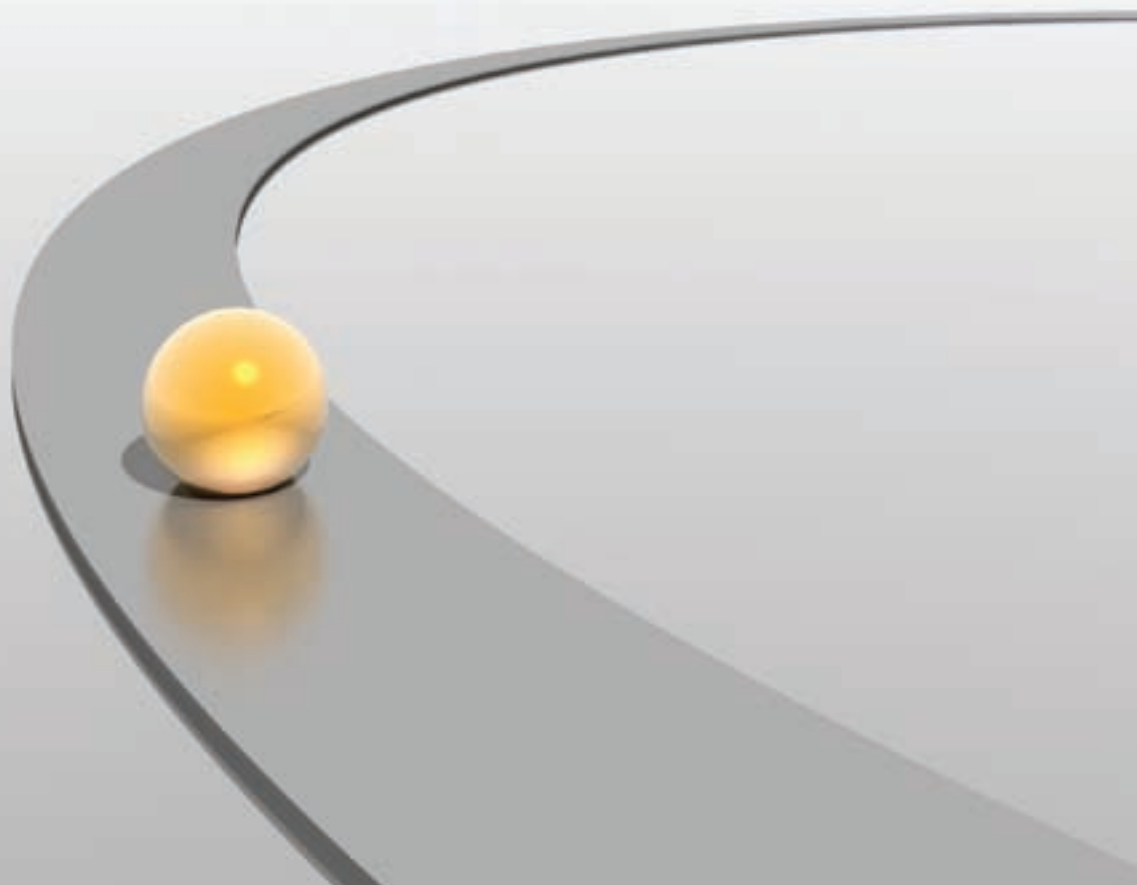


# Ο ΕΥΡΩΠΑΙΟΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ



Ε Τ Η Σ Ι Α Ε Κ Θ Ε Σ Η 2 0 0 7

ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΙ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ







Ο ΕΥΡΩΠΑΙΟΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ

ΕΤΗΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗ 2007

ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΙ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ

© Ευρωπαϊκές Κοινότητες, 2008

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

ISBN 978-92-9212-130-3

DOI 10.2869/25656

Φωτογραφία εξωφύλλου: © iStockphoto.com/Silence

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

*Printed in Italy*

ΤΥΠΩΜΕΝΟ ΣΕ ΧΑΡΤΙ ΛΕΥΚΑΣΜΕΝΟ ΧΩΡΙΣ ΧΛΩΡΙΟ



## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Το 2007 ήταν ένα σημαντικό έτος για το δικαίωμα των πολιτών στη χρηστή διοίκηση. Στις 12 Δεκεμβρίου, ο Χάρτης Θεμελιωδών Δικαιωμάτων, η αρχική διακήρυξη του οποίου έλαβε χώρα τον Δεκέμβριο του 2000, υπογράφηκε και επαναδιακηρύχθηκε από τα τρία κύρια θεσμικά όργανα της ΕΕ — το Κοινοβούλιο, την Επιτροπή και το Συμβούλιο. Η δέσμευση που περιλαμβάνεται στη συνθήκη της Λισσαβόνας για έναν νομικά δεσμευτικό Χάρτη αποτυπώνει την αυξανόμενη συνειδητοποίηση ότι οι πολίτες θα πρέπει να τοποθετούνται στο επίκεντρο των ενασχολήσεων της Ευρώπης. Από τη σκοπιά του Διαμεσολαβητή, ο Χάρτης είναι ρηξικέλευθος υπό την έννοια ότι, για πρώτη φορά, το δικαίωμα στη χρηστή διοίκηση αναγνωρίζεται ως θεμελιώδες δικαίωμα της ιθαγένειας της Ευρωπαϊκής Ένωσης (άρθρο 41).



### *Χρηστή διοίκηση*

Αφότου ανέλαβα τη θέση αυτή, την 1η Απριλίου 2003, η προαγωγή της χρηστής διοίκησης αποτελεί απόλυτη προτεραιότητα για τον Ευρωπαϊκό Διαμεσολαβητή. Δεν παύω να υπενθυμίζω στα θεσμικά όργανα και τους οργανισμούς της ΕΕ ότι η χρηστή διοίκηση απαιτεί από τους δημόσιους υπαλλήλους κάτι περισσότερο από το να αποφεύγουν απλά αθέμιτες συμπεριφορές. Οι δημόσιοι υπάλληλοι πρέπει να λειτουργούν με γνώμονα την εξυπηρέτηση και να μεριμνούν ώστε οι πολίτες να τυγχάνουν της δέουσας μεταχείρισης και να απολαμβάνουν πλήρως τα δικαιώματά τους.

Το μήνυμα αυτό φαίνεται να γεννά απτά αποτελέσματα. Είμαι στην ευχάριστη θέση να αναφέρω ότι τα θεσμικά όργανα και οι οργανισμοί της ΕΕ εργάστηκαν σκληρά το 2007 για να δώσουν λύση σε καταγγελίες, να αποκαταστήσουν αδικίες και να επανορθώσουν σφάλματα. Κατά τη διάρκεια του έτους, ο αριθμός των υποθέσεων που διευθετήθηκαν από το ενδιαφερόμενο θεσμικό όργανο ή οργανισμό διπλασιάστηκε — για πρώτη φορά 35 % των ερευνών μας περατώθηκαν κατόπιν συμφωνίας του οικείου θεσμικού οργάνου ή οργανισμού να διευθετήσει το ζήτημα. Η σημασία του επιτεύγματος αυτού για τους καταγγέλλοντες και για τους πολίτες εν γένει δεν πρέπει να υποτιμάται. Πιστεύω ακράδαντα ότι σημειώνουμε σημαντική πρόοδο όσον αφορά την εμπέδωση ενός αληθινού πνεύματος εξυπηρέτησης.

