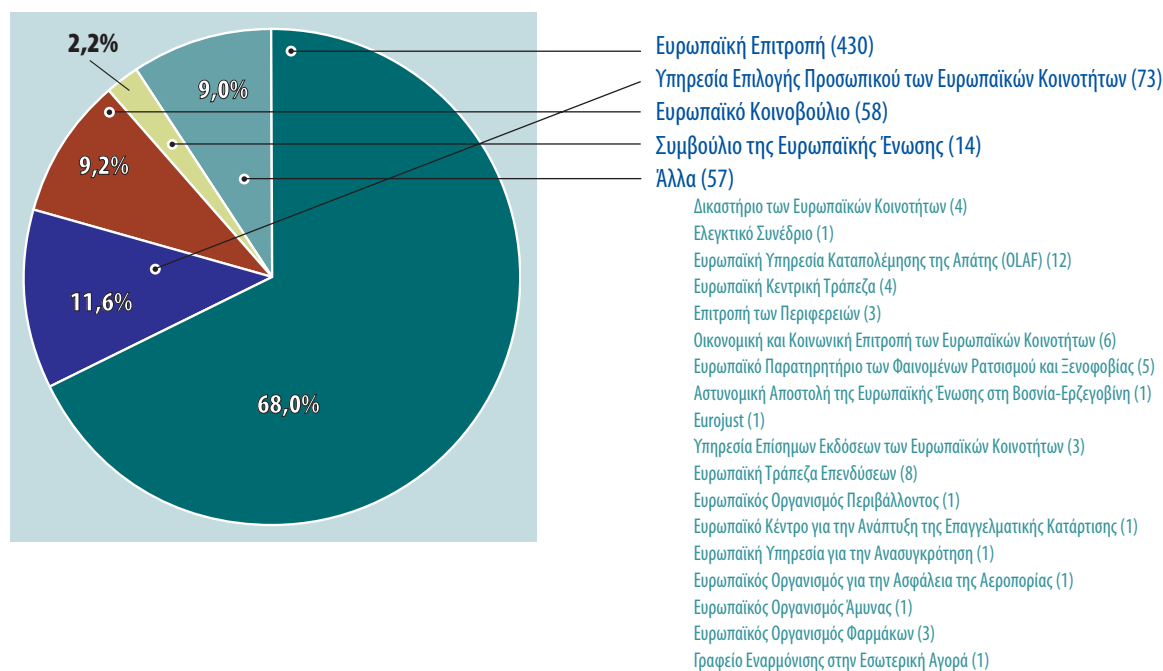


## 3 ΔΙΕΝΕΡΓΗΘΕΙΣΣΕΣ ΕΡΕΥΝΕΣ ΤΟ 2005 ..... 627<sup>4</sup>

Το 2005, ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής διενέργησε 627 έρευνες, εκ των οποίων 343 ξεκίνησαν το 2005 (μεταξύ αυτών πέντε αυτεπάγγελτες έρευνες) και 284 βρισκόνταν σε εξέλιξη στις 31.12.2004.

### 3.1 ΘΕΣΜΙΚΑ ΟΡΓΑΝΑ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΤΟΥΣ ΟΠΟΙΟΥΣ ΑΦΟΡΟΥΝ ΟΙ ΕΡΕΥΝΕΣ

(Σε ορισμένες υποθέσεις, η έρευνα αφορά δύο ή περισσότερα θεσμικά όργανα ή οργανισμούς)



<sup>4</sup> Όπως προαναφέρθηκε, οι 389 υποθέσεις που αναφέρονται στις υποσημειώσεις της ενότητας 1.1 ανωτέρω εξετάστηκαν στο πλαίσιο κοινής έρευνας.

