

# Ο ΕΥΡΩΠΑΙΟΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ **2004**  
ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΙ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ



Ο ΕΥΡΩΠΑΙΟΣ  
ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ  
ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ **2004**  
ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΙ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ

© Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής 2005

Ρητή επιφύλαξη κάθε δικαιώματος.

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

Φωτογραφία οπισθοφύλλου από την κυρία Γκλόρυ Ροζάκη.

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

## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Το έτος 2004 ήταν πλούσιο σε ό,τι αφορά τα δικαιώματα των ευρωπαίων πολιτών. Τα δικαιώματα αυτά έγιναν πραγματικότητα για επιπλέον 75 εκατ. ανθρώπους των οποίων οι χώρες εντάχθηκαν στην Ευρωπαϊκή Ένωση την 1η Μαΐου. Μια από τις πρώτες ευκαιρίες για άσκηση αυτών των δικαιωμάτων παρουσιάστηκε στις αρχές Ιουνίου με τις εκλογές για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. Και, φυσικά, στα μέσα Ιουνίου εγκρίθηκε η Συνθήκη για τη θέσπιση Συντάγματος της Ευρώπης, συμπεριλαμβανομένου του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων. Η διαδικασία επικύρωσης του Συντάγματος και στα 25 κράτη μέλη θα δώσει, ασφαλώς, πρόσφορο έδαφος για διάλογο και συζήτηση σχετικά με το τι σημαίνει να είναι κανείς πολίτης της Ένωσης.



Από τη σκοπιά του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή, το 2004 σηματοδότησε το τέλος της δεύτερης εντολής του θεσμού. Από μια ομάδα δύο ατόμων στο Στρασβούργο τον Σεπτέμβριο του 1995, αναπτύχθηκε ένας θεσμός τον οποίο σέβονται τα θεσμικά και άλλα όργανα της ΕΕ και εμπιστεύονται οι πολίτες, οι οποίοι στρέφονται σε αυτόν περισσότερο από ποτέ. Πέρυσι σημειώθηκε πρωτοφανής αύξηση, πάνω από 50%, του αριθμού των καταγγελιών που ελήφθησαν – σαφής ένδειξη ότι οι πολίτες έχουν όλο και μεγαλύτερη επίγνωση του δικαιωμά τους να καταγγέλλουν στον Διαμεσολαβητή κρούσματα κακοδιοίκησης.

Για εμένα, προσωπικά, το 2004 κρίθηκε ουσιαστικά το αν μπόρεσα να τηρήσω τις υποσχέσεις που έδωσα, όταν ανέλαβα καθήκοντα Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή. Καθώς η εντολή μου συνέπεσε με το δεύτερο μέρος της νομοθετικής περιόδου 1999-2004, επεδίωξα να τηρήσω τις προτεραιότητες που συνόψισα την 1η Απριλίου 2003. Αυτές ήταν η ενίσχυση της αποτελεσματικότητας του θεσμού του Διαμεσολαβητή, η προώθηση του κράτους δικαίου, της χρηστής διοίκησης και του σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και η προσέγγιση των πολιτών σε όλη την Ευρώπη. Η διεύρυνση της Ένωσης βρισκόταν στο επίκεντρο και των τριών προτεραιοτήτων, ενώ στην προσέγγισή τους γνώμονα είχα τόσο το να «αντιδρά» ο Διαμεσολαβητής, δηλαδή να ανταποκρίνεται στους καταγγέλλοντες, όσο και να λειτουργεί «προορατικά», δηλαδή να προσεγγίζει τις διάφορες ομάδες που αποτελούν το κοινό του με ένα ευρύ φάσμα πρωτοβουλιών που στοχεύουν στη μεγιστοποίηση της εξυπηρέτησης των χρηστών.

### Τηρώντας τις υποσχέσεις μου

Ο θεσμός του διαμεσολαβητή πρέπει να προσπαθεί να διασφαλίζει ότι όλοι οι πολίτες που στρέφονται σε αυτόν λαμβάνουν έγκαιρα κατάλληλη βοήθεια ή συστάσεις. Στο πλαίσιο αυτό, εργαστήκαμε σκληρά το 2004 για να οικοδομήσουμε ένα θεσμό έτοιμο να εξυπηρετήσει τους πολίτες 25 κρατών μελών στις 21 γλώσσες της Συνθήκης. Την 1η Μαΐου ήμασταν σε θέση να το πράξουμε.

Και είχαμε αποτελέσματα! Το 2004, ο Διαμεσολαβητής μπόρεσε να βοηθήσει τον καταγγέλλοντα σχεδόν στο 70% 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. Και όχι μόνο αυτό! Μετά από έρευνες του Διαμεσολαβητή, τα θεσμικά όργανα εξόφλησαν λογαριασμούς και πλήρωσαν τόκους, δημοσιοποίησαν έγγραφα και έδωσαν εξηγήσεις, επανόρθωσαν για αδικίες και απολογήθηκαν για λάθη. Εν ολίγοις, τα θεσμικά και άλλα όργανα της ΕΕ έδειξαν φανερά την προθυμία τους να συνεργαστούν με τον Διαμεσολαβητή προς όφελος των πολιτών.

Η δεύτερη προτεραιότητά μου αφορούσε την αξιοποίηση των σχέσεων με διαμεσολαβητές σε όλη την Ευρώπη για την προώθηση του κράτους δικαίου, της χρηστής διοίκησης και του σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Στο πλαίσιο αυτό, επέκτεινα την ενημερωτική περιοδεία μου και, έχοντας επισκεφθεί και τις δέκα υποψήφιες χώρες έως την 1η Μαΐου,



ταξίδευσα εν συνεχεία στη Ρουμανία, τις Κάτω Χώρες, την Πορτογαλία και τη Γαλλία πριν τα τέλη του έτους. Οι επισκέψεις αυτές άξιζαν τον κόπο. Καθεμιά περιλάμβανε συναντήσεις με πολίτες και πιθανούς καταγγέλλοντες για να εξηγηθεί ο ρόλος του διαμεσολαβητή, ανταλλαγή απόψεων με κρατικούς λειτουργούς για να υπογραμμιστεί η σπουδαιότητα της εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, καθώς και συνομιλίες με ομολόγους μου για να καθοριστεί ο καλύτερος τρόπος προάσπισης και προώθησης των δικαιωμάτων των πολιτών. Για να προωθήσω περαιτέρω την έννοια του διαμεσολαβητή, ταξίδεψα στην Τουρκία και στη Σερβία και το Μαυροβούνιο για να δώσω συστάσεις για τη δημιουργία του θεσμού εκεί. Συνολικά, καθ' όλη την ενημερωτική περιοδεία και τις άλλες επισκέψεις μου, πραγματοποίησα πάνω από 30 διαλέξεις και παρουσιάσεις και πάνω από 150 συναντήσεις με διαμεσολαβητές, κρατικούς λειτουργούς και άλλους συνομιλητές.

Οι ενημερωτικές επισκέψεις συνέβαλαν επίσης σημαντικά στην τήρηση της τρίτης προτεραιότητας. Δημόσιες διαλέξεις, συναντήσεις και συνεντεύξεις Τύπου πρόσφεραν πολλές ευκαιρίες ενημέρωσης των πολιτών για τα δικαιώματά τους και τη βέλτιστη άσκησή τους. Συνεχίσαμε να εντατικοποιούμε τις προσπάθειές μας για ενημέρωση πιθανών χρηστών των υπηρεσιών του Διαμεσολαβητή απευθυνόμενοι σε μη κυβερνητικές οργανώσεις, εμπορικά επιμελητήρια, νομικά τμήματα και τμήματα δημόσιας διοίκησης σε πανεπιστήμια και άλλες ομάδες συμφερόντων με σεμινάρια, συναντήσεις και διασκέψεις. Το σύνολο των δημοσιεύσεών μας σε έως και 25 γλώσσες διανεμήθηκε ευρέως και διατέθηκε στο Διαδίκτυο με στόχο την ενίσχυση της επίγνωσης του ρόλου του Διαμεσολαβητή σε όλη την Ευρώπη.

Θα ήθελα να πιστεύω ότι η απόφαση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου για επανεκλογή μου στις 11 Ιανουαρίου του τρέχοντος έτους αποτελεί στήριξη αυτών των δραστηριοτήτων. Γενικότερα, θεωρώ τη θερμή στήριξη της υποψηφιότητάς μου από όλες σχεδόν τις πολιτικές ομάδες ως απτή απόδειξη της εκτίμησης που τρέφει σήμερα το Κοινοβούλιο για τον θεσμό. Αυτή η ευρεία, διακομματική στήριξη είναι σημαντική, καθώς ο θεσμός οδεύει προς τη δεύτερη δεκαετία της ζωής του.

### Τα επόμενα χρόνια

Αναμφίβολα, βρισκόμαστε σε μια κρίσιμη χρονική περίοδο για την ανάπτυξη μιας Ευρώπης των πολιτών. Το Σύνταγμα, το οποίο ελπίζω ότι θα στηρίξουν οι πολίτες και τα κοινοβούλια των 25 κρατών μελών, αποτελεί ένα σημαντικό βήμα προόδου σε πολλούς τομείς. Ως παρατηρητής στην Συνέλευση για το Μέλλον της Ευρώπης, η οποία εκπόνησε το σχέδιο Συντάγματος, αγωνίστηκα σκληρά για να διασφαλίσω ότι τα συμφέροντα των πολιτών θα βρεθούν στο επίκεντρο της συζήτησης. Πράγματι, το δικαίωμα υποβολής καταγγελίας στον Διαμεσολαβητή κατέχει κεντρική θέση στο κείμενο. Πέρα από αυτό, θεωρώ ότι ένα νομικά δεσμευτικό σύνολο δικαιωμάτων αποτελεί ένα από τα πιο σημαντικά βήματα προόδου για τους πολίτες.

Η υλοποίηση των δυνατοτήτων που παρέχει ο Χάρτης απαιτεί προληπτική παρέμβαση η οποία θα γνωστοποιήσει στους πολίτες τις νέες δυνατότητες που ανοίγονται μπροστά τους και θα ενθαρρύνει και θα βοηθήσει τις δημόσιες αρχές σε όλα τα επίπεδα της Ένωσης να αναδείξουν τα δικαιώματα και τις φιλοδοξίες του Χάρτη σε ακρογωνιαίο λίθο της δράσης τους. Αρμόζει ιδιαίτερα στον Διαμεσολαβητή να ενισχύσει την ευαισθητοποίηση όσον αφορά τον Χάρτη, καθώς ο διάλογος για το Σύνταγμα εντατικοποιείται σε όλη την Ένωση. Έχω ήδη καταστήσει σαφή στους συνομιλητές μου στα θεσμικά όργανα της ΕΕ και στα κράτη μέλη την επιθυμία και τη δέσμευσή μου να επιτελέσω αυτό το έργο, το οποίο θεωρώ άρρηκτα συνδεδεμένο με τρεις προκλήσεις που θα αντιμετωπίσει ο Διαμεσολαβητής τα επόμενα χρόνια.

*Η πρώτη πρόκληση είναι να εξασφαλιστεί ότι τα δικαιώματα των πολιτών βάσει του κοινοτικού δικαίου είναι σεβαστά σε όλα τα επίπεδα της Ένωσης.*

Για να συμβεί αυτό, οι πολίτες πρέπει να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους. Ως Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής, θα συνεχίσω να εργάζομαι για τη βελτίωση της ποιότητας της πληροφόρησης που παρέχεται στους πολίτες και σε πιθανούς καταγγέλλοντες για τα δικαιώματά τους. Η συνεχής αύξηση του αριθμού των καταγγελιών και των αιτημάτων για παροχή πληροφοριών



που λαμβάνει ο Διαμεσολαβητής δείχνει ότι οδεύουμε προς τη σωστή κατεύθυνση, αλλά μένει να γίνουν ακόμα πολλά περισσότερα.