Οι επτά πρότυπες υποθέσεις που αναδεικνύονται στην παρούσα έκθεση αποτελούν μάρτυρα αυτής της αλλαγής νοοτροπίας. Τέσσερις από αυτές μάλιστα αφορούν την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η οποία ενήργησε άμεσα και εποικοδομητικά για τη διευθέτηση μιας σειράς καταγγελιών. Οφείλω, επίσης, να κάνω ξεχωριστή μνεία στον Οργανισμό για την Ασφάλεια της Αεροπορίας (EASA), ο οποίος για δεύτερο συνεχές έτος πιστώνεται μια πρότυπη υπόθεση, επιδεικνύοντας την προθυμία του να εργαστεί εποικοδομητικά με τον Διαμεσολαβητή για την επίλυση προβλημάτων. Το Συμβούλιο ζήτησε συγγνώμη από έναν καταγγέλλοντα αφού έθεσα υπόψη του ένα γλωσσικό ζήτημα και επιβεβαίωσε τη δέσμευσή του να αποφύγει παρόμοια προβλήματα στο μέλλον. Τέλος, η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα παρείχε μια πολύ χρήσιμη απάντηση σε ενδιαφερόμενη πολίτη, τονίζοντας ότι αποδίδει πολύ μεγάλη βαρύτητα στην αποσαφήνιση των ζητημάτων που είχε εγείρει η τελευταία και καλώντας τη να απευθύνει τυχόν περαιτέρω ερωτήματα στους εμπειρογνώμονές της. Μέσω της ανάδειξης αυτών των υποθέσεων επιδιώκω να παρουσιάσω πρότυπα χρηστής διοίκησης που μπορούν να αποτελέσουν για όλα τα θεσμικά όργανα και τους οργανισμούς της ΕΕ πηγή έμπνευσης και μέτρο σύγκρισης των δικών τους πρακτικών. Θα συνεχίσω και το 2008 να ενθαρρύνω

την προσεκτική εμπέδωση του πνεύματος εξυπηρέτησης με σκοπό την εκπλήρωση των προσδοκιών των πολιτών.

Κάποια από τα αποτελέσματα που εξασφαλίσαμε για τους πολίτες και καταγράφονται στην παρούσα Έκθεση επιτεύχθηκαν χωρίς επίσημη ανταλλαγή αλληλογραφίας με το ενδιαφερόμενο θεσμικό όργανο ή οργανισμό. Έχουμε φτάσει πλέον σε ένα επίπεδο όπου οι σχέσεις μας με τα θεσμικά όργανα και τους οργανισμούς είναι τέτοιες ώστε να μπορούμε να επιλύουμε όλο και μεγαλύτερο αριθμό υποθέσεων ταχύτατα, καταργώντας την ανάγκη για μακρόχρονη έρευνα. Άρχισα να κάνω ευρύτερη χρήση πιο άτυπων διαδικασιών με σκοπό την επίλυση προβλημάτων με πιο ευέλικτο τρόπο και θα εξακολουθήσω να αναπτύσσω την προσέγγιση αυτή και το 2008. Για μένα, τούτο αποτελεί αποφασιστική καμπή για τον θεσμό μας, καθώς αποδεικνύει την εκτίμηση της οποίας χαίρει ο Διαμεσολαβητής και τη βούληση των θεσμικών οργάνων και οργανισμών να βοηθήσουν τον πολίτη.

Φυσικά, προβλήματα εξακολουθούν να υπάρχουν. Και το 2007, η εξέταση του 15 % των υποθέσεων περατώθηκε με τη διατύπωση επικριτικής παρατήρησης γιατί το θεσμικό όργανο ή οργανισμός δεν τήρησε τα πρότυπα εξυπηρέτησης που δικαιούνται οι πολίτες. Παραδείγματα τέτοιων υποθέσεων περιλαμβάνονται στην παρούσα Έκθεση και ποικίλλουν από την άρνηση ενός θεσμικού οργάνου να αλλάξει τις διαδικασίες πρόσληψης που εφαρμόζει, κατά βάση για λόγους δικής του διοικητικής διευκόλυνσης, έως την υπερβολική καθυστέρηση που επέδειξε ένα άλλο στο πλαίσιο διαδικασίας επί παραβάσει χωρίς να προτάξει συγκεκριμένους λόγους. Και το 2008 θα εκπονήσουμε έκθεση σχετικά με τη συνέχεια που δόθηκε σε αυτές τις επικριτικές παρατηρήσεις ώστε να διασφαλίσουμε ότι τα θεσμικά όργανα και οργανισμοί θα αποκομίσουν διδάγματα από αυτές. Προτίθεμαι επίσης να διερευνήσω τρόπους που θα καταστήσουν τις αποφάσεις του Διαμεσολαβητή πιο κατανοητές, ώστε να είναι πιο αποτελεσματικές στην παροχή καθοδήγησης, τόσο στους πολίτες όσο και στους υπαλλήλους, ως προς τί αποτελεί χρηστή διοίκηση.

Είναι σαφές ότι πρέπει να γίνουν ακόμα πολλά για την προαγωγή των αρχών της χρηστής διοίκησης στα θεσμικά όργανα και τους οργανισμούς της ΕΕ. Με σκοπό την ανάπτυξη χρήσιμων στρατηγικών προς αυτή την κατεύθυνση, τον Νοέμβριο του 2007 συγκάλεσα σύνοδο εργασίας στις Βρυξέλλες, στην οποία υπήρξε ζωρή ανταλλαγή απόψεων γύρω από τους τρόπους με τους οποίους ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής μπορεί να συμβάλει στο να γίνει το δικαίωμα στη χρηστή διοίκηση πραγματικότητα. Από τις συζητήσεις προέκυψαν πολλές ενδιαφέρουσες και καινοτόμες ιδέες για τα επόμενα έτη. Η υλοποίησή τους, στην οποία προσβλέπω, θα είναι προς όφελος των πολιτών σε όλη την Ευρώπη.

### ***Καλύτερη επικοινωνία***

Ο πρόλογός μου στην ετήσια έκθεση 2006 έκλεινε με επισήμανση του διττού μου στόχου για το προσεχές έτος, ήτοι συνεργασία με τα θεσμικά όργανα και τους οργανισμούς για την προαγωγή της χρηστής διοίκησης και αναπροσανατολισμός των προσπαθειών μου σε θέματα επικοινωνίας ώστε όλοι όσοι ενδεχομένως χρειαστεί να κάνουν χρήση των υπηρεσιών του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή να είναι σωστά και επαρκώς ενήμεροι ως προς τους τρόπους με τους οποίους μπορούν να το πράξουν.