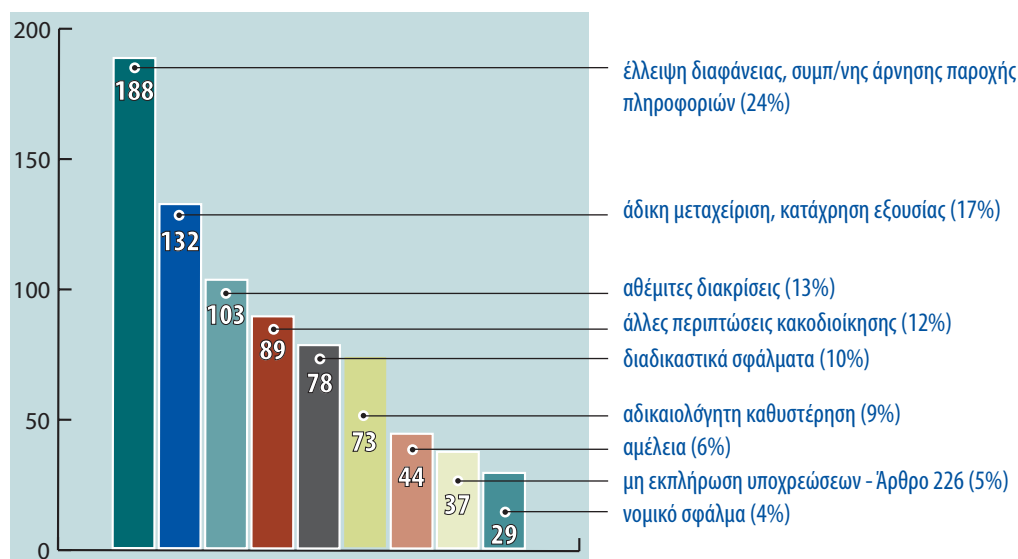




## 3.2

## ΕΙΔΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

(Σε ορισμένες υποθέσεις καταγγέλλεται κακοδιοίκηση δύο ειδών)



## 3.3

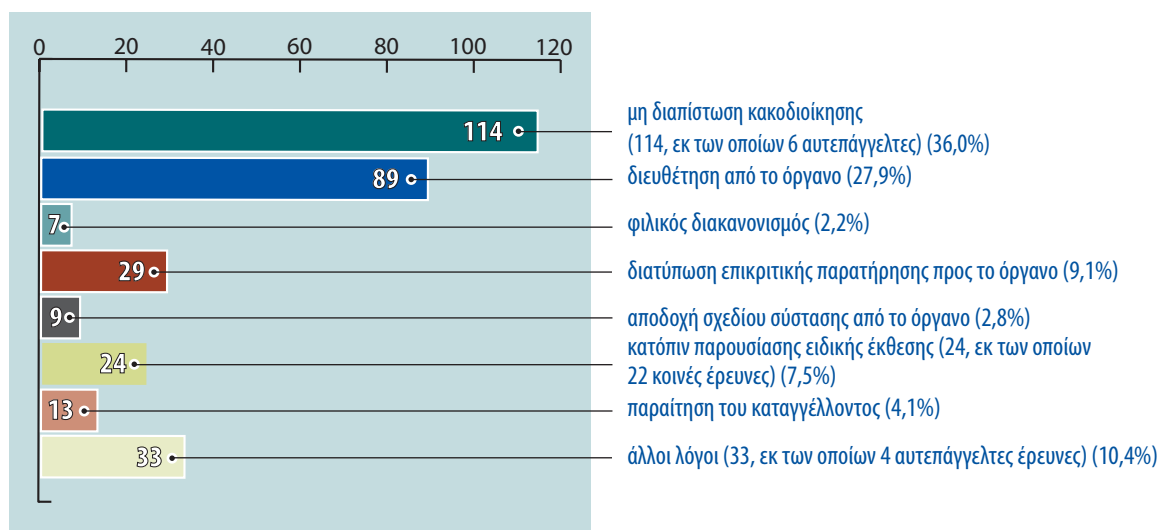
## ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΦΙΛΙΚΟ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟ, ΣΧΕΔΙΑ ΣΥΣΤΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΚΘΕΣΕΙΣ ΠΟΥ ΥΠΟΒΛΗΘΗΚΑΝ ΤΟ 2005