Στο πλαίσιο αυτό, εξίσου σημαντικό είναι η δημόσια διοίκηση σε ευρωπαϊκό, εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο να συνυπολογίζει πλήρως τα δικαιώματα των πολιτών στο καθημερινό της έργο. Εξάλλου, η εφαρμογή του κοινοτικού δικαίου είναι κυρίως ευθύνη της διοίκησης στα κράτη μέλη. Όταν η δημόσια διοίκηση δεν συνυπολογίζει πλήρως αυτά τα δικαιώματα, οι εθνικοί και οι περιφερειακοί διαμεσολαβητές διαδραματίζουν όλο και πιο σημαντικό ρόλο, καθώς ο Χάρτης γίνεται νομικά δεσμευτικός. Σκοπεύω να ενισχύσω περαιτέρω τη συνεργασία με ομολόγους μου στα κράτη μέλη εξετάζοντας τη δυνατότητα κοινών ερευνών και διερευνώντας τη σκοπιμότητα ενός ενιαίου τηλεφωνικού αριθμού σε όλη την Ένωση για όσους επιθυμούν να επικοινωνήσουν με το δίκτυο διαμεσολαβητών. Αυτό θα ήταν ιδιαίτερα χρήσιμο για πολίτες οι οποίοι ασκούν το δικαίωμα ελεύθερης κυκλοφορίας και διαμονής στην Ένωση.

*Η δεύτερη πρόκληση είναι να εξασφαλιστεί ότι, σε οποιαδήποτε δράση τους, τα θεσμικά και άλλα όργανα της ΕΕ εφαρμόζουν τα υψηλότερα πρότυπα διοίκησης.*

Η αυξανόμενη ετοιμότητα των θεσμικών και άλλων οργάνων της ΕΕ να συνεργαστούν μαζί μου για τη διευθέτηση των καταγγελιών των πολιτών αποτελεί διαρκή πηγή ενθάρρυνσης, κυρίως γιατί ο τρόπος αντίδρασής τους στις καταγγελίες είναι ενδεικτικός του βαθμού στον οποίο επικεντρώνονται στους πολίτες. Όσο πιο πρόθυμο είναι το θεσμικό όργανο να διευθετεί καταγγελίες ή να δέχεται τον φιλικό διακανονισμό που προτείνει ο Διαμεσολαβητής, τόσο το καλύτερο για όλους τους ενδιαφερόμενους. Γι' αυτό σκοπεύω να προβώ σε εκτενή ανάλυση όλων των φιλικών διακανονισμών που έχει πετύχει ο Διαμεσολαβητής από την ίδρυση του θεσμού, αναζητώντας κοινά χαρακτηριστικά που θα βοηθήσουν ίσως στον εντοπισμό περισσότερων καταγγελιών που θα μπορούσαν να έχουν μια τέτοια έκβαση, η οποία είναι προς όφελος όλων.

Αυτό εντάσσεται στις προσπάθειές μου να προωθήσω τον ρόλο του Διαμεσολαβητή ως μέσου που μπορεί να συμβάλει στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει η διοίκηση της Ένωσης. Τα θεσμικά και άλλα όργανα της ΕΕ μπορούν να διδαχτούν από τις καταγγελίες όσον αφορά την παροχή καλύτερων υπηρεσιών. Ως αποτέλεσμα, όλοι όσοι ενδέχεται κάποτε να επικοινωνήσουν με τα θεσμικά όργανα –όχι μόνο οι καταγγέλλοντες– θα ωφεληθούν από το έργο του Διαμεσολαβητή, ενώ τα θεσμικά όργανα θα βρεθούν αντιμέτωπα με λιγότερες καταγγελίες στο μέλλον. Σκοπεύω επίσης να κινήσω περισσότερες αυτεπάγγελτες έρευνες για να εντοπίσω προβλήματα και να ενθαρρύνω τις βέλτιστες πρακτικές.

Υπήρξαν ορισμένες υποθέσεις το 2004 όπου η αντίδραση του θεσμικού οργάνου στις έρευνες του Διαμεσολαβητή θα μπορούσε να είναι καλύτερη. Υπέβαλα την πρώτη ειδική έκθεση στο Κοινοβούλιο, αφού η Επιτροπή δεν κατάφερε να δώσει πειστικές εξηγήσεις για διαφορές στη βαθμολογική κατάταξη υπευθύνων Τύπου στις αντιπροσωπείες της σε τρίτες χώρες και απέρριψε σχέδιο σύστασης για επανεξέταση των συναφών κανόνων. Αυτό έγινε κατόπιν καταγγελίας για διακρίσεις λόγω εθνικότητας. Ελπίζω ότι, αξιολογώντας το έργο του Διαμεσολαβητή το 2004, το Κοινοβούλιο θα συνυπολογίσει το ιδιαίτερα θετικό πνεύμα συνεργασίας που επέδειξαν η Επιτροπή και τα άλλα θεσμικά όργανα στη μεγάλη πλειοψηφία των υποθέσεων και θα τα ενθαρρύνει να το επιδείξουν σε όλες τις υποθέσεις στο μέλλον. Έτσι, μπορούμε να συνεργαστούμε για την προώθηση των υψηλότερων προτύπων διοίκησης.

*Η τρίτη πρόκληση είναι να εξασφαλιστεί ότι ο θεσμός του Διαμεσολαβητή εξυπηρετεί τον πολίτη με τον πιο αποτελεσματικό και αποδοτικό τρόπο.*

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής είναι ο θεματοφύλακας της χρηστής διοίκησης. Στο πλαίσιο αυτό, ένα βασικό μέσο που έχει στη διάθεσή του είναι ο ευρωπαϊκός κώδικας ορθής διοικητικής συμπεριφοράς. Όπως κλήθηκε από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, όταν αυτό ενέκρινε το κείμενο το 2001, ο Διαμεσολαβητής χρησιμοποιεί τον κώδικα, όταν εξετάζει το ενδεχόμενο κακοδιοίκησης.



Παρά τη θετική επιρροή του κώδικα, εξακολουθώ να θεωρώ ότι η θέσπιση νομοθεσίας για τη χρηστή διοίκηση, η οποία θα εφαρμόζεται σε όλα τα θεσμικά και άλλα όργανα της ΕΕ, έχει πολλά πλεονεκτήματα. Η έγκρισή της θα υπογράμμιζε, τόσο στους πολίτες όσο και στους υπαλλήλους, τη σπουδαιότητα των αρχών που καθορίζει ο κώδικας. Θα συνέβαλλε στην εξάλειψη της σύγχυσης που δημιουργεί σήμερα η ταυτόχρονη ύπαρξη διαφορετικών κωδίκων ορθής διοικητικής συμπεριφοράς των περισσότερων θεσμικών και άλλων οργάνων. Τέλος, και κυρίως, θα συνέβαλλε στην υλοποίηση του θεμελιώδους δικαιώματος χρηστής διοίκησης των πολιτών, όπως ορίζεται στο άρθρο 41 του Χάρτη (άρθρο II-101 του Συντάγματος). Επομένως, θα συνεχίσω να ενθαρρύνω την Επιτροπή να προτείνει το ταχύτερο δυνατό νομοθεσία για την προώθηση της χρηστής διοίκησης στα θεσμικά και άλλα όργανα της Ένωσης.

### Συμπέρασμα

Θα ήθελα να συνοψίσω το όραμά μου για τον θεσμό του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή για τα επόμενα πέντε χρόνια. Η φιλοδοξία μου είναι όλοι οι ευρωπαίοι πολίτες να διαθέτουν τα μέσα για να ενημερώνονται για τα δικαιώματά τους και να γνωρίζουν πώς να διασφαλίζουν τον απόλυτο σεβασμό των δικαιωμάτων τους στην ΕΕ. Αυτός ο στόχος μπορεί να επιτευχθεί μόνο με στενή συνεργασία τόσο με τα θεσμικά όργανα της ΕΕ, ιδίως το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, όσο και με τους εθνικούς και τους περιφερειακούς διαμεσολαβητές στα κράτη μέλη. Με καθησυχάζει επίσης η γνώση ότι μπορώ να βασίζομαι στον ενθουσιασμό και την αφοσίωση του προσωπικού μου. Γνωρίζοντας τις βαριές ευθύνες που μου αναθέτει η πρόσφατη ευρεία στήριξη του Κοινοβουλίου, προσδοκώ να εκπληρώσω αυτήν τη φιλοδοξία, καθώς ο θεσμός οδεύει προς τη δεύτερη δεκαετία της ζωής του, συνεχίζοντας να υπηρετώ τους πολίτες της ΕΕ σχολαστικά, δυναμικά, αποτελεσματικά και, κυρίως, δίκαια και αμερόληπτα.

Καθηγητής Νικηφόρος Διαμαντούρος





## ΣΥΝΟΨΗ ΤΩΝ ΚΥΡΙΟΤΕΡΩΝ ΣΗΜΕΙΩΝ

Στη δέκατη ετήσια έκθεση του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο γίνεται απολογισμός των δραστηριοτήτων του Διαμεσολαβητή κατά το 2004. Πρόκειται για τη δεύτερη ετήσια έκθεση που υποβάλλει ο καθηγητής Π. Νικηφόρος ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ, ο οποίος ανέλαβε καθήκοντα Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή την 1η Απριλίου 2003.

### ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΤΗΣ ΕΚΘΕΣΗΣ

Η έκθεση αποτελείται από έξι κεφάλαια και τέσσερα παραρτήματα. Αρχίζει με μια εισαγωγή του ίδιου του Διαμεσολαβητή, στην οποία κάνει επισκόπηση των κύριων δραστηριοτήτων και επιτευγμάτων του έτους και συνοψίζει τις μελλοντικές του προτεραιότητες. 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 ή εξέταση των οποίων περατώθηκε κατόπιν έρευνας. Η ανάλυση αυτή καλύπτει τα πιο σημαντικά νομικά πορίσματα και πορίσματα που συνδέονται με γεγονότα, τα οποία περιλαμβάνονται στις αποφάσεις του Διαμεσολαβητή το 2004.

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 μνεία γίνεται 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 και άλλα όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ξεκινά συνοψίζοντας την αξία της εποικοδομητικής συνεργασίας του Διαμεσολαβητή με τα θεσμικά και άλλα όργανα και στη συνέχεια παραθέτει τις διάφορες συναφείς συναντήσεις και γεγονότα που έλαβαν χώρα το 2004.

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 2004. Στα παραρτήματα Β και Γ παρέχονται λεπτομερή στοιχεία σχετικά με τον προϋπολογισμό και το προσωπικό του Διαμεσολαβητή αντίστοιχα. Το παράρτημα Δ περιέχει ευρετήριο των αποφάσεων που αναλύονται στο κεφάλαιο 3 με βάση τον αριθμό της υπόθεσης, το αντικείμενο και το είδος της καταγγελλόμενης κακοδιοίκησης.



## 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 και άλλων οργάνων, με εξαίρεση το Δικαστήριο και το Πρωτοδικείο κατά την άσκηση των δικαιοδοτικών τους καθηκόντων. Με την έγκριση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, ο Διαμεσολαβητής έχει ορίσει την «κακοδιοίκηση» με τρόπο που περιλαμβάνει τον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, του κράτους δικαίου και της αρχής της χρηστής διοίκησης.

Πέρα από την εξέταση καταγγελιών πολιτών, εταιριών και ενώσεων, ο Διαμεσολαβητής λειτουργεί προορατικά, κινώντας αυτεπάγγελτες έρευνες και προσεγγίζοντας τους πολίτες για να τους ενημερώσει για τα δικαιώματά τους και τον τρόπο άσκησής τους.

Το δικαίωμα υποβολής καταγγελίας στον Διαμεσολαβητή περιλαμβάνεται στη Συνθήκη για τη θέσπιση Συντάγματος της Ευρώπης, η οποία βρίσκεται στη διαδικασία επικύρωσης από τα κράτη μέλη της ΕΕ.

### Καταγγελίες και έρευνες το 2004

Το 2004 ελήφθησαν συνολικά 3 726 καταγγελίες. Αυτό αντιπροσωπεύει αύξηση 53% σε σύγκριση με το 2003. Από αυτήν τη συνολική αύξηση 53%, το 51% αφορά καταγγελίες από τα 10 νέα κράτη μέλη που εντάχθηκαν στην Ένωση την 1η Μαΐου 2004. Το υπόλοιπο 49% αφορά αύξηση του αριθμού των καταγγελιών που ελήφθησαν από τα 15 παλαιά κράτη μέλη και άλλα κράτη ανά τον κόσμο, γεγονός που δείχνει μεγαλύτερη επίγνωση του ρόλου του Διαμεσολαβητή τόσο στην ΕΕ όσο και εκτός αυτής.