Σε ό,τι αφορά τον δεύτερο στόχο, το 2007 αποτέλεσε έτος – ορόσημο. Επιτέλους καταφέραμε να αλλάξουμε σελίδα από την άποψη του ποσοστού των μη παραδεκτών καταγγελιών. Χάρη σε μια φιλόδοξη και προσεκτικά στοχευμένη ενημερωτική εκστρατεία, ο αριθμός των παραδεκτών καταγγελιών αυξήθηκε τόσο σε απόλυτους όσο και σε σχετικούς όρους σε σύγκριση με το 2006. Ως αποτέλεσμα, κατά τη διάρκεια του έτους κινήθηκαν 17 % περισσότερες έρευνες βάσει των καταγγελιών που ελήφθησαν. Ταυτόχρονα, ως αποτέλεσμα των προσπαθειών μας για τη βελτίωση της ενημέρωσης των πολιτών σχετικά με τί μπορεί και τί δεν μπορεί να κάνει ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής, περισσότεροι πολίτες από ποτέ βοηθήθηκαν να βρουν το κατάλληλο μέσο προσφυγής σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο.

Από αυτή την άποψη, μια κομβική εξέλιξη το 2007 ήταν η έγκριση της δήλωσης του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών. Στόχος της δήλωσης είναι να καταστήσει ευρύτερα γνωστή τη διάσταση της Ευρωπαϊκής Ένωσης στο έργο των διαμεσολαβητών και να αποσαφηνίσει τις





υπηρεσίες τις οποίες παρέχουν τα μέλη του δικτύου σε πολίτες που υποβάλλουν καταγγελίες για θέματα εντός του πεδίου του κοινοτικού δικαίου. Η δήλωση είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ και παρατίθεται στο κεφάλαιο 5 της παρούσας έκθεσης. Τα μέλη του Δικτύου θα εργαστούν ενεργά για να καταστήσουν πιο γνωστή τη δήλωση και να εξασφαλίσουν με τον τρόπο αυτό ότι οι πολίτες θα γνωρίζουν ποιος είναι πιο αρμόδιος να επιλύσει τις καταγγελίες τους που άπτονται του κοινοτικού δικαίου.

Μια ακόμα σημαντική πρωτοβουλία σε αυτό τον τομέα αναμένεται να αποδώσει καρπούς το 2008. Κατά το περασμένο έτος, η υπηρεσία του Διαμεσολαβητή ξεκίνησε την εκπόνηση ενός διαδραστικού οδηγού ο οποίος θα παρουσιαστεί το προσεχές έτος και θα αποτελεί μέρος της νέας ιστοσελίδας του Διαμεσολαβητή. Αυτή η σημαντική λειτουργία θα βοηθά τους πολίτες να βρουν την πλέον κατάλληλη οδό προσφυγής για τις καταγγελίες τους. Ο οδηγός αναμένεται να επιτρέψει σε μεγαλύτερο ποσοστό καταγγελλόντων να απευθυνθεί απευθείας στον φορέα που είναι ο πλέον αρμόδιος να εξετάσει την καταγγελία τους. Η επιτυχία του ευελπιστώ ότι θα καταδειχθεί από την περαιτέρω πτώση του αριθμού των μη παραδεκτών καταγγελιών που θα λαμβάνει η υπηρεσία μου.

Ο προσδιορισμός της πλέον κατάλληλης οδού προσφυγής από την πρώτη φορά είναι σημαντικός για πολλούς λόγους. Βοηθά να αποφεύγουν οι πολίτες την απογοήτευση που βιώνουν όταν ενημερώνονται ότι ο φορέας στον οποίο απευθύνθηκαν δεν μπορεί να τους βοηθήσει. Συνεπάγεται επίσης ταχύτερη και αποτελεσματικότερη διεκπεραίωση των καταγγελιών, διασφαλίζοντας έτσι ότι οι πολίτες μπορούν να απολαμβάνουν πλήρως τα δικαιώματά τους που απορρέουν από το κοινοτικό δίκαιο. Τέλος, μια ακόμα σημαντική συνιστώσα είναι ότι η μείωση του ποσοστού των μη παραδεκτών καταγγελιών που λαμβάνονται συνεπάγεται ότι ο θεσμός του Διαμεσολαβητή θα είναι σε θέση να εκπληρώσει καλύτερα τον βασικό του ρόλο που είναι να βοηθά τους πολίτες που είναι δυσαρεστημένοι από τη μεταχείριση της οποίας έτυχαν από θεσμικά όργανα και οργανισμούς της ΕΕ. Τα αποτελέσματα που μπορεί να επιτύχει η υπηρεσία μου για αυτούς τους πολίτες αποτελούν, πέρα από κάθε αμφιβολία, την πιο ικανοποιητική πτυχή των εργασιών μου. Πολλά παραδείγματα τέτοιων επιτυχιών από το 2007 αναδεικνύονται στην παρούσα Έκθεση. Προσβλέπω ιδιαίτερα να εξακολουθήσω να εργάζομαι προς τούτο υπέρ των ευρωπαίων πολιτών και κατά το προσεχές έτος.

Όπως λέω συχνά, η ετήσια έκθεση είναι η πιο σημαντική δημοσίευση του Διαμεσολαβητή. Του επιτρέπει να κάνει απολογισμό των εργασιών του στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, στο οποίο είναι υπόλογος. Αποτελεί χρήσιμη πηγή που βοηθά τα θεσμικά όργανα και τους οργανισμούς της ΕΕ να βελτιώσουν τις διοικητικές υπηρεσίες τους. Καθιστά το έργο του Διαμεσολαβητή προσβάσιμο σε ευρύ φάσμα προσώπων που επιθυμούν να παρακολουθούν τις δραστηριότητές του, περιλαμβανομένου του ευρέος κοινού, των μέσων ενημέρωσης, της πανεπιστημιακής κοινότητας, δημόσιων λειτουργών και συναδέλφων από υπηρεσίες διαμεσολαβητών ανά τον κόσμο. Τα τελευταία χρόνια κάνουμε αλλαγές στην Έκθεση προκειμένου να την καταστήσουμε πιο κατανοητή στους αναγνώστες. Ένα από τα καινούρια χαρακτηριστικά της παρούσας Έκθεσης είναι οι περαιτέρω βελτιώσεις που επήλθαν. Οι βελτιώσεις αυτές είναι περισσότερο εμφανείς στα κεφάλαια 5 και 6, όπου επιλέξαμε ο αναλυτικός κατάλογος εκδηλώσεων και συναντήσεων που παρουσιαζόταν στα εν λόγω κεφάλαια κατά το παρελθόν να δώσει τη θέση του στην επισκόπηση και ανάλυση των διαφόρων δραστηριοτήτων. Ευελπιστούμε ότι με τον τρόπο αυτό η ανάγνωση της Έκθεσης θα γίνει πιο ενδιαφέρουσα και θα αποτυπωθεί πιστά η προστιθέμενη αξία αυτών των σημαντικών πρωτοβουλιών. Προσβλέπουμε να λάβουμε τα σχόλια και τις παρατηρήσεις σας.

Στρασβούργο, 15 Φεβρουαρίου 2008

Νικηφόρος ΔΙΑΜΑΝΤΟΥΡΟΣ





## ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ

Στη δέκατη τρίτη ετήσια έκθεση του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο γίνεται απολογισμός των δραστηριοτήτων του Διαμεσολαβητή κατά το 2007. Πρόκειται για την πέμπτη 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 τέσσερα παραρτήματα. Αρχίζει με μια εισαγωγή του ίδιου του Διαμεσολαβητή, στην οποία επισημαίνει τις πιο σημαντικές εξελίξεις του προηγούμενου έτους και στρέφει το βλέμμα του στο προσεχές έτος. Ακολουθεί η παρούσα συνοπτική παρουσίαση, η οποία αποτελεί το κεφάλαιο 1.