— προτάσεις για φιλικό διακανονισμό .....	22
— σχέδια συστάσεων.....	20
— ειδικές εκθέσεις.....	3 <sup>5</sup>

## 3.4

ΕΡΕΥΝΕΣ ΠΟΥ ΠΕΡΑΤΩΘΗΚΑΝ ΜΕ ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΜΕΝΗ ΑΠΟΦΑΣΗ ..... 312<sup>6</sup>

(Μια έρευνα μπορεί να περατωθεί για έναν ή περισσότερους από τους παρακάτω λόγους)



<sup>5</sup> Μία από τις ειδικές εκθέσεις αφορούσε 22 καταγγελίες.

<sup>6</sup> Εκ των οποίων δέκα αυτεπάγγελτες έρευνες του Διαμεσολαβητή.



## 4 ΠΡΟΕΛΕΥΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΧΩΡΗΘΗΚΑΝ ΤΟ 2005

### 4.1 ΠΗΓΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

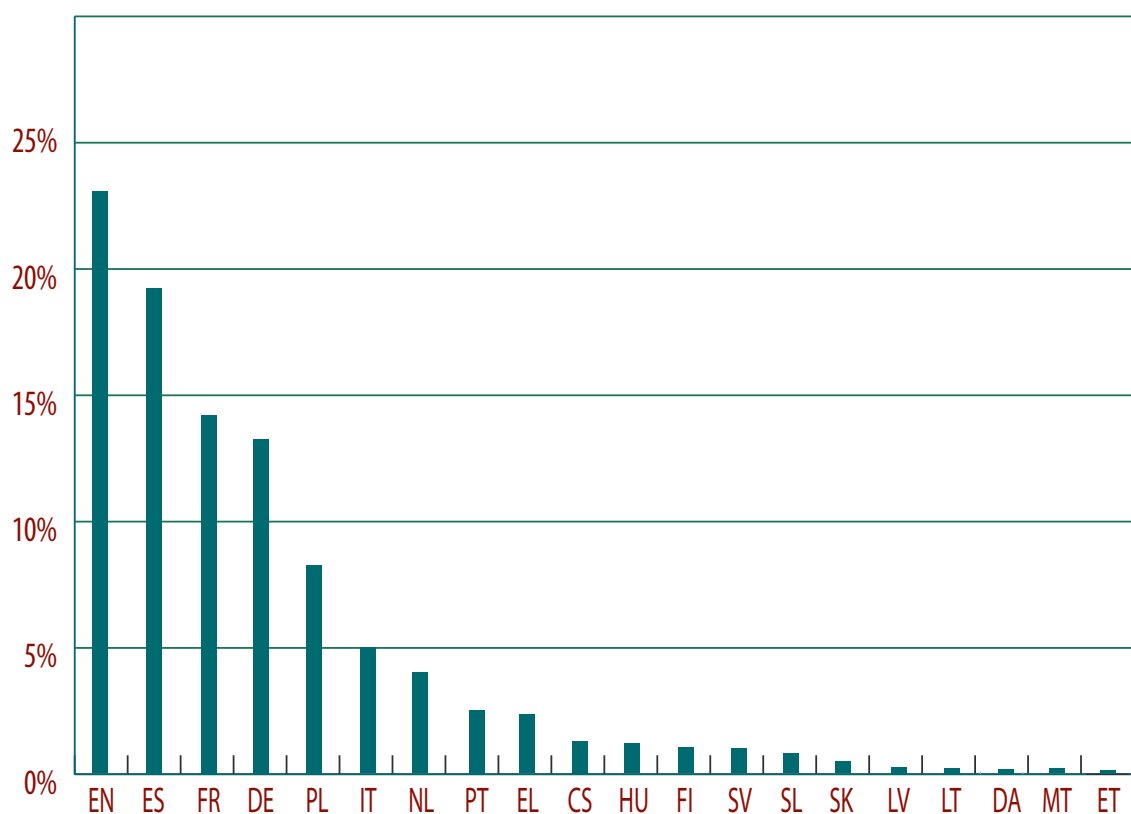


Εταιρίες και σύλλογοι  
5,5% (215)