Για πρώτη φορά, πάνω από τις μισές καταγγελίες εστάλησαν ηλεκτρονικά στον Διαμεσολαβητή, είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είτε μέσω του δελτίου καταγγελίας που διατίθεται στην ιστοσελίδα του Διαμεσολαβητή. Καταγγελίες εστάλησαν απευθείας από μεμονωμένους πολίτες σε 3 536 υποθέσεις, ενώ 190 καταγγελίες προέρχονταν από ενώσεις ή εταιρίες.

Ο Διαμεσολαβητής μπόρεσε να βοηθήσει τον καταγγέλλοντα σχεδόν στο 70% 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 351 νέες έρευνες, συμπεριλαμβανομένων οκτώ αυτεπάγγελτων ερευνών του Διαμεσολαβητή.

Οι περισσότερες καταγγελίες για τις οποίες κινήθηκε έρευνα αφορούσαν την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, με 375 υποθέσεις οι οποίες αντιστοιχούν στο 69% όλων των κινήσεων ερευνών. 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 58 καταγγελίες κατά της Υπηρεσίας Επιλογής Προσωπικού των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (EPSO), 48 κατά του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και 22 κατά του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Οι βασικές μορφές καταγγελλόμενης κακοδιοίκησης ήταν: αδιαφάνεια, συμπεριλαμβανομένης της άρνησης παροχής πληροφοριών (127 υποθέσεις), διακρίσεις (106 υποθέσεις), καθυστέρηση που μπορούσε να αποφευχθεί (67 υποθέσεις), μη ικανοποιητικές διαδικασίες (52 υποθέσεις), αδικία ή κατάχρηση εξουσίας (38 υποθέσεις), μη διασφάλιση της εκπλήρωσης υποχρεώσεων, δηλαδή αδυναμία της Επιτροπής να διαδραματίσει τον ρόλο της ως «θεματοφύλακας της Συνθήκης» ενώπιον των κρατών μελών (37 υποθέσεις), αμέλεια (33 υποθέσεις) και νομικό σφάλμα (26 υποθέσεις).

Το 2004 σημειώθηκε επίσης πρωτοφανής αύξηση του αριθμού των αιτημάτων για παροχή πληροφοριών που έλαβε ο Διαμεσολαβητής. Πάνω από 3 200 μεμονωμένα αιτήματα ελήφθησαν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε σύγκριση με περίπου 2 000 τόσο το 2003 όσο και το 2002.



## Τα αποτελέσματα των ερευνών του Διαμεσολαβητή

Το 2004 ο Διαμεσολαβητής περάτωσε 251 έρευνες. Από αυτές οι 247 ήταν έρευνες κατόπιν καταγγελίας, και οι τέσσερις ήταν αυτεπάγγελτες έρευνες. Τα πορίσματα είχαν ως εξής:

### Δεν διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση

Σε 113 υποθέσεις, από την έρευνα που διεξήγαγε ο Διαμεσολαβητής δεν προέκυψε περίπτωση κακοδιοίκησης. Αυτό το αποτέλεσμα δεν είναι απαραίτητως αρνητικό για τον καταγγέλλοντα, στον οποίο τουλάχιστον το αρμόδιο θεσμικό ή άλλο όργανο εξηγεί πλήρως τις ενέργειές του ή απολογείται. Για παράδειγμα:

- Η Επιτροπή ενήργησε άμεσα και εποικοδομητικά για να διορθώσει ένα λάθος που την οδήγησε να απορρίψει προκαταρκτική πρόταση γερμανού συμβούλου ο οποίος έχασε την προθεσμία υποβολής. Η προκαταρκτική πρόταση επελέγη, και, μετά από παρέμβαση του Διαμεσολαβητή, διατέθηκε στον καταγγέλλοντα ο ίδιος αριθμός ημερών με άλλους φορείς για να εκπονήσει την πλήρη πρότασή του. (221/2004/GG)
- Η Επιτροπή εξήγησε λεπτομερώς το σχετικό νομικό πλαίσιο αποκρινόμενη στους ισχυρισμούς ελληνικής ασφαλιστικής εταιρίας ότι δεν διασφάλισε τη σωστή μεταφορά ορισμένων οδηγιών στην ελληνική εθνική νομοθεσία. Ο πρόεδρος της εταιρίας ευχαρίστησε γραπτώς τον Διαμεσολαβητή για την έρευνά του, χάρη στην οποία ανακάλυψε δυνατότητες που ανοίγονταν μπροστά του ως προς την ανάληψη περαιτέρω δράσης για θέματα ουσίας. (841/2003/(FA)OV)

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

- Ο Διαμεσολαβητής επιβεβαίωσε ότι, βάσει των εξαιρέσεων των κανόνων περί πρόσβασης σε έγγραφα, η Επιτροπή ορθά αρνήθηκε την πρόσβαση σε ορισμένα έγγραφα σχετικά με τις διαπραγματεύσεις στο πλαίσιο του Παγκόσμιου Οργανισμού Εμπορίου (ΠΟΕ). Τα έγγραφα είχε ζητήσει η περιβαλλοντική οργάνωση «Φίλοι της Γης». Ωστόσο, καθώς πολλοί πολίτες προσδοκούν μεγαλύτερη διαφάνεια σε αυτόν τον σημαντικό τομέα πολιτικής, ο Διαμεσολαβητής ενθάρρυνε την Επιτροπή να εξετάσει πρόσθετα μέσα για την ενίσχυση της διαφάνειας αυτών των διαπραγματεύσεων και, κατά συνέπεια, τη διευκόλυνση της πρόσβασης των πολιτών στις συνομιλίες των μερών. (1286/2003/JMA)
- Κατόπιν καταγγελίας στον Διαμεσολαβητή, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο εξήγησε σε έναν ισπανό πολίτη τους λόγους απόρριψης της αίτησης πρακτικής άσκησης που είχε υποβάλει. Με στόχο την προώθηση υψηλότερων προτύπων διοίκησης, ο Διαμεσολαβητής παρατήρησε ότι το Κοινοβούλιο θα μπορούσε να εξετάσει την παροχή σαφέστερων πληροφοριών για τα κριτήρια αξιολόγησης των αιτήσεων πρακτικής άσκησης. Προτείνει επίσης να επανεξετάσει το Κοινοβούλιο τους κανόνες του για να καταστήσει σαφές ότι ο κατάλογος των προσώπων που δέχονται την προσφορά πρακτικής άσκησης πρέπει να είναι δημόσιο έγγραφο. (821/2003/JMA)
- Απαγορεύτηκε στον ιδρυτή γερμανικής φιλοζωικής οργάνωσης η πρόσβαση σε τμήματα έκθεσης αποστολής του Γραφείου τροφίμων και κτηνιατρικών θεμάτων της Επιτροπής. Ενώ ο Διαμεσολαβητής συμφώνησε με την απόφαση της Επιτροπής να απαγορεύσει την πρόσβαση, παρατήρησε ότι θα ήταν χρήσιμο οι μη εμπιστευτικές πληροφορίες να καταχωρούνται χωριστά από τις εμπιστευτικές, στον βαθμό που είναι πρακτικά δυνατό. Τόνισε ότι αυτό θα απλοποιούσε τη χορήγηση μερικής πρόσβασης. Στη συνέχεια, η Επιτροπή επιβεβαίωσε ότι οι κανόνες περί πρόσβασης σε έγγραφα οδήγησαν σε σαφέστερο διαχωρισμό των εμπιστευτικών και μη εμπιστευτικών εγγράφων. (1304/2003/PB)



### Υποθέσεις που διευθετήθηκαν από το θεσμικό όργανο και φιλικός διακανονισμός

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 και άλλων οργάνων 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 2004, 65 υποθέσεις διευθετήθηκαν από το ίδιο το θεσμικό όργανο ή οργανισμό κατόπιν καταγγελίας στον Διαμεσολαβητή. Τέτοιες υποθέσεις ήταν οι εξής:

- Η Επιτροπή εξόφλησε τιμολόγια συνολικής αξίας 17 437 ευρώ σε μια μικρή γερμανική εταιρία, η οποία στράφηκε στον Διαμεσολαβητή, αφού είχε αποστείλει στο θεσμικό όργανο επτά επιστολές υπενθύμισης. Η Επιτροπή εξήγησε ότι η καθυστέρηση οφειλόταν σε αλλαγές τεχνικής φύσης στις δημοσιονομικές διαδικασίες και δήλωσε καθησυχαστικά ότι η θέσπιση οικονομικής μονάδας σημαίνει ότι η υπόθεση επανεξετάστηκε. Αφού ο Διαμεσολαβητής επεσήμανε ότι οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις είναι ιδιαίτερα ευάλωτες στον αντίκτυπο της καθυστέρησης πληρωμών, η Επιτροπή συμφώνησε επίσης να καταβάλει τόκο. (435/2004/GG)
- Αμέσως μετά την έναρξη έρευνας από τον Διαμεσολαβητή, το Κοινοβούλιο έκανε δεκτό έναν ιταλό αστυνομικό σε διαδικασία επιλογής προσωπικού στον τομέα της γενικής ασφάλειας. Ο υποψήφιος είχε επικοινωνήσει δύο φορές με το Κοινοβούλιο για να αμφισβητήσει την απόφασή του για απόρριψη της αίτησής του, επισημαίνοντας ότι η σχεδόν πενταετής εμπειρία του ικανοποιεί τα συναφή κριτήρια. Υπέβαλε καταγγελία στον Διαμεσολαβητή, καθώς το Κοινοβούλιο δεν του απάντησε. (1600/2003/ADB)

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, αν το ενδιαφερόμενο θεσμικό ή άλλο όργανο προσφερθεί να αποζημιώσει τον καταγγέλλοντα. Οποιαδήποτε τέτοια προσφορά γίνεται χαριστικώς, δηλαδή χωρίς να συνεπάγεται αποδοχή ευθύνης ή να δημιουργεί προηγούμενο.

Το 2004 προτάθηκαν 12 φιλικοί διακανονισμοί. Η εξέταση πέντε υποθέσεων περατώθηκε, όταν επιτεύχθηκε φιλικός διακανονισμός (συμπεριλαμβανομένων 2 υποθέσεων όπου η πρόταση έγινε το 2003). Στα τέλη του 2004, εξετάζονταν ακόμα 11 προτάσεις. Μεταξύ των φιλικών διακανονισμών που επιτεύχθηκαν το 2004 είναι οι εξής:

- Μια υπόθεση στην οποία η Επιτροπή επέτρεψε σε καταγγέλλοντα πρόσβαση στα αποτελέσματα που είχε λάβει σε εξέταση οδήγησης. Ο καταγγέλλων είχε υποβάλει αίτηση για μια θέση επικουρικού οδηγού στην Επιτροπή και ζήτησε, δίχως επιτυχία, να του γνωστοποιηθούν τα αποτελέσματα, αφού πληροφορήθηκε ότι είχε αποτύχει στην εξέταση. Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι η Επιτροπή δεν είχε αιτιολογήσει το γιατί ο καταγγέλλων δεν πρέπει να αποκτήσει πρόσβαση στα δικά του αποτελέσματα. (1320/2003/ELB)
- Μια υπόθεση στην οποία η Επιτροπή παρέσχε στην Corporate Observatory Europe, μια ευρωπαϊκή ερευνητική ομάδα και ομάδα εκστρατείας, έναν κατάλογο εγγράφων σχετικά με τις διαπραγματεύσεις στο πλαίσιο του Παγκόσμιου Οργανισμού Εμπορίου (ΠΟΕ) για τις επενδύσεις. Έτσι, ο καταγγέλλων, του οποίου το αίτημα για έγγραφα ήταν κάπως αόριστο, έλαβε τις αναγκαίες πληροφορίες για να υποβάλει ένα πιο συγκεκριμένο αίτημα. (415/2003/TN)

### Επικρίσεις, σχέδια σύστασης και ειδικές εκθέσεις

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

Επίκριση διατυπώνεται, 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 επίκριση επιβεβαιώνει στον καταγγέλλοντα ότι η καταγγελία του είναι δικαιολογημένη και επισημαίνει στο εμπλεκόμενο θεσμικό ή άλλο όργανο το κρούσμα, ώστε να συμβάλει στην αποφυγή τέτοιων κρουσμάτων στο μέλλον. Το 2004, ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε 36 επικρίσεις. Για παράδειγμα:

- Ο Διαμεσολαβητής επέκρινε το Κοινοβούλιο για το γεγονός ότι δεν έλαβε επαρκή μέτρα για την προώθηση της ουσιαστικής συμμόρφωσης με τους κανόνες περί καπνίσματος στις εγκαταστάσεις του. Αυτό έγινε κατόπιν καταγγελίας δανού υπαλλήλου του Κοινοβουλίου. Ο Διαμεσολαβητής επεσήμανε ότι, λόγω των δυσμενών επιπτώσεων που μπορεί να έχει για την υγεία η έκθεση στον καπνό, το Κοινοβούλιο πρέπει να δώσει ιδιαίτερη προσοχή στο θέμα, καθώς εγείρει επίσης ενδεχομένως θέμα νομικής ευθύνης. (260/2003/OV)
- Ο Διαμεσολαβητής αποδοκίμασε τη στάση της Επιτροπής σε υπόθεση που αφορούσε την πρόσληψη σουηδού υπηκόου. Η Επιτροπή αρνήθηκε να επανεξετάσει την κατάταξη του καταγγέλλοντος, γεγονός που ο Διαμεσολαβητής θεώρησε άδικο. Όπως πρόσθεσε, το να μην σχολιάζει η Επιτροπή ισχυρισμούς περί εσωτερικής σύγχυσης σχετικά με τη διαθεσιμότητα θέσης δεν συνάδει με τις υποχρεώσεις της βάσει του κοινοτικού δικαίου. (1435/2002/GG)
- Ο Διαμεσολαβητής επέκρινε την Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων για το γεγονός ότι δεν δικαιολόγησε επαρκώς την απόφασή της να συντάσσει την αλληλογραφία με υποψήφιους ανοικτού διαγωνισμού μόνο στην αγγλική, τη γαλλική ή τη γερμανική γλώσσα. Ο καταγγέλλων ισχυρίστηκε ότι η εν λόγω απόφαση παραβιάζει την αρχή της ισότητας των επίσημων γλωσσών και των γλωσσών εργασίας που περιλαμβάνεται στους συναφείς κανόνες. Καθώς επρόκειτο για καταγγελία *actio popularis*, ο Διαμεσολαβητής δήλωσε ότι δεν ήταν σκόπιμο να επιδιώξει φιλικό διακανονισμό. (2216/2003/MHZ)

Είναι σημαντικό τα θεσμικά και άλλα όργανα να δίνουν συνέχεια στις επικρίσεις του Διαμεσολαβητή λαμβάνοντας μέτρα για την επίλυση προβλημάτων που εκκρεμούν και για την αποφυγή κρουσμάτων κακοδιοίκησης στο μέλλον. Στη διάρκεια του 2004, η Επιτροπή ενημέρωσε τον Διαμεσολαβητή για τη συνέχεια που έδωσε σε 11 επικρίσεις. Για παράδειγμα:

- Απολογήθηκε και προώθησε υπόθεση, όταν την επέκρινε ο Διαμεσολαβητής για τις μη πειστικές εξηγήσεις που έδωσε για το ότι δεν αναλάμβανε δράση για δύο σχεδόν χρόνια. Αυτό έγινε κατόπιν δύο καταγγελιών για κρατικές ενισχύσεις που χορήγησε η κυβέρνηση της Πορτογαλίας και δεν εξέτασε επαρκώς η Επιτροπή, σύμφωνα με τον καταγγέλλοντα. (2185/2002/IP)
- Εξέφρασε λύπη για το γεγονός ότι δεν έδωσε επαρκή και σαφή γραπτή απάντηση στους προβληματισμούς καταγγέλλοντος και επιβεβαίωσε ότι οι αρχές της χρηστής διοίκησης περιγράφονται έκτοτε με μεγαλύτερη σαφήνεια. Ο Διαμεσολαβητής είχε επικρίνει την Επιτροπή για το γεγονός ότι αρνήθηκε να καλύψει το κόστος, ύψους περίπου 170 000 ευρώ, υπηρεσιών γραμματειακής υποστήριξης που παρέσχε ινστιτούτο των Κάτω Χωρών. (1986/2002/OV)

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 άλλο όργανο πρέπει να αποστείλει αιτιολογημένη γνωμοδότηση στον Διαμεσολαβητή εντός τριών μηνών.

Το 2004 συντάχθηκαν 17 σχέδια σύστασης. Επιπλέον, πέντε σχέδια σύστασης από το 2003 οδήγησαν σε λήψη απόφασης το 2004. Μέσα στο έτος, περατώθηκε η εξέταση επτά υποθέσεων, όταν σχέδιο σύστασης έγινε δεκτό από το θεσμικό όργανο. Μια υπόθεση οδήγησε σε υποβολή ειδικής έκθεσης στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. Περαιτώθηκε η εξέταση πέντε υποθέσεων για άλλους λόγους. Στα τέλη του 2004 εξετάζονταν ακόμα εννέα σχέδια σύστασης. Τα ακόλουθα είναι μεταξύ όσων έγιναν δεκτά το 2004:



- Η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Καταπολέμησης της Απάτης (OLAF) έδωσε λεπτομερείς εξηγήσεις αποκρινόμενη στο αίτημα του Διαμεσολαβητή για επανεξέταση της έρευνας της λεγόμενης υπόθεσης Blue Dragon. Η έρευνα του Διαμεσολαβητή είχε αποκαλύψει ορισμένα σημεία που ενέπνεαν ανησυχία όσον αφορά την επάρκεια της έρευνας της OLAF σχετικά με ισχυρισμούς των διευθυντών της εταιρίας Blue Dragon. Λόγω των πληροφοριών που παρέσχε η OLAF σχετικά με έρευνα που διεξάγει επί του παρόντος η Επιτροπή, ο Διαμεσολαβητής θεώρησε λογικό να μην ανακινήσει η OLAF τη δική της έρευνα. (1769/2002/(IJH)ELB)
- Η Επιτροπή χορήγησε αποζημίωση ύψους 21 000 ευρώ, σε καθαρά χαριστική βάση, σε μια μικρή εταιρία του Ηνωμένου Βασιλείου, όταν ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι δεν είχε δώσει στην εταιρία επαρκή χρόνο για να εκπονήσει πρόταση στο πλαίσιο σύμβασης έρευνας και ανάπτυξης. Ως αποτέλεσμα, η πρόταση κρίθηκε μη επιλέξιμη εξαιτίας σφάλματος που περιείχε. Η Επιτροπή τόνισε ότι μεριμνά, ώστε να μην ζημιώνει τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις και αναγνώρισε ότι εξαιρετικές συνθήκες δυσχέραναν την ορθή εκτέλεση της σύμβασης από τον καταγγέλλοντα. (1878/2002/GG)
- Η OLAF έδωσε τρία έγγραφα σε καταγγέλλουσα και εξήγησε ότι τα άλλα έγγραφα που είχε ζητήσει δεν υπήρχαν, μετά από παρέμβαση του Διαμεσολαβητή. Η καταγγέλλουσα, η οποία εργαζόταν ως υπάλληλος στο Ινστιτούτο Υπερουράνιων Στοιχείων στην Καρλσρούη, ζήτησε τα έγγραφα στο πλαίσιο της έρευνας σχετικά με τους ισχυρισμούς της για σοβαρές παρατυπίες στο έργο του Ινστιτούτου. (220/2004/GG)

Αν ένα κοινοτικό θεσμικό ή άλλο όργανο 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 2004 υποβλήθηκε μία ειδική έκθεση:

- Ο Διαμεσολαβητής υπέβαλε ειδική έκθεση στο Κοινοβούλιο, όταν η Επιτροπή δεν κατάφερε να δώσει λογικές και πειστικές εξηγήσεις για διαφορές στη βαθμολογική κατάταξη υπευθύνων Τύπου στις αντιπροσωπείες της σε τρίτες χώρες και απέρριψε σχέδιο σύστασης για επανεξέταση των κανόνων περί κατάταξης στις θέσεις αυτές. Ένας πακιστανός υπήκοος, ο οποίος εργαζόταν ως υπεύθυνος Τύπου και πληροφόρησης στην αντιπροσωπεία της Επιτροπής στο Ισλαμαμπάντ, ισχυρίστηκε ότι, με την κατάταξή του σε χαμηλότερη βαθμίδα, υπέστη διακρίσεις λόγω εθνικότητας. (OI/2/2003/GG)

### 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 νομιμοποιημένο πρόσωπο (π.χ. όταν ο καταγγέλλων δεν είναι πολίτης ή κάτοικος της Ένωσης ή νομικό πρόσωπο με καταστατική έδρα σε κράτος μέλος). Το 2004 κινήθηκαν οκτώ τέτοιες αυτεπάγγελτες έρευνες, συμπεριλαμβανομένων έξι κατόπιν καταγγελιών που υποβλήθηκαν πριν την 1η Μαΐου από πολίτες των χωρών που εντάχθηκαν στην Ένωση εκείνη την ημερομηνία. Τέσσερις από αυτές τις έρευνες περατώθηκαν μέσα στο έτος. Ο Διαμεσολαβητής διενεργεί επίσης αυτεπάγγελτη έρευνα για να επιλύσει ενδεχόμενο συστημικό πρόβλημα των θεσμικών οργάνων. Δύο τέτοιες αυτεπάγγελτες έρευνες περατώθηκαν με θετικά αποτελέσματα μέσα στο έτος, συγκεκριμένα:

- Η Επιτροπή έλαβε μέτρα για τη βελτίωση της διοίκησης των Ευρωπαϊκών Σχολείων, επιδιώκοντας να εντοπίσει και να αντιμετωπίσει τις σοβαρότερες λειτουργικές αδυναμίες. Ο Διαμεσολαβητής επικρότησε την αντίδρασή της στην έρευνά του για τη χρηστή διοίκηση στα σχολεία και, κυρίως, τη δέσμευσή της να συνεργαστεί με τους γονείς. Επίσης, την ενθάρρυνε να προσπαθήσει να διασφαλίσει ότι τα ίδια τα σχολεία αναγνωρίζουν, στο πλαίσιο της βασικής αποστολής τους, την ανάγκη να ενισχύσουν τους γονείς και να κερδίσουν την εμπιστοσύνη τους. Ο Διαμεσολαβητής κίνησε την έρευνα κατόπιν σειράς καταγγελιών που εξέφραζαν απογοήτευση και αίσθηση αποδυνάμωσης από πλευράς γονέων των οποίων τα παιδιά φοιτούσαν στα σχολεία. (OI/5/2003/IJH)



- Η Επιτροπή συμφώνησε να θεσπίσει εσωτερική διαδικασία υποβολής καταγγελιών για αποσπασμένους εθνικούς εμπειρογνώμονες, κατόπιν αυτεπάγγελτης έρευνας. Όταν ο Διαμεσολαβητής επεσήμανε ότι η Επιτροπή δεν είχε δώσει οριστικό χρονοδιάγραμμα δράσης, η Επιτροπή δήλωσε ότι η διαδικασία υποβολής καταγγελιών μπορεί να εγκριθεί έως τον Μάρτιο 2005. Οι αποσπασμένοι εθνικοί εμπειρογνώμονες είναι εθνικοί ή διεθνείς δημόσιοι υπάλληλοι ή άτομα που απασχολούνται στον ιδιωτικό τομέα, τα οποία εργάζονται προσωρινά για τα ευρωπαϊκά θεσμικά όργανα. Ο Διαμεσολαβητής κίνησε την έρευνα, όταν πληροφορήθηκε ότι οι εν λόγω εμπειρογνώμονες ενδέχεται να μην έχουν πρόσβαση σε εσωτερική διαδικασία υποβολής καταγγελιών. (ΟΙ/1/2003/ELB)

### Περαιτέρω ανάλυση

Αυτές και άλλες υποθέσεις επανεξετάζονται με τις εξής θεματικές προοπτικές στην τελευταία ενότητα του κεφαλαίου 2 της ετήσιας έκθεσης: πρόσβαση σε έγγραφα και προστασία δεδομένων, η Επιτροπή ως «θεματοφύλακας της Συνθήκης», συμβάσεις και επιχορηγήσεις, πρόσληψη και θέματα προσωπικού. Καθώς σχεδόν το 70% των ερευνών του Διαμεσολαβητή αφορά την Επιτροπή, στο τέλος της ενότητας γίνεται αξιολόγηση των σχέσεων της Επιτροπής με τον Διαμεσολαβητή και τους καταγγέλλοντες, όπως αντικατοπτρίζονται στις αποφάσεις του 2004 και τις απαντήσεις της Επιτροπής μέσα στο έτος σε πρόσθετες παρατηρήσεις και κριτικές παρατηρήσεις. Ο Διαμεσολαβητής επισημαίνει στο Κοινοβούλιο ορισμένες υποθέσεις όπου η Επιτροπή θα μπορούσε να αντιδράσει πιο θετικά και δηλώνει ότι θα επικροτούσε πρωτοβουλίες του Κοινοβουλίου που επιδιώκουν να ενθαρρύνουν την Επιτροπή να επεκτείνει σε όλες τις μελλοντικές υποθέσεις το πνεύμα συνεργασίας που επέδειξε στη μεγάλη πλειοψηφία των υποθέσεων το 2004.