Στο κεφάλαιο 2 περιγράφονται οι διαδικασίες διεκπεραίωσης των καταγγελιών και διεξαγωγής των ερευνών που ακολουθεί ο Διαμεσολαβητής. 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 πραγματικά περιστατικά, τα οποία περιλαμβάνονται στις αποφάσεις του Διαμεσολαβητή το 2007.

Το κεφάλαιο 3 περιέχει επιλεγμένες περιλήψεις αποφάσεων που έλαβε ο Διαμεσολαβητής το 2007, δείχνοντας το εύρος των θεμάτων και των θεσμικών οργάνων που αφορούν οι καταγγελίες και οι αυτεπάγγελτες έρευνες. Οι περιλήψεις οργάνωνονται, πρώτον, βάσει του πορίσματος ή της έκβασης και, δεύτερον, βάσει του θεσμικού οργάνου ή οργανισμού που αφορούν. Το κεφάλαιο κλείνει με μια περίληψη απόφασης κατόπιν αυτεπάγγελτης έρευνας και ένα παράδειγμα ερώτησης που υποβλήθηκε από εθνικό διαμεσολαβητή.

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 2007.

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 2007. 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. Επίσης παρατίθενται οι πρότυπες υποθέσεις και όλες οι υποθέσεις, η εξέταση των οποίων περατώθηκε με διατύπωση επικριτικής παρατήρησης από τον Διαμεσολαβητή το 2007.

## 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 θεσμικών οργάνων και οργανισμών της ΕΕ, 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 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, πραγματοποιώντας συναντήσεις με μέλη και υπαλλήλους των θεσμικών οργάνων και οργανισμών της ΕΕ και προσεγγίζοντας τους πολίτες για να τους ενημερώσει για τα δικαιώματά τους και τον τρόπο άσκησής τους.

### Καταγγελίες και έρευνες το 2007

Το 2007, ο Διαμεσολαβητής έλαβε συνολικά 3 211 νέες καταγγελίες, σε σύγκριση με 3 830 το 2006. Από την άλλη πλευρά, ο αριθμός των παραδεκτών καταγγελιών αυξήθηκε τόσο σε απόλυτους όσο και σε σχετικούς όρους, από 449 (12 % του συνόλου) το 2006 σε 518 (16 %) το 2007. Ως αποτέλεσμα, μέσα στο έτος κινήθηκαν συνολικά 17 % περισσότερες έρευνες βάσει των καταγγελιών που ελήφθησαν.

Συνολικά, το 58 % των καταγγελιών που έλαβε ο Διαμεσολαβητής το 2007 εστάλη ηλεκτρονικά, είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είτε μέσω του δελτίου καταγγελίας που παρέχεται στην ιστοσελίδα του Διαμεσολαβητή. Καταγγελίες εστάλησαν απευθείας από μεμονωμένους πολίτες σε 3 056 υποθέσεις, ενώ 155 προήλθαν από ενώσεις ή εταιρίες.

Ο Διαμεσολαβητής μπόρεσε να βοηθήσει τον καταγγέλλοντα στο 70 % σχεδόν 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 303 νέες έρευνες βάσει καταγγελιών. Επίσης ο Διαμεσολαβητής κίνησε έξι αυτεπάγγελτες έρευνες. Συνολικά, το 2007 ο Διαμεσολαβητής διενήργησε 641 έρευνες, εκ των οποίων 332 μεταφέρθηκαν από το 2006.

Όπως και τα προηγούμενα χρόνια, οι περισσότερες καταγγελίες για τις οποίες κινήθηκε έρευνα αφορούσαν την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (413, ή 64 % 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 87 καταγγελίες (14 % επί του συνόλου) κατά της Υπηρεσίας Επιλογής Προσωπικού των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (EPSO), 59 (9 %) κατά του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, 22 (3 %) κατά της Ευρωπαϊκής Υπηρεσίας Καταπολέμησης της Απάτης (OLAF) και 8 (1 %) κατά του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Οι βασικές μορφές καταγγελλόμενης κακοδιοίκησης ήταν: αδιαφάνεια, συμπεριλαμβανομένης της άρνησης παροχής πληροφοριών (στο 28 % των υποθέσεων), άδικη μεταχείριση ή κατάχρηση εξουσίας (18 %), μη ικανοποιητικές διαδικασίες (13 %), καθυστέρηση που μπορούσε να αποφευχθεί (9 %), αθέμιτες διακρίσεις (8 %), αμέλεια (8 %), νομικό σφάλμα (4 %) και μη διασφάλιση της εκπλήρωσης υποχρεώσεων, δηλαδή αδυναμία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής να διαδραματίσει τον ρόλο της ως «θεματοφύλακα της Συνθήκης» ενώπιον των Κρατών-Μελών (3 %).

Ο βασικός λογαριασμός ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του Διαμεσολαβητή χρησιμοποιήθηκε για να σταλεί απάντηση σε 7 273 συνολικά μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που



ελήφθησαν το 2007 στα οποία διατυπώνονταν αιτήματα για παροχή πληροφοριών. Από αυτά, 3 127 ήταν ομαδικά μηνύματα που υπέβαλαν πολίτες και αφορούσαν καταγγελίες που είχε ήδη λάβει ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής, ενώ 4 146 αποτελούσαν μεμονωμένα αιτήματα για παροχή πληροφοριών.

Ως εκ τούτου, κατά το υπό εξέταση έτος ο Διαμεσολαβητής διεκπεραίωσε 10 484 καταγγελίες και αιτήματα για παροχή πληροφοριών που υποβλήθηκαν από πολίτες.

### Τα αποτελέσματα των ερευνών του Διαμεσολαβητή

Το 2007, ο Διαμεσολαβητής περάτωσε 348 έρευνες. Ο αριθμός αυτός αντιστοιχεί σε αύξηση 40 % σε σύγκριση με το 2006. Από αυτές τις έρευνες, οι 341 ήταν έρευνες κατόπιν καταγγελίας και οι επτά ήταν αυτεπάγγελτες έρευνες. Ακολουθεί επισκόπηση των πορισμάτων.