Μεμονωμένοι πολίτες  
94,5% (3 705)


























### 4.2 ΓΛΩΣΣΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ





## 4.3

## ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΠΡΟΕΛΕΥΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

Χώρα	Αριθμός καταγγελιών	% των καταγγελιών	% του πληθυσμού της ΕΕ	Δείκτης <sup>1</sup>
 Μάλτα	40	1,0	0,1	11,6
 Κύπρος	57	1,5	0,2	8,7
 Λουξεμβούργο	33	0,8	0,1	8,5
 Βέλγιο	252	6,4	2,3	2,8
 Σλοβενία	47	1,2	0,4	2,8
 Ισπανία	775	19,8	9,5	2,1
 Ιρλανδία	64	1,6	0,9	1,8
 Ελλάδα	134	3,4	2,4	1,4
 Πορτογαλία	114	2,9	2,3	1,3
 Φινλανδία	55	1,4	1,1	1,2
 Πολωνία	346	8,8	8,3	1,1
 Αυστρία	75	1,9	1,8	1,1
 Τσεχική Δημοκρατία	80	2,0	2,2	0,9
 Σουηδία	69	1,8	2,0	0,9
 Ουγγαρία	76	1,9	2,2	0,9
 Λιθουανία	24	0,6	0,7	0,8
 Κάτω Χώρες	103	2,6	3,5	0,7
 Γαλλία	380	9,7	13,2	0,7
 Σλοβακία	32	0,8	1,2	0,7
 Λεττονία	13	0,3	0,5	0,7
 Γερμανία	410	10,5	17,9	0,6
 Ιταλία	215	5,5	12,7	0,4
 Ηνωμένο Βασίλειο	197	5,0	13,1	0,4
 Εσθονία	4	0,1	0,3	0,4
 Δανία	16	0,4	1,2	0,4
Λοιπές	309	7,9		

<sup>1</sup> Το στοιχείο αυτό προκύπτει από τη διαίρεση του ποσοστού των καταγγελιών με το ποσοστό του πληθυσμού. Όταν υπερβαίνει το 1, αυτό σημαίνει ότι η εν λόγω χώρα υποβάλλει στον Διαμεσολαβητή περισσότερες καταγγελίες από τις αναμενόμενες με βάση το σύνολο του πληθυσμού της. Όλα τα ποσοστά στον ανωτέρω πίνακα έχουν στρογγυλοποιηθεί σε ένα δεκαδικό ψηφίο.



## ΠΩΣ ΕΡΧΕΤΑΙ ΚΑΝΕΙΣ ΣΕ ΕΠΑΦΗ ΜΕ ΤΟΝ ΕΥΡΩΠΑΙΟ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗ

### ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΩΣ

The European Ombudsman  
1 Avenue du Président Robert Schuman  
B.P. 403  
FR - 67001 Strasbourg Cedex  
France

### ΜΕΣΩ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ

+33 3 88 17 23 13

### ΜΕΣΩ ΤΗΛΕΟΜΟΙΟΤΥΠΙΑΣ (ΦΑΞ)

+33 3 88 17 90 62

### ΜΕΣΩ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ (E-MAIL)

eo@ombudsman.europa.eu

### ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ

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

Ο ΕΥΡΩΠΑΙΟΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΚ ΜΕΡΟΥΣ ΤΩΝ ΘΕΣΜΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ



[www.ombudsman.europa.eu](http://www.ombudsman.europa.eu)