Το κεφάλαιο 3 της έκθεσης περιέχει περιλήψεις 59 αποφάσεων από τις 251 συνολικά αποφάσεις με τις οποίες περατώθηκε η εξέταση υποθέσεων το 2004. Οι περιλήψεις δείχνουν το εύρος των θεμάτων και των θεσμικών οργάνων που αφορούν οι έρευνες του Διαμεσολαβητή, καθώς και τα διάφορα είδη πορίσματος. Οι εν λόγω υποθέσεις επιλέχθηκαν, γιατί περιέχουν νέα νομικά πορίσματα, νέο υλικό σχετικά με τις αρμοδιότητες ή τις διαδικασίες του Διαμεσολαβητή ή πορίσματα συνδεδεμένα με γεγονότα τα οποία είναι γενικής σημασίας ή ενδιαφέροντος.

Όλες οι αποφάσεις του Διαμεσολαβητή κατόπιν έρευνας, με εξαίρεση ελάχιστες εμπιστευτικές υποθέσεις χωρίς ικανοποιητικό βαθμό ανωνυμίας, δημοσιεύονται στην ιστοθέση του Διαμεσολαβητή (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) στην αγγλική γλώσσα και στη γλώσσα του καταγγέλλοντος, αν είναι διαφορετική.

### Σχέσεις με τα θεσμικά και άλλα όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Η εποικοδομητική συνεργασία με τα θεσμικά και άλλα όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι βασική προϋπόθεση για να επιτυγχάνει ο Διαμεσολαβητής θετικά αποτελέσματα για τους πολίτες. Αυτή η συνεργασία 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 προώθησης των δικαιωμάτων των πολιτών και επισημαίνουν τομείς όπου μπορούν να συνεργαστούν στο μέλλον.

Ο Διαμεσολαβητής συναντήθηκε με βουλευτές και υπαλλήλους των θεσμικών και άλλων οργάνων σε πάνω από 30 περιστάσεις το 2004. Οι εκδηλώσεις αυτές περιελάμβαναν παρουσίαση του έργου του Διαμεσολαβητή, κατά την οποία παρείχε κατευθύνσεις για καλύτερη διεκπεραίωση των καταγγελιών και βελτίωση των διαδικασιών. Αυτή η δραστηριότητα, μια ακόμη έκφανση της προορατικής διάστασης του Διαμεσολαβητή, εντάσσεται στον διττό ρόλο του θεσμού ως μηχανισμού εξωτερικού ελέγχου και ως μέσου για τη βελτίωση της ποιότητας της διοίκησης. Εξετάστηκαν πρωτοβουλίες για την ενίσχυση της διοργανικής συνεργασίας, κυρίως για να διασφαλιστεί ότι οποιοσδήποτε έχει ίσως λόγο να υποβάλει καταγγελία στον Διαμεσολαβητή λαμβάνει τις αναγκαίες πληροφορίες. Πραγματοποιήθηκαν πρόσθετες συναντήσεις με θέμα τις προτεραιότητες του Διαμεσολαβητή και τους αναγκαίους πόρους για την υλοποίηση αυτών των προτεραιοτήτων, με επικέντρωση στον προϋπολογισμό του θεσμικού οργάνου.



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 2004 διατέθηκαν στους βουλευτές του ΕΚ οκτώ 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 αν η καταγγελία αφορά πρόταση τροποποίησης ευρωπαϊκής νομοθεσίας ή πολιτικής. Η έκθεση DE ROSSA σχετικά με την *Ετήσια Έκθεση 2003* του Διαμεσολαβητή πρότεινε, μεταξύ άλλων, να γίνει η επιτροπή πλήρες μέλος του ευρωπαϊκού δικτύου διαμεσολαβητών. Ο Διαμεσολαβητής επικρότησε αυτήν την πρόταση και μερίμνησε για την ταχεία εφαρμογή της.

### Σχέσεις με διαμεσολαβητές και συναφή όργανα

Η στενή συνεργασία με τους ομολόγους του σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο αποτελεί βασική προτεραιότητα για τον Ευρωπαϊό 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.

#### Δίκτυο

Το ευρωπαϊκό δίκτυο διαμεσολαβητών, το οποίο εξελίσσεται σταθερά σε ισχυρό εργαλείο συνεργασίας, έχει πρωταρχική σημασία για τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή. Το δίκτυο καλύπτει σήμερα σχεδόν 90 υπηρεσίες σε 29 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 στον χειρισμό υποθέσεων. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό, δεδομένου ότι πολλοί καταγγέλλοντες απευθύνονται στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή, όταν αντιμετωπίζουν προβλήματα με τις εθνικές, τις περιφερειακές ή τις τοπικές αρχές. Σε πολλές περιπτώσεις, οι καταγγελίες μπορούν να αντιμετωπιστούν αποτελεσματικά από κάποιο 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. Μέσα στο 2004, ο Διαμεσολαβητής συμβούλευσε 906 καταγγέλλοντες να απευθυνθούν σε εθνικό ή περιφερειακό διαμεσολαβητή και διαβίβασε 54 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 προστασίας τους.

Αν του ζητηθεί, ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής παρέχει επίσης συνδρομή στους εθνικούς και περιφερειακούς διαμεσολαβητές στις έρευνές τους απαντώντας σε ερωτήσεις σχετικά με το κοινοτικό δίκαιο ή διαβιβάζοντας την ερώτηση στο αρμόδιο κοινοτικό θεσμικό ή άλλο όργανο. Το 2004 ελήφθησαν ερωτήσεις από τον περιφερειακό διαμεσολαβητή του Veneto (Ιταλία), τον ιρλανδό διαμεσολαβητή και τον διαμεσολαβητή της Κύπρου.

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. Οι προετοιμασίες για το πέμπτο σεμινάριο των εθνικών διαμεσολαβητών των κρατών μελών της ΕΕ και των υποψηφίων χωρών ξεκίνησαν ουσιαστικά το 2004, ενώ ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής και ο ομόλογός του των Κάτω Χωρών κ. Roel FERNHOUT συναντήθηκαν τρεις φορές για να διασφαλίσουν ότι το σεμινάριο, που θα πραγματοποιηθεί στη Χάγη τον Σεπτέμβριο 2005, θα σημειώσει επιτυχία. Το ενημερωτικό δελτίο του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή συνέχισε να χρησιμεύει ως εξαιρετικά πολύτιμο εργαλείο ανταλλαγής πληροφοριών για το κοινοτικό δίκαιο και τις βέλτιστες πρακτικές το 2004. Οι δύο εκδόσεις, που δημοσιεύτηκαν τον Απρίλιο και



τον Οκτώβριο, κάλυπταν θέματα όπως το νέο Σύνταγμα της Ευρώπης και οι επιπτώσεις του στους διαμεσολαβητές, τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν όσοι επιθυμούν να ασκήσουν το δικαίωμα ελεύθερης κυκλοφορίας και τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν τα άτομα με αναπηρίες. Στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού φόρουμ συζήτησης του Διαμεσολαβητή, τα φόρουμ εγγράφων και συζήτησης δραστηριοποιήθηκαν στο έπακρο στη διάρκεια του έτους, επιτρέποντας στις υπηρεσίες να ανταλλάσσουν πληροφορίες με την αποστολή ερωτήσεων και απαντήσεων. Διοργανώθηκαν αρκετές σημαντικές συζητήσεις για ποικίλα θέματα, από την τηλεοπτική κάλυψη των διαμεσολαβητών έως το δικαίωμα των διαμεσολαβητών να επισκέπτονται φυλακές, ενώ οι περισσότερες εθνικές υπηρεσίες συνέβαλαν σε μία τουλάχιστον τέτοια συζήτηση. Επιπλέον, η ηλεκτρονική ενημερωτική υπηρεσία του Διαμεσολαβητή –τα Καθημερινά Νέα του Διαμεσολαβητή– διετίθετο κάθε εργάσιμη ημέρα και περιελάμβανε άρθρα, ανακοινώσεις Τύπου και ανακοινώσεις υπηρεσιών κάθε χώρας που καλύπτει το δίκτυο.

Η συνεργασία στο πλαίσιο του δικτύου ενισχύθηκε περαιτέρω το 2004 χάρη στις ενημερωτικές επισκέψεις του Διαμεσολαβητή στα κράτη μέλη και τις υποψήφιες χώρες. Οι διαμεσολαβητές σε όλη την Ευρώπη παρείχαν πολύτιμη συνδρομή στην οργάνωση αυτών των επισκέψεων, οι οποίες προέβλεπαν συστηματικά εκτενείς συναντήσεις μεταξύ των διαμεσολαβητών για να διερευνήσουν νέες μορφές συνεργασίας προς όφελος των πολιτών. Έως τα τέλη του 2004, ο Διαμεσολαβητής επισκέφθηκε και τα 25 κράτη μέλη, από τότε που ανέλαβε καθήκοντα τον Απρίλιο του 2003.

### Συναντήσεις

Στη διάρκεια του έτους, οι προσπάθειες του Διαμεσολαβητή να συνεργαστεί με τους ομολόγους του υπερέβησαν τις δραστηριότητες του ευρωπαϊκού δικτύου διαμεσολαβητών. Ως ενεργό μέλος διαφόρων οργανώσεων διαμεσολαβητών, συμμετείχε σε διασκέψεις και σεμινάρια εντός και εκτός Ευρώπης, συμπεριλαμβανομένης της όγδοης παγκόσμιας διάσκεψης του Διεθνούς Ινστιτούτου Διαμεσολαβητών που πραγματοποιήθηκε στην Πόλη του Κεμπέκ στον Καναδά. Παρουρέθη με ενθουσιασμό σε εκδηλώσεις που διοργάνωσαν εθνικοί και περιφερειακοί διαμεσολαβητές ή διασφάλισε ότι η υπηρεσία του εκπροσωπήθηκε σε αυτές τις εκδηλώσεις. Στο πλαίσιο της προώθησης του κράτους δικαίου, του σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και της χρηστής διοίκησης, ο Διαμεσολαβητής παρουρέθη σε διάφορες εκδηλώσεις το 2004, συγκεκριμένα στην Τουρκία και τη Σερβία και το Μαυροβούνιο, για τη δημιουργία θεσμού διαμεσολαβητή. Στο πνεύμα αυτό, ο Διαμεσολαβητής συνέχισε να διαθέτει το ενημερωτικό δελτίο, το ηλεκτρονικό φόρουμ συζήτησης και την καθημερινή ενημερωτική υπηρεσία στα μέλη του Ευρωπαϊκού Τμήματος του Διεθνούς Ινστιτούτου Διαμεσολαβητών.

### Δραστηριότητες επικοινωνίας

Ο πρωταρχικός στόχος των προσπαθειών του Διαμεσολαβητή να συνεργαστεί εποικοδομητικά με τα κοινοτικά θεσμικά και άλλα όργανα και τους ομολόγους του είναι να διασφαλίσει την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πολιτών. Για την επίτευξη αυτού του στόχου, είναι σημαντική η βελτίωση της ενημέρωσης των πολιτών για τα δικαιώματά τους και, ιδίως, το δικαίωμα υποβολής καταγγελίας στον Διαμεσολαβητή. Μέσα στο έτος έγιναν πολλές συναφείς ενέργειες.