#### Δεν διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση

Το 2007, περατώθηκαν 95 υποθέσεις στις οποίες κρίθηκε ότι δεν στοιχειοθετείτο κακοδιοίκηση. Αυτό το αποτέλεσμα δεν είναι απαραίτητως αρνητικό για τον καταγγέλλοντα, στον οποίο το αρμόδιο θεσμικό όργανο ή οργανισμός εξηγεί πλήρως τις ενέργειές του. Επίσης, ο καταγγέλλων πληροφορείται την άποψη του Διαμεσολαβητή. Ακολουθούν παραδείγματα υποθέσεων στις οποίες δεν διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση το 2007:

- Ο Διαμεσολαβητής έλαβε καταγγελία στην οποία προβαλλόταν ο ισχυρισμός ότι η Ευρωπαϊκή Επιτροπή παρέλειψε εσφαλμένα να αναλάβει δράση κατά της Ιρλανδίας για ενδεχόμενη παραβίαση της κοινοτικής οδηγίας για τους οικοτόπους. Ο καταγγέλλων υπέβαλε επίσης καταγγελία κατά της απόφασης της Επιτροπής να μην αναλάβει περαιτέρω δράση σχετικά με πιθανή παραβίαση της Οδηγίας για τα απόβλητα. Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι η Επιτροπή είχε παράσχει εύλογες εξηγήσεις ως προς τον στρατηγικό της ρόλο σε σχέση με την εφαρμογή αυτών των Οδηγιών. Σημείωσε επίσης ότι σε αυτήν την υπόθεση η Επιτροπή παρείχε στον καταγγέλλοντα χρήσιμες σχετικές συμβουλές. (3660/2004/PB)
- Στην καταγγελία της προς τον Διαμεσολαβητή, μια καταγγέλλουσα προέβαλε, μεταξύ άλλων, ισχυρισμούς περί αδιαφάνειας και αδικαιολόγητης καθυστέρησης εκ μέρους του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Φαρμάκων (ΕΜΕΑ) σε σχέση με τις ανησυχίες που εξέφρασε σχετικά με τον κίνδυνο για την ασφάλεια και τον κίνδυνο αυτοκτονίας που εγκυμονεί ένα αντικαταθλιπτικό φάρμακο. Ο σύζυγος της καταγγέλλουσας αυτοκτόνησε ενώ λάμβανε το φάρμακο και η καταγγέλλουσα απευθύνθηκε στον Οργανισμό υποβάλλοντας διάφορα ερωτήματα και αιτήματα παροχής πληροφοριών. Ενώ η έρευνα βρισκόταν σε εξέλιξη, ο Οργανισμός ζήτησε συγγνώμη από την καταγγέλλουσα για το γεγονός ότι δεν είχε απαντήσει σε ορισμένα από τα ερωτήματά της, και απάντησε στα εν λόγω ερωτήματα. Η καταγγέλλουσα εξακολούθησε να μην είναι ικανοποιημένη, ωστόσο ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι η δράση που ανέλαβε ο Οργανισμός ήρε τις ανησυχίες που είχε εκφράσει και ότι δεν συνέτρεχε πλέον περίπτωση κακοδιοίκησης. (2370/2005/OV)
- Η Greenpeace υπέβαλε καταγγελία στον Διαμεσολαβητή ισχυριζόμενη ότι η Επιτροπή διατύπωσε ανακριβείς, παραπλανητικές και συκοφαντικές κατηγορίες αναφορικά με μελέτη που είχε εκδώσει η εν λόγω ΜΚΟ σχετικά με το θέμα της ύπαρξης σχέσης «συγκοινωνούντων δοχείων» μεταξύ της Επιτροπής και των ομάδων άσκησης πίεσης της χημικής βιομηχανίας. Η έρευνα του Διαμεσολαβητή κατέληξε στο συμπέρασμα ότι ο ισχυρισμός αυτός δεν στοιχειοθετείτο. Αν και δεν διαπίστωσε κρούσμα κακοδιοίκησης, ο Διαμεσολαβητής υπογράμμισε τη σημασία της διαφάνειας σε σχέση με τις δραστηριότητες άσκησης πίεσης που λαμβάνουν χώρα κατά τις νομοθετικές διαδικασίες. (2740/2006/TN)

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, στην εξής υπόθεση:



- Πολωνική περιβαλλοντική ΜΚΟ προέβαλε τον ισχυρισμό ότι η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕπ) προβαίνοντας στη χρηματοδότηση ενός έργου για τον εκσυγχρονισμό μιας οδού, ενήργησε ενάντια στην «περιβαλλοντική δήλωση» της ίδιας της ΕΤΕπ. Ο Διαμεσολαβητής δεν διαπίστωσε κακοδιοίκηση. Ωστόσο, δεδομένου ότι η καταγγέλλουσα είχε υποβάλει παράλληλη καταγγελία και στον Πολωνό Διαμεσολαβητή, ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής προέτρεψε την ΕΤΕπ να εξετάσει το ενδεχόμενο δημιουργίας διαύλων επικοινωνίας και αναζήτησης πληροφοριών από αρμόδιους εθνικούς και περιφερειακούς φορείς ελέγχου, όπως οι διαμεσολαβητές. Οι φορείς αυτοί μπορούν να λειτουργήσουν ως πρόσθετες πηγές πληροφόρησης σχετικά με τη συμμόρφωση έργων που χρηματοδοτούνται από την ΕΤΕπ με την εκάστοτε εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία. (1779/2006/MHZ)

#### **Υποθέσεις που διευθετήθηκαν από το θεσμικό όργανο και φιλικό 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 2007, 129 υποθέσεις διευθετήθηκαν από το ίδιο το θεσμικό όργανο ή τον οργανισμό κατόπιν καταγγελίας στο Διαμεσολαβητή. Ο αριθμός αυτός είναι διπλάσιος σε σχέση με τον αριθμό των υποθέσεων που διευθετήθηκαν το 2006 και αποτυπώνει την αυξανόμενη προθυμία των θεσμικών οργάνων και οργανισμών να αντιμετωπίζουν τις καταγγελίες που υποβάλλονται στον Διαμεσολαβητή ως ευκαιρία να επανορθώσουν σφάλματα που συνέβησαν και να συνεργαστούν με τον Διαμεσολαβητή προς όφελος των πολιτών. Μεταξύ των υποθέσεων που διευθετήθηκαν το 2007 ήταν οι εξής:

- Κατόπιν καταγγελίας που υπέβαλε γερμανικό πανεπιστήμιο αναφορικά με διαφορά που είχε με την Επιτροπή για μια πληρωμή στο πλαίσιο ενός σχεδίου ενταγμένου στο πρόγραμμα Erasmus, ο Διαμεσολαβητής επικοινωνήσε με την Επιτροπή, η οποία διευθέτησε την υπόθεση εντός δύο εβδομάδων. Οι προσπάθειες του πανεπιστημίου να πειστεί η Επιτροπή για την ύπαρξη λανθασμένου υπολογισμού είχαν αποδειχθεί ανεπιτυχείς. Η Επιτροπή παραδέχθηκε το σφάλμα και κατέβαλε εντόκως το αξιούμενο ποσό των 5 400 ευρώ. Ο Διαμεσολαβητής επαίνεσε τη Γενική Διεύθυνση Εκπαίδευσης και Πολιτισμού για τον υποδειγματικό τρόπο με τον οποίο χειρίστηκε αυτή την καταγγελία αφότου τέθηκε υπόψη της από τον Διαμεσολαβητή. (3495/2005/GG)
- Η Επιτροπή επέστρεψε οφειλόμενο ποσό ύψους 88 000 ευρώ σε γαλλική συμβουλευτική εταιρεία, η οποία υποστήριζε ότι το θεσμικό όργανο δεν της είχε καταβάλει τις συνολικές επιλέξιμες δαπάνες για τη συμμετοχή σε κοινό πρόγραμμα με την Κίνα για τις τεχνολογίες της κοινωνίας των πληροφοριών. Η Επιτροπή υποστήριξε ότι η καταγγέλλουσα είχε κάνει λάθος στις υποβληθείσες καταστάσεις δαπανών. Μετά την παρέμβαση του Διαμεσολαβητή στην υπόθεση, η Επιτροπή συμφώνησε να καταβάλει το οφειλόμενο ποσό. (1471/2007/(CC)RT)

Εάν μια έρευνα αποκαλύψει 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.

Η εξέταση πέντε υποθέσεων περατώθηκε κατά τη διάρκεια του έτους, όταν επιτεύχθηκε φιλικός διακανονισμός. Στα τέλη του 2007, εξετάζονταν ακόμα 31 προτάσεις φιλικού διακανονισμού. Μεταξύ των υποθέσεων στις οποίες επιτεύχθηκε φιλικός διακανονισμός το 2007 ήταν οι εξής:

- Η Επιτροπή αποδέχτηκε την πρόταση του Διαμεσολαβητή για φιλικό διακανονισμό και μείωσε το ποσό που ζητούσε να της επιστραφεί από ανάδοχο που συμμετείχε σε σχέδιο στο Λίβανο. Είχε προηγηθεί καταγγελία στην οποία ο ανάδοχος κατήγγειλε αθέμιτο χειρισμό



της σύμβασης. Αν και ο Διαμεσολαβητής δεν έκρινε βάσιμους όλους τους ισχυρισμούς του καταγγέλλοντος, ωστόσο κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η απόφαση της Επιτροπής να επιβάλει την επιστροφή ορισμένων ποσών αποτελούσε κρούσμα κακοδιοίκησης. Στο πλαίσιο της λήψης μέτρων για τη διευθέτηση του θέματος, η Επιτροπή συμφώνησε να επανεξετάσει τον φάκελο. (2577/2004/OV)

- Ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια της Αεροπορίας (EASA) ανακάλεσε προσβαλλόμενη απόφαση μετά από πρόταση του Διαμεσολαβητή για φιλικό διακανονισμό. Η υπόθεση αφορούσε απόφαση του EASA σχετικά με τη βάση για την πιστοποίηση τύπου ενός συγκεκριμένου αεροσκάφους. Μετά από ανάλυση των σχετικών νομικών διατάξεων, ο Διαμεσολαβητής δεν πείστηκε ότι η νομική βάση της απόφασης ήταν επαρκής. Ο EASA απάντησε λέγοντας ότι εν τέλει τέθηκαν στη διάθεσή του τα στοιχεία που απαιτούνταν για τη χορήγηση πιστοποιητικού τύπου και, ως εκ τούτου, ανακάλεσε την προσβαλλόμενη απόφαση. (1103/2006/BU)
- Το πρώην Ευρωπαϊκό Παρατηρητήριο των Φαινομένων Ρατσισμού και Ξενοφοβίας (EUMC) αποδέχθηκε πρόταση για φιλικό διακανονισμό παρέχοντας καλύτερη πληροφόρηση σε έναν μη επιλεγθέντα υποβάλλοντα προσφορά σχετικά με το αποτέλεσμα της σύγκρισης της προσφοράς του με εκείνη της επιχείρησης που κέρδισε το διαγωνισμό. Ο καταγγέλλων απευθύνθηκε στον Διαμεσολαβητή ισχυριζόμενος ότι το EUMC παρέλειψε να δώσει ικανοποιητικές απαντήσεις στα ερωτήματά του και δεν εφάρμοσε διαφανή κριτήρια. Μετά το πέρας της έρευνας, ο καταγγέλλων εξέφρασε την ευγνωμοσύνη του στον Διαμεσολαβητή για το έργο του και για το γεγονός ότι αποτελεί αξιόπιστο μηχανισμό διασφάλισης της διαφάνειας στην ΕΕ. (1858/2005/BB και 1859/2005/BB)

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

Εάν δεν είναι εφικτός ο φιλικός διακανονισμός ή εάν η διερεύνηση μιας τέτοιας λύσης δεν τελεσφορήσει, ο Διαμεσολαβητής είτε περατώνει την εξέταση της υπόθεσης με διατύπωση επικριτικής παρατήρησης είτε καταρτίζει σχέδιο σύστασης.

Επικριτική παρατήρηση διατυπώνεται συνήθως όταν (i) δεν είναι πλέον εφικτό για το εκάστοτε θεσμικό όργανο να εξαλείψει το κρούσμα, (ii) το κρούσμα κακοδιοίκησης δεν φαίνεται να έχει γενικές επιπτώσεις, και (iii) δεν κρίνεται απαραίτητο να προβεί ο Διαμεσολαβητής σε περαιτέρω ενέργειες. Επικριτική παρατήρηση διατυπώνεται, επίσης, εάν ο Διαμεσολαβητής θεωρήσει ότι δεν θα εξυπηρετούσε η εκπόνηση σχεδίου σύστασης ή ότι δεν προσφέρεται η υποβολή ειδικής έκθεσης στο Κοινοβούλιο σε περίπτωση που το θεσμικό όργανο ή οργανισμός αρνηθεί το σχέδιο σύστασης.

Η επικριτική παρατήρηση επιβεβαιώνει στον καταγγέλλοντα ότι η καταγγελία του είναι δικαιολογημένη και επισημαίνει στο οικείο θεσμικό όργανο ή οργανισμό το κρούσμα, ώστε να μεριμνήσει για την αποφυγή τέτοιων κρουσμάτων στο μέλλον.

Το 2007, ο Διαμεσολαβητής περάτωσε 55 έρευνες διατυπώνοντας επικριτική παρατήρηση. Για παράδειγμα:

- Ο Διαμεσολαβητής άσκησε κριτική στην Επιτροπή για την παράλειψή της να δημοσιεύσει, το 2006 όπως προβλέπεται από τη νομοθεσία, την ετήσια έκθεση 2005 σχετικά με την πρόσβαση σε έγγραφα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, του Συμβουλίου και της Επιτροπής. Είχε προηγηθεί καταγγελία από την MKO Statewatch. Αναγνωρίζοντας μεν το γεγονός ότι, τον Σεπτέμβριο του 2007, η Επιτροπή εν τέλει δημοσίευσε την εν λόγω έκθεση, ο Διαμεσολαβητής επισήμανε ότι η έγκαιρη δημοσίευση των εκθέσεων αποτελεί βασικό μηχανισμό λογοδοσίας προς τους ευρωπαίους πολίτες. (668/2007/MHZ)
- Ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε δύο επικριτικές παρατηρήσεις σε βάρος της Υπηρεσίας Επιλογής Προσωπικού των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (EPSO) σε δύο περιπτώσεις που αφορούσαν τη χρήση των γλωσσών των «νέων» Κρατών-Μελών σε αντιδιαστολή με εκείνες των «παλαιών» Κρατών-Μελών. Είχε προηγηθεί καταγγελία πολωνικού συλλόγου

σχετικά με εξετάσεις πρόσληψης. Η EPSO ενημέρωσε τον Διαμεσολαβητή ότι στο διάστημα που μεσολάβησε τροποποιήθηκαν οι γλωσσικές απαιτήσεις στο πλαίσιο διαγωνισμών. (3114/2005/MHZ)