Ο Διαμεσολαβητής εντατικοποίησε τις ενημερωτικές επισκέψεις του στα κράτη μέλη και τις υποψήφιες χώρες το 2004. Στη διάρκεια αυτών των επισκέψεων, συναντήθηκε με πολίτες, πιθανούς καταγγέλλοντες, φορείς διοίκησης, μέλη του δικαστικού κλάδου και υψηλόβαθμους πολιτικούς εκπροσώπους. Οι επισκέψεις αποδείχτηκαν άριστο μέσο βελτίωσης της ενημέρωσης των πολιτών για τα δικαιώματά τους. Επιπλέον, πρόβαλαν το έργο του Διαμεσολαβητή σε σημαντικούς εκπροσώπους της δικαστικής, νομοθετικής και εκτελεστικής εξουσίας σε εθνικό και περιφερειακό επίπεδο και ενίσχυσαν την πολύτιμη συνεργασία του Διαμεσολαβητή με τους ομολόγους του στα κράτη μέλη και τις υποψήφιες χώρες. Στην επιτυχία αυτών των επισκέψεων συνέβαλε σημαντικά η στήριξη των υπηρεσιών του διαμεσολαβητή στις εν λόγω χώρες καθώς και των Γραφείων του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και των εκπροσώπων και αντιπροσωπειών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Εκτός από τις εκδηλώσεις που πραγματοποιήθηκαν στη διάρκεια των ενημερωτικών επισκέψεων, ο Διαμεσολαβητής και η υπηρεσία του συμμετείχαν σε πάνω από 70 διασκέψεις, συναντήσεις και ομάδες σε όλη την Ευρώπη μέσα στο έτος, για να συζητήσουν θέματα όπως οι προσπάθειες της ΕΕ να επικοινωνήσει με τους πολίτες, το Σύνταγμα της Ευρώπης και τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρίες. Αυτές οι συναντήσεις συνέβαλαν στη βελτίωση της ενημέρωσης πιθανών καταγγελλόντων και ενδιαφερόμενων πολιτών για το έργο του Διαμεσολαβητή.

Οι δραστηριότητες σχετικά με τα μέσα ενημέρωσης εντατικοποιήθηκαν το 2004, με έκδοση δελτίων Τύπου κατά μέσο όρο κάθε 11 ημέρες. Ο Διαμεσολαβητής έδωσε πάνω από 40 συνεντεύξεις σε δημοσιογράφους των έντυπων, ραδιοφωνικών και ηλεκτρονικών μέσων στο Στρασβούργο, στις Βρυξέλλες και στη διάρκεια των ενημερωτικών επισκέψεών του. Επίσης, παρουσίασε το έργο του και απάντησε σε ερωτήσεις σε συνεντεύξεις Τύπου, ενημερώσεις, συναντήσεις και γεύματα εργασίας.

Στη διάρκεια του έτους διανεμήθηκε ευρέως υλικό για το έργο του Διαμεσολαβητή, ιδίως στο πλαίσιο των ημερών ανοικτών θυρών που διοργάνωσε το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο τον Μάιο. Κατά την ημέρα ανοικτών θυρών στις Βρυξέλλες την 1η Μαΐου, παρουσιάστηκε το φυλλάδιο *Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής με μια ματιά* σε 24 γλώσσες, ενώ το δελτίο καταγγελίας και το ενημερωτικό δελτίο διατέθηκαν σε όλες τις γλώσσες της Συνθήκης αμέσως μετά τη διεύρυνση. Για πρώτη φορά, η ετήσια έκθεση του Διαμεσολαβητή διατέθηκε σε 20 γλώσσες, ενώ η φιλική προς τον χρήστη δημοσίευση *Συνοπτική παρουσίαση & στατιστικά* έκανε την έκθεση πιο προσιτή στο ευρύ κοινό.

Όλες αυτές οι δημοσιεύσεις διατίθενται στην ιστοθesis του Διαμεσολαβητή, ενώ δημοσιεύονται τακτικά αποφάσεις, δελτία Τύπου, στατιστικά στοιχεία και λεπτομέρειες σχετικά με τις δραστηριότητες επικοινωνίας. Η ιστοθesis (<http://www.euro-ombudsman.eu.int>) μετασχηματίστηκε από γλωσσική άποψη μέσα στο έτος, καθώς οι αρχικές σελίδες και οι σελίδες πλοήγησης, οι οποίες διετίθεντο σε 11 γλώσσες, τώρα διατίθενται σε 10 νέες γλώσσες – τις εννέα γλώσσες των νέων κρατών μελών της ΕΕ και την ιρλανδική γλώσσα.

### Προετοιμασίες για τη 10η επέτειο

Ενόψει της 10ης επετείου του θεσμού το 2005, ο Διαμεσολαβητής οργάνωσε εργαστήριο στο Στρασβούργο με τη συμμετοχή ατόμων που διαδραμάτισαν σημαντικό ρόλο στην ίδρυσή του. Το «Εργαστήριο των Ιδρυτών» οδήγησε σε ένθερμες συζητήσεις, από τις οποίες προέκυψαν πολύτιμες πληροφορίες για τις απαρχές, την καθιέρωση και την αρχή της ανάπτυξης του θεσμού. Το 2005 αναμένεται δημοσίευση η οποία θα μνημονεύει τη 10η επέτειο και θα εμπνέεται από τα πορίσματα του «Εργαστηρίου των Ιδρυτών».

### Εσωτερικές εξελίξεις

Κατά τους πρώτους τέσσερις μήνες του 2004, ο Διαμεσολαβητής αξιοποίησε το έργο που είχε επιτελεσθεί τα τελευταία χρόνια για την προετοιμασία του θεσμού για τη διεύρυνση. Επίμονες προσπάθειες διασφάλισαν ότι ο θεσμός ήταν έτοιμος να εξετάσει καταγγελίες πολιτών 25 κρατών μελών στις 21 γλώσσες της Συνθήκης από την 1η Μαΐου.

Ο αριθμός των θέσεων εργασίας στο οργανόγραμμα του Διαμεσολαβητή αυξήθηκε από 31 το 2003 σε 38 το 2004, όπως προβλέπει το πολυετές σχέδιο προϋπολογισμού που ενέκρινε το Κοινοβούλιο το 2002. Το σχέδιο προέβλεπε τη σταδιακή έγκριση νέων θέσεων εργασίας που σχετίζονται με τη διεύρυνση την περίοδο 2003-5. Αύξηση των θέσεων σε 51 προβλέπεται στον προϋπολογισμό για το 2005 που ενέκρινε η αρμόδια για τον προϋπολογισμό αρχή τον Δεκέμβριο 2004.

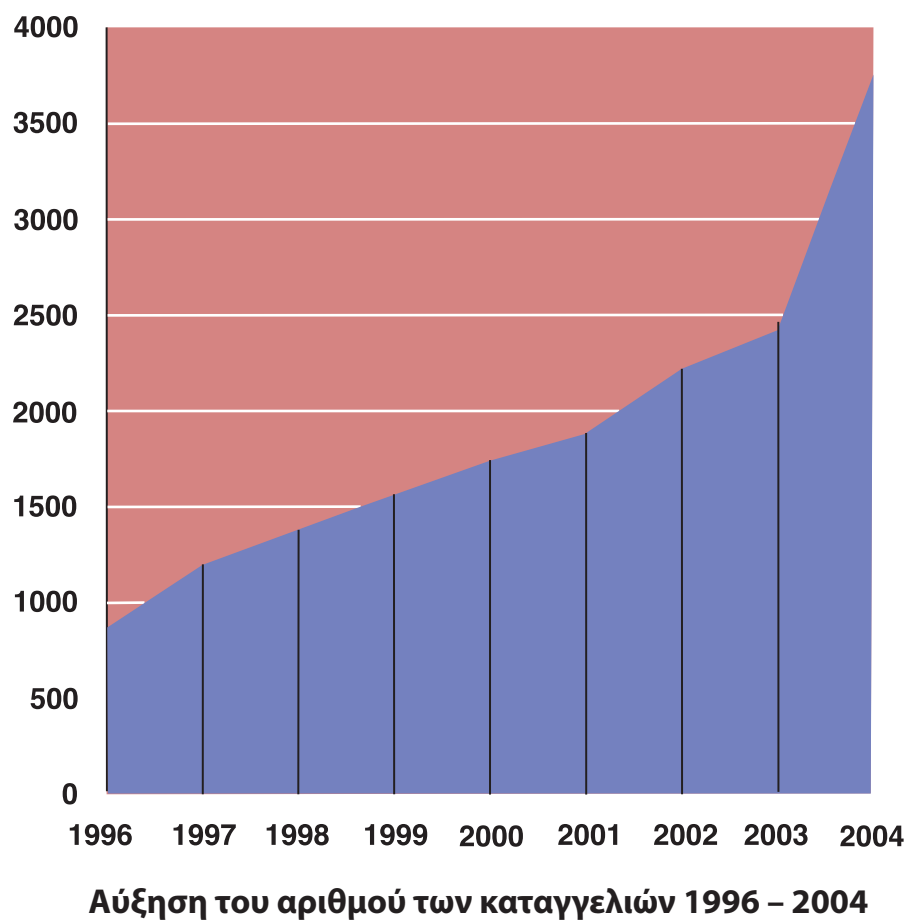
Η νέα βάση δεδομένων καταγγελιών του Διαμεσολαβητή κατέστη πλήρως λειτουργική στη διάρκεια του έτους και επέτρεψε στον θεσμό να αντιμετωπίσει επιτυχώς την πρόκληση που συνεπάγεται η πρωτοφανής αύξηση του αριθμού των καταγγελιών και η διεύρυνση του φάσματος των γλωσσών που καλύπτονται. Σε συνδυασμό με τη βελτίωση της ανάπτυξης ανθρώπινων πόρων και τη συνεχή αναβάθμιση των υποδομών τεχνολογιών των πληροφοριών της υπηρεσίας, οι πρωτοβουλίες αυτές επέτρεψαν την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών το 2004.



## ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

### 1 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΗΚΑΝ ΤΟ 2004

<b>1.1 ΣΥΝΟΛΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΤΟ 2004</b> .....	<b>4 048</b>
– έρευνες μη περατωθείσες έως τις 31.12.2003 .....	183 <sup>1</sup>
– καταγγελίες για τις οποίες εκκρεμούσε απόφαση περί παραδεκτού στις 31.12.2003 .....	131
– καταγγελίες που ελήφθησαν το 2004 .....	3 726
– αυτεπάγγελτες έρευνες του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή .....	8



<sup>1</sup>

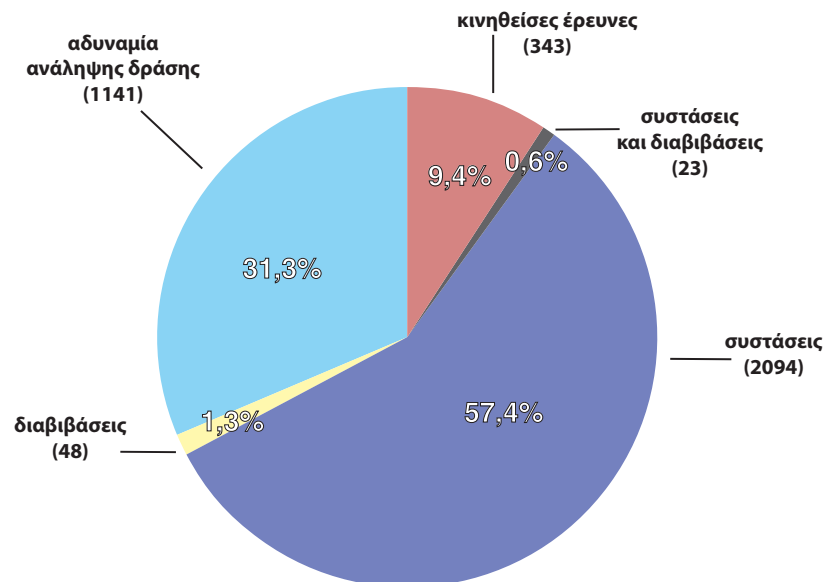
Εκ των οποίων τέσσερις αυτεπάγγελτες έρευνες του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή και 179 έρευνες βάσει καταγγελιών.



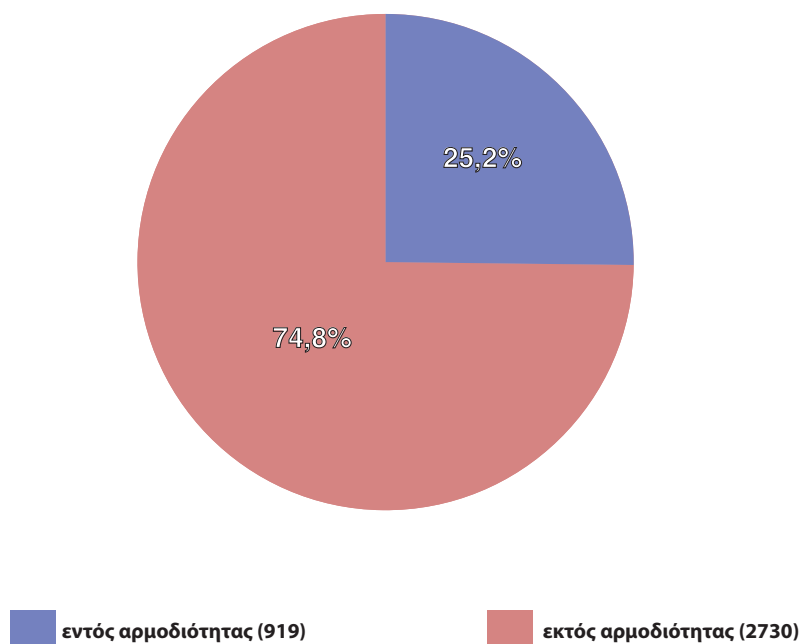
## 1.2 ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΤΟΥ ΠΑΡΑΔΕΚΤΟΥ Η ΜΗ ..... 94,6%

### 1.3 ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

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

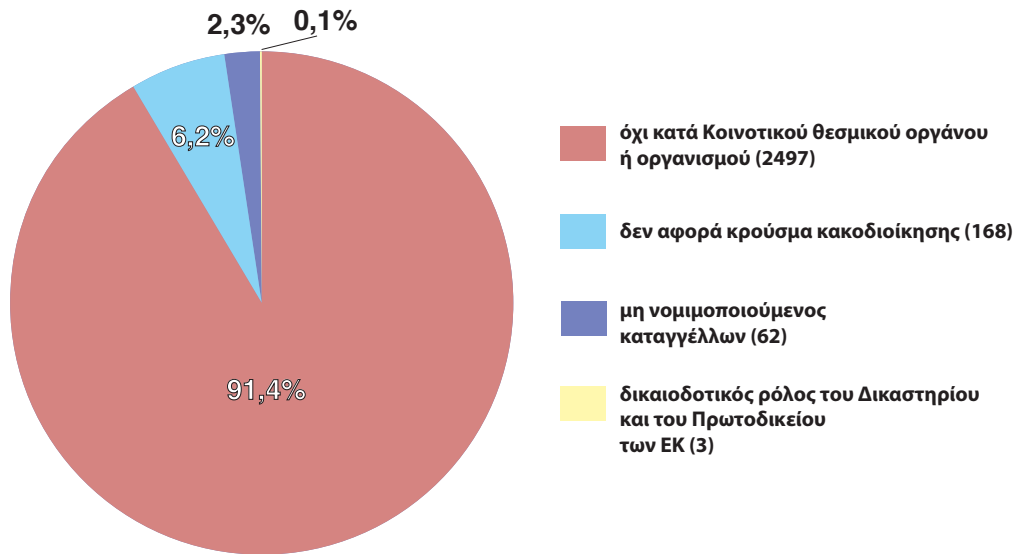


#### 1.3.2 Ως προς την αρμοδιότητα του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή



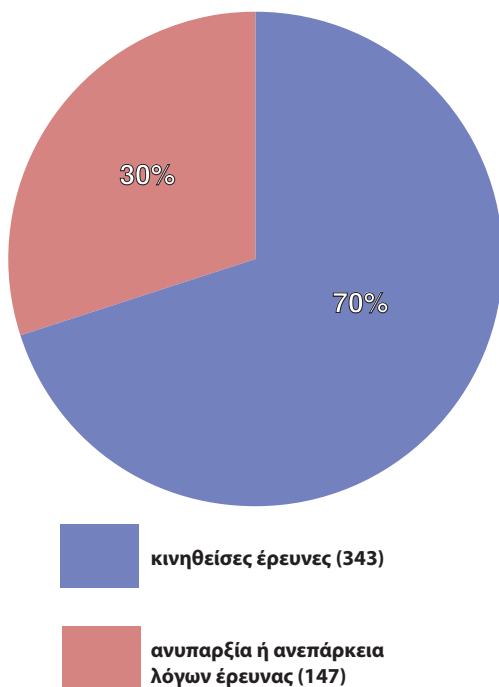


## ΕΚΤΟΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ

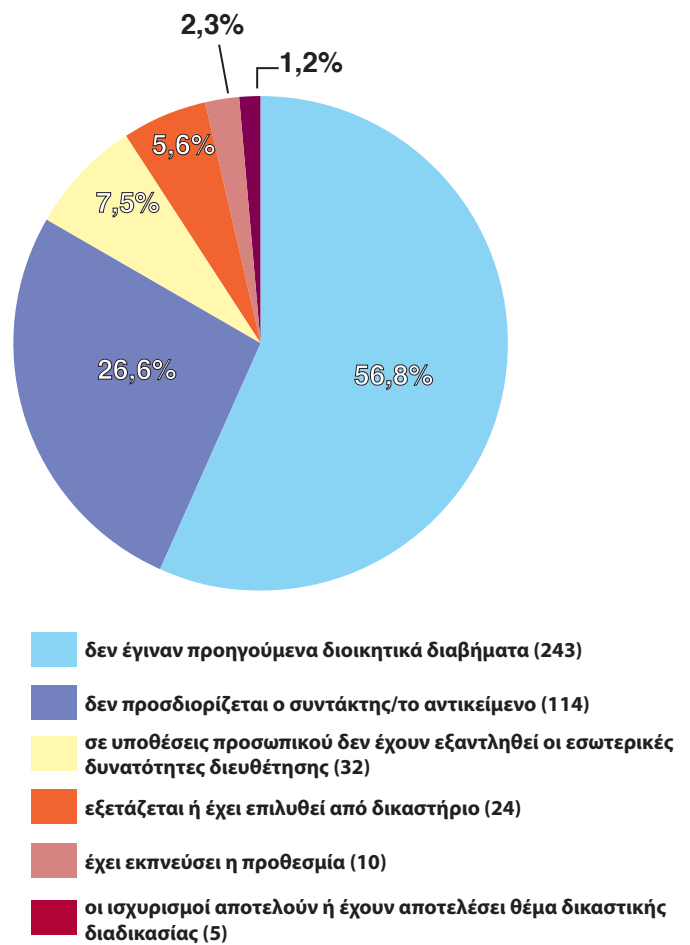


## ΕΝΤΟΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ

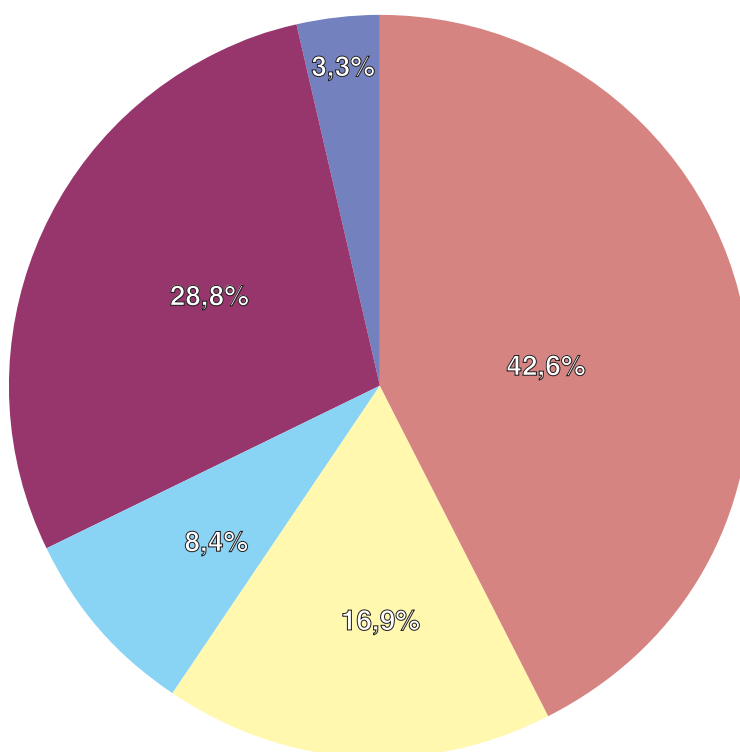
## Παραδεκτές καταγγελίες



## Μη παραδεκτές καταγγελίες



## 2 ΔΙΑΒΙΒΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ



■ σύσταση να απευθυνθούν σε διαμεσολαβητή κράτους μέλους ή στην αρμόδια υπηρεσία αναφορών περιφερειακού ή εθνικού κοινοβουλίου (906)

■ σύσταση να απευθυνθούν στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή (359)

■ σύσταση να απευθυνθούν στην Επιτροπή Αναφορών του ΕΚ (179)

■ σύσταση να απευθυνθούν σε άλλα όργανα (613)

■ διαβιβάσεις (71)

στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο (13)

στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή (4)

σε διαμεσολαβητή κράτους μέλους ή περιφέρειας (54)



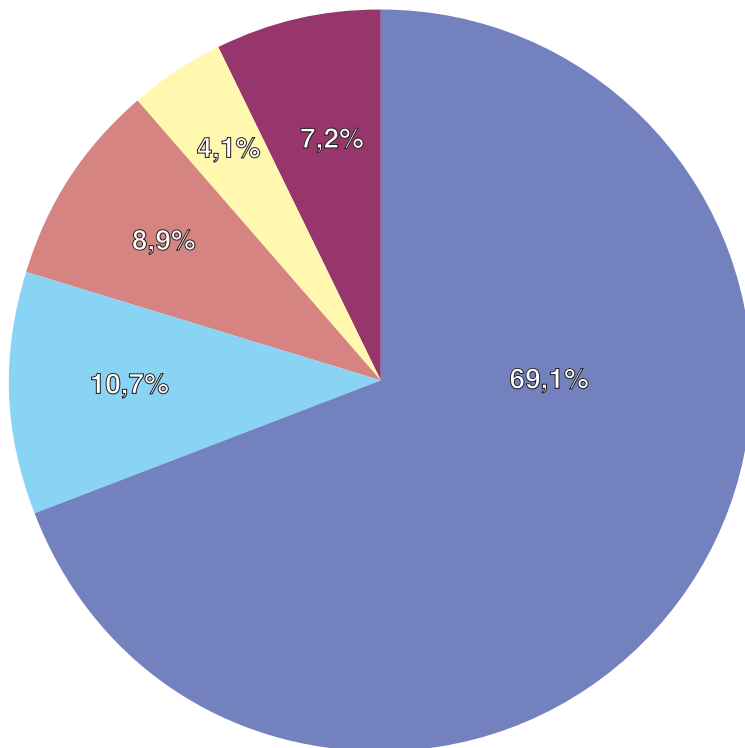


### 3 ΚΙΝΗΘΕΙΣΕΣ ΕΡΕΥΝΕΣ ΤΟ 2004 .....534

Το 2004, ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής κίνησε 534 έρευνες, εκ των οποίων 351 κινηθείσες το 2004 (μεταξύ αυτών οκτώ αυτεπάγγελτες έρευνες) και 183 μη περατωθείσες έως τις 31.12.2003.

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

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

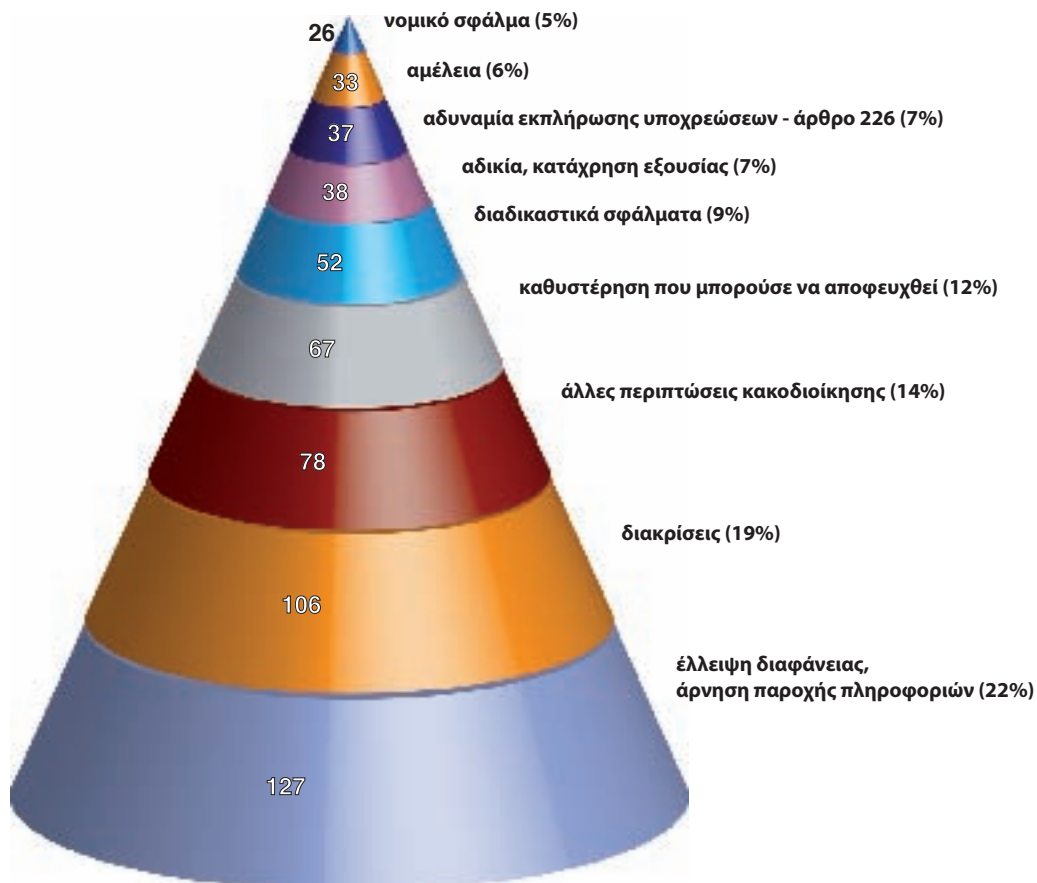


Ευρωπαϊκή Επιτροπή (375)	
Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (58)	
Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο (48)	
Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (22)	
Άλλα (39):	
Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων	7
Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Καταπολέμησης της Απάτης (OLAF)	5
Επιτροπή των Περιφερειών της Ευρωπαϊκής Ένωσης	5
Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα	4
Δικαστήριο των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων	3
Ελεγκτικό Συνέδριο	3
Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή	3
Ευρωπαϊκό Παρατηρητήριο των Φαινομένων Ρατσισμού και Ξενοφοβίας	2
Ευρωπαϊκή Αρχή για την Ασφάλεια των Τροφίμων	1
Αστυνομική αποστολή της ΕΕ στη Βοσνία-Ερζεγοβίνη	1
Eurojust	1
Europol	1
Υπηρεσία Εκδόσεων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων	1
Ευρωπαϊκό Πανεπιστημιακό Ινστιτούτο	1
Ευρωπαϊκός Οργανισμός Περιβάλλοντος	1

## 3.2

**ΕΙΔΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

(Σε ορισμένες υποθέσεις καταγγέλλεται κακοδιοίκηση δύο ειδών)



## 3.3

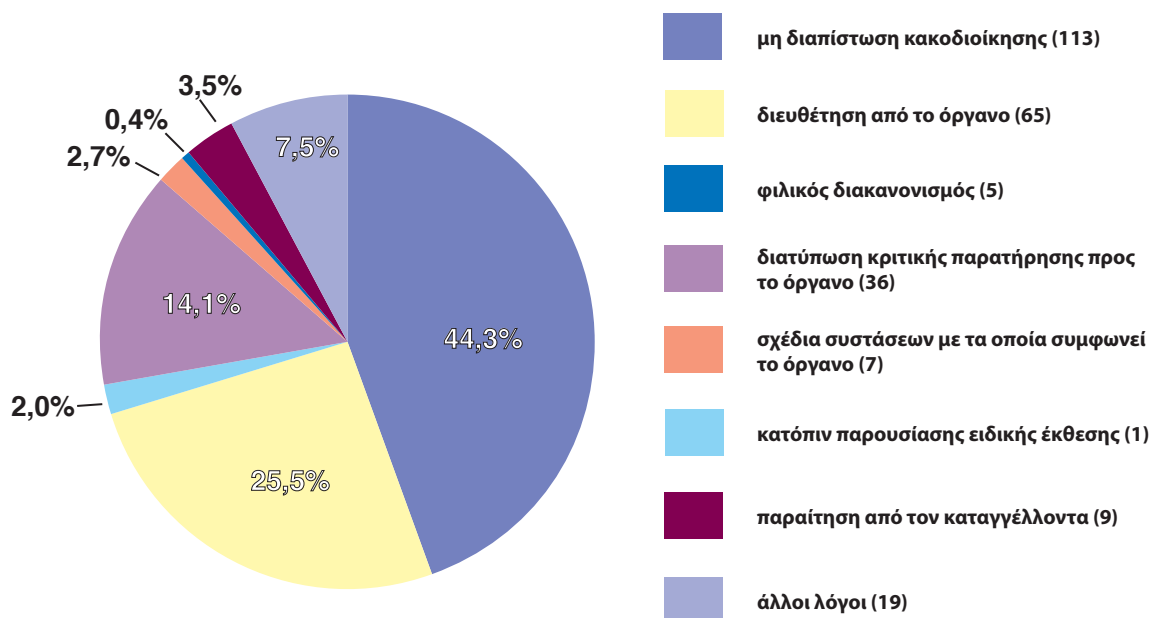
**ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΦΙΛΙΚΟ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟ, ΣΧΕΔΙΑ ΣΥΣΤΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΚΘΕΣΕΙΣ ΠΟΥ ΥΠΟΒΛΗΘΗΚΑΝ ΤΟ 2004**

– προτάσεις για φιλικό διακανονισμό	12
– σχέδια συστάσεων	17
– ειδικές εκθέσεις	1



### 3.4 ΕΡΕΥΝΕΣ ΠΟΥ ΠΕΡΑΤΩΘΗΚΑΝ ΜΕ ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΜΕΝΗ ΑΠΟΦΑΣΗ..... 251<sup>2</sup>

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



## 4 ΠΡΟΕΛΕΥΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΧΩΡΗΘΗΚΑΝ ΤΟ 2004

### 4.1 ΠΗΓΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ



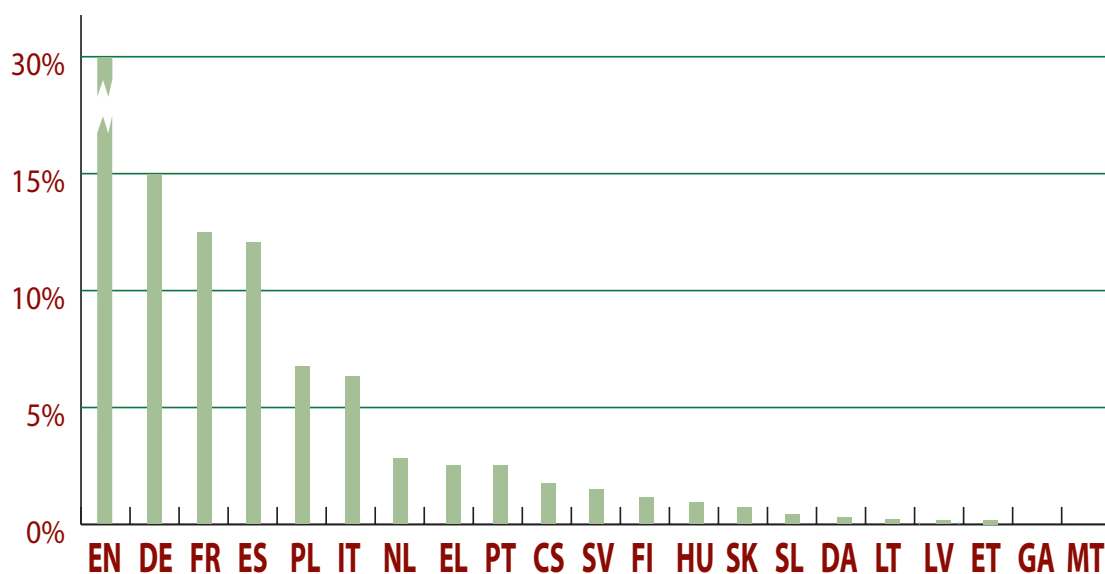
<sup>2</sup>

Εκ των οποίων τέσσερις αυτεπάγγελτες έρευνες του Διαμεσολαβητή.




























## 4.2

## ΓΛΩΣΣΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ





## 4.3 ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΠΡΟΕΛΕΥΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

Χώρα	Αριθμός καταγγελιών	% των καταγγελιών	% του πληθυσμού της ΕΕ	Δείκτης <sup>3</sup>
 Μάλτα	38	1,0	0,1	11,7
 Λουξεμβούργο	40	1,1	0,1	10,9
 Κύπρος	59	1,6	0,2	10,0
 Βέλγιο	268	7,2	2,3	3,2
 Σλοβενία	38	1,0	0,4	2,3
 Φινλανδία	73	2,0	1,1	1,7
 Ιρλανδία	53	1,4	0,9	1,6
 Ελλάδα	129	3,5	2,4	1,4
 Ισπανία	482	12,9	9,2	1,4
 Πορτογαλία	116	3,1	2,3	1,4
 Σλοβακία	52	1,4	1,2	1,2
 Τσεχική Δημοκρατία	98	2,6	2,2	1,2
 Σουηδία	84	2,3	2,0	1,2
 Αυστρία	69	1,9	1,8	1,1
 Πολωνία	285	7,6	8,3	0,9
 Δανία	32	0,9	1,2	0,7
 Γερμανία	464	12,4	18,0	0,7
 Κάτω Χώρες	88	2,4	3,5	0,7
 Ουγγαρία	53	1,4	2,2	0,6
 Λιθουανία	18	0,5	0,8	0,6
 Εσθονία	7	0,2	0,3	0,6
 Γαλλία	303	8,1	13,5	0,6
 Ιταλία	269	7,2	12,6	0,6
 Λετονία	9	0,2	0,5	0,5
 Ηνωμένο Βασίλειο	195	5,2	13,0	0,4
Λοιπές	404	10,9		

3

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  
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)

euro-ombudsman@europarl.eu.int

### ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ

<http://www.euro-ombudsman.eu.int>











## **ΠΩΛΗΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΔΡΟΜΕΣ**

Οι επί πληρωμή εκδόσεις της Υπηρεσίας Εκδόσεων διατίθενται μέσω ενός παγκόσμιου δικτύου αντιπροσώπων πωλήσεων.

### ***Ποια διαδικασία πρέπει να ακολουθήσετε για να αποκτήσετε κάποια έκδοση;***

Αφού προμηθευτείτε τον κατάλογο των αντιπροσώπων πωλήσεων, επιλέξτε τον αντιπρόσωπο που σας ενδιαφέρει και επικοινωνήστε μαζί του για να δώσετε παραγγελία.

### ***Πώς θα προμηθευτείτε τον κατάλογο των αντιπροσώπων πωλήσεων;***

- Συμβουλευθείτε τον ιστοχώρο της Υπηρεσίας Εκδόσεων  
<http://publications.eu.int/>
- Ή ζητήστε τον κατάλογο μέσω φαξ στον αριθμό (352) 2929-42758 και θα τον λάβετε σε έντυπη μορφή



**Υπηρεσία Εκδόσεων**

*Publications.eu.int*

ISBN 92-95022-68-8



9 789295 022683