- Ο Διαμεσολαβητής επέκρινε την Επιτροπή για την παράλειψή της να παράσχει βάσιμους λόγους για τη μη παροχή πρόσβασης στις ετήσιες λογιστικές εκθέσεις που λαμβάνει από τα Κράτη-Μέλη αναφορικά με τις γεωργικές επιδοτήσεις. Η Επιτροπή υποστήριξε ότι οι εκθέσεις που περιέχουν τις πληροφορίες αυτές φορτώθηκαν σε μια βάση δεδομένων και δεν υπήρχαν πλέον αυτούσιες. Για τις πληροφορίες που ζήτησε ο καταγγέλλων θα απαιτείτο πολύπλοκος επαναπρογραμματισμός της βάσης δεδομένων, όπως ανέφερε η Επιτροπή. Ο Διαμεσολαβητής, αν και έκρινε ότι η προσέγγιση της Επιτροπής δεν ήταν ικανοποιητική, δεν επιδίωξε να δοθεί συνέχεια στο θέμα αυτό δεδομένου ότι τα νομικά ζητήματα θα μπορούσαν να εξεταστούν από τον κοινοτικό νομοθέτη, από γενικής άποψης, στο πλαίσιο της αναγγελθείσας μεταρρύθμισης του κανονισμού 1049/2001 σχετικά με την πρόσβαση σε έγγραφα. (1693/2005/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. Το 2007, ο Διαμεσολαβητής εκπόνησε μελέτη σχετικά με τη συνέχεια που δόθηκε από τα οικεία θεσμικά όργανα σε όλες τις επικριτικές παρατηρήσεις που διατυπώθηκαν το 2006. Η μελέτη είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα του Διαμεσολαβητή (<http://www.ombudsman.europa.eu>). Πρόθεση του Διαμεσολαβητή είναι να εκπονεί ανάλογη μελέτη και να ενημερώνει το κοινό για τα συμπεράσματά του σε ετήσια βάση.

Σε υποθέσεις όπου κρίνονται απαραίτητες περαιτέρω ενέργειες από το Διαμεσολαβητή, δηλαδή όταν το θεσμικό όργανο μπορεί ακόμη να εξαλείψει το κρούσμα, ή σε υποθέσεις όπου το κρούσμα κακοδιοίκησης είναι ιδιαίτερα σοβαρό ή έχει γενικές επιπτώσεις, ο Διαμεσολαβητής συνήθως συντάσσει σχέδιο σύστασης προς το ενδιαφερόμενο θεσμικό όργανο ή οργανισμό.

Το 2007 συντάχθηκαν οκτώ σχέδια σύστασης. Επιπλέον, επτά σχέδια σύστασης από το 2006 οδήγησαν σε λήψη απόφασης το 2007. Μέσα στο έτος περατώθηκε η εξέταση τριών υποθέσεων, όταν σχέδιο σύστασης έγινε δεκτό από το θεσμικό όργανο. Μία υπόθεση οδήγησε σε υποβολή ειδικής έκθεσης στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. Περαιτώθηκε η εξέταση πέντε υποθέσεων για άλλους λόγους. Στα τέλη του 2007 εξετάζονταν ακόμα οκτώ σχέδια σύστασης, μεταξύ των οποίων ένα που συντάχθηκε το 2004 και ένα που συντάχθηκε το 2006.

Από τα σχέδια σύστασης που συντάχθηκαν το 2007, το ένα αφορούσε τη δημόσια πρόσβαση σε αναλυτικά στοιχεία σχετικά με αποδοχές των βουλευτών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου. Είχε προηγηθεί καταγγελία από μαλτέζο δημοσιογράφο, του οποίου το αίτημα για παροχή αναλυτικών στοιχείων σχετικά με συγκεκριμένα επιδόματα των βουλευτών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου απορρίφθηκε από το Κοινοβούλιο το οποίο επικαλέστηκε λόγους προστασίας δεδομένων. Η εμπειριστατωμένη γνωμοδότηση του τελευταίου επί του σχεδίου σύστασης του Διαμεσολαβητή για την υπόθεση αυτή (3643/2005/(GK)WP) θα πρέπει να υποβληθεί έως τα τέλη Φεβρουαρίου 2008. Σε άλλο σχέδιο σύστασης που διατυπώθηκε το 2007, ο Διαμεσολαβητής κάλεσε την Επιτροπή να μην επιβάλλει στο μέλλον αδικαιολόγητους περιορισμούς σε σχέση με τις επίσημες γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβάλλονται προτάσεις στο πλαίσιο διαδικασίας πρόσκλησης για την υποβολή προσφορών (259/2005/(PB)GG). Δεδομένου ότι η έρευνα αυτή εξακολουθούσε να βρίσκεται σε εξέλιξη στα τέλη του 2007, δεν παρουσιάζεται στο κεφάλαιο 3 της Έκθεσης.

Μεταξύ των σχεδίων σύστασης που έγιναν δεκτά το 2007 συγκαταλέγονται τα ακόλουθα:

- Η Επιτροπή αποδέχθηκε σχέδιο σύστασης του Διαμεσολαβητή με το οποίο την καλούσε να διορθώσει ανακριβείς και παραπλανητικές πληροφορίες που περιέχονται σε φυλλάδια, αφίσες και σε μια παρουσίαση βίντεο σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών αεροσκαφών. Προηγήθηκαν οι καταγγελίες δύο ενώσεων αερομεταφορέων, οι οποίες ασκούσαν κριτική στις πληροφορίες που παρείχε η Επιτροπή σχετικά με τα δικαιώματα των ταξιδιωτών





σε αποζημίωση και συνδρομή σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης, ακύρωσης ή μεγάλων καθυστερήσεων πτήσεων. Ύστερα από την παρέμβαση του Διαμεσολαβητή, η Επιτροπή αντικατέστησε το ανακριβές ενημερωτικό υλικό. (1475/2005/(IP)GG και 1476/2005/(BB)GG)

- Η Επιτροπή αποδέχθηκε σχέδιο σύστασης με το οποίο ο Διαμεσολαβητής την καλούσε να μην επιβάλει την επιστροφή συνταξιοδοτικής πληρωμής που καταβλήθηκε εκ παραδρομής μετά το θάνατο πρώην υπαλλήλου. Είχε προηγηθεί καταγγελία από τον γιο του αποθανόντος. Περισσότερα από τέσσερα χρόνια μετά το θάνατο του πατέρα του, η Επιτροπή του ζήτησε να επιστρέψει 1 747 ευρώ. Εν τέλει συμφώνησε να παραιτηθεί του αιτήματος επιστροφής. (1617/2005/(BB)JF)

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. Ακολουθεί ένα παράδειγμα από το 2007:

- Ο Διαμεσολαβητής υπέβαλε ειδική έκθεση στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, στην οποία επέκρινε την Επιτροπή διότι δεν επιλήφθηκε καταγγελίας σχετικά με την κοινοτική οδηγία για τον χρόνο εργασίας. Πριν από περισσότερα από έξι χρόνια, Γερμανός ιατρός ζήτησε από την Επιτροπή να κινήσει διαδικασία επί παραβάσει κατά της Γερμανίας, ισχυριζόμενος ότι παραβίασε την εν λόγω Οδηγία. Παρά τις πιέσεις του Διαμεσολαβητή η Επιτροπή δεν ανέλαβε δράση επί της καταγγελίας, υποστηρίζοντας ότι οι προτάσεις της για τροποποίηση της Οδηγίας βρίσκονται ενώπιον του κοινοτικού νομοθέτη. Ο Διαμεσολαβητής επέμεινε ότι η υπόθεση αυτή ήγειρε ένα σημαντικό ζήτημα αρχής σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο η Επιτροπή χειρίζεται τις καταγγελίες επί παραβάσει που υποβάλλονται από πολίτες. Σύμφωνα με τον Διαμεσολαβητή, η Επιτροπή έπρεπε είτε να απορρίψει την καταγγελία είτε να κινήσει διαδικασία επί παραβάσει. Η απραξία δεν συνάδει με τις αρχές της χρηστής διοίκησης. (3453/2005/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 νομιμοποιούμενο πρόσωπο (δηλαδή όταν ο καταγγέλλων δεν είναι πολίτης ή κάτοικος της Ένωσης ή νομικό πρόσωπο με καταστατική έδρα σε Κράτος-Μέλος). Το 2007 κινήθηκαν δύο τέτοιες αυτεπάγγελτες έρευνες. Ο Διαμεσολαβητής διενεργεί επίσης αυτεπάγγελτη έρευνα για να επιλύσει ενδεχόμενο συστημικό πρόβλημα των θεσμικών οργάνων. Για παράδειγμα:

- Τον Δεκέμβριο του 2007, ο Διαμεσολαβητής κίνησε αυτεπάγγελτη έρευνα σχετικά με το θέμα των έγκαιρων πληρωμών από την Επιτροπή. Ζήτησε από την Επιτροπή να παράσχει πληροφορίες σχετικά με τις ενέργειες που γίνονται ώστε να αποφεύγονται οι καθυστερημένες πληρωμές, στατιστικά δεδομένα σχετικά με περιπτώσεις καθυστερημένων πληρωμών, καθώς και πληροφορίες σχετικά με την πολιτική της Επιτροπής αναφορικά με την καταβολή τόκου. Είχαν προηγηθεί καταγγελίες από ιδιώτες, εταιρείες και οργανισμούς που εμπλέκονται σε σχέδια και συμβάσεις που χρηματοδοτούνται από την ΕΕ. (OI/5/2007/GG)

Μεταξύ των υπόλοιπων αυτεπάγγελτων ερευνών που κινήθηκαν το 2007 ήταν μία που αφορούσε τις εξετάσεις μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή που διοργανώνει η EPSO (OI/4/2007/ID) και μία που αφορούσε τη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού στο Κοινό Κέντρο Ερευνών της Επιτροπής (OI/6/2007/MHZ).

Μέσα στο έτος περατώθηκε η ακόλουθη αυτεπάγγελτη έρευνα:

- Ο Διαμεσολαβητής ολοκλήρωσε αυτεπάγγελτη έρευνα σχετικά με τα μέτρα που λαμβάνει η Επιτροπή προκειμένου να διασφαλίσει ότι τα άτομα με αναπηρίες δεν τυγχάνουν

διακριτικής μεταχείρισης στις σχέσεις τους με το θεσμικό όργανο. Μεταξύ των θετικών μέτρων που διαπίστωσε είναι εκείνα για τη διευκόλυνση της πρόσβασης σε πληροφορίες μέσω της ιστοσελίδας της Επιτροπής και για τη βελτίωση των συνθηκών πρόσληψης και προαγωγής. Ο Διαμεσολαβητής υπογράμμισε, ωστόσο, ότι πρέπει να γίνουν περισσότερα για την ευαισθητοποίηση του προσωπικού της Επιτροπής σχετικά με τις ανάγκες των ατόμων με αναπηρίες. Επίσης επέκρινε την κατάσταση για τους μαθητές με αναπηρίες στα Ευρωπαϊκά Σχολεία ως ανεπαρκή. (ΟΙ/3/2003/JMA)

### Πρότυπες υποθέσεις που αποτελούν χαρακτηριστικά παραδείγματα βέλτιστης πρακτικής

Κάποιες από τις προαναφερθείσες υποθέσεις αποτελούν χαρακτηριστικά παραδείγματα βέλτιστης πρακτικής που τις κατατάσσουν ανυπερθέτως μεταξύ των «πρότυπων υποθέσεων» του 2007. Λειτουργούν ως υπόδειγμα προς μίμηση από τα υπόλοιπα κοινοτικά θεσμικά όργανα και οργανισμούς όσον αφορά τη βέλτιστη δυνατή αντιμετώπιση των ζητημάτων που εγείρει ο Διαμεσολαβητής. Η **Επιτροπή**, ιδιαίτερα, ενήργησε άμεσα και εποικοδομητικά για τη διευθέτηση σειράς καταγγελιών. Στην υπόθεση **3495/2006/GG**, διευθέτησε διαφορά με γερμανικό πανεπιστήμιο για μια πληρωμή εντός δύο εβδομάδων από τη στιγμή που ο Διαμεσολαβητής έθεσε υπόψη της το πρόβλημα. Ομοίως, στην υπόθεση **2577/2004/OV**, αποδέχτηκε την πρόταση του Διαμεσολαβητή και μείωσε το ποσό που ζητούσε να της επιστραφεί από ανάδοχο που συμμετείχε σε σχέδιο στο Λίβανο. Σε μια άλλη διαφορά που αφορούσε πληρωμή, αποδέχθηκε σχέδιο σύστασης με το οποίο ο Διαμεσολαβητής την καλούσε να μην επιβάλει την επιστροφή συνταξιοδοτικής πληρωμής που καταβλήθηκε εκ παραδρομής μετά το θάνατο πρώην υπαλλήλου (**1617/2005/(BB)JF**). Η Επιτροπή επέδειξε περαιτέρω την προθυμία της να συνεργαστεί εποικοδομητικά με τον Διαμεσολαβητή αποδεχόμενη σχέδιο σύστασης για τη διόρθωση ανακριβών και παραπλανητικών πληροφοριών που περιέχονται σε φυλλάδια, αφίσες και σε μια παρουσίαση βίντεο σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών αεροσκαφών (**1476/2005/(BB)GG**).

Άλλο ένα παράδειγμα βέλτιστης πρακτικής αποτελεί η υπόθεση **2580/2006/TN** στο πλαίσιο της οποίας το **Συμβούλιο**, αφού ο Διαμεσολαβητής έθεσε υπόψη του ζήτημα που αφορούσε την ιρλανδική γλώσσα, ζήτησε συγγνώμη από τον καταγγέλλοντα και επιβεβαίωσε τη δέσμευσή του να αποφύγει παρόμοια προβλήματα στο μέλλον. Η **Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ECB)** παρείχε μια πολύ χρήσιμη απάντηση σε ενδιαφερόμενη πολίτη, τονίζοντας ότι αποδίδει πολύ μεγάλη βαρύτητα στην αποσαφήνιση των ζητημάτων που είχε εγείρει και καλώντας τη να απευθύνει τυχόν περαιτέρω ερωτήματα στους εμπειρογνώμονές της (**630/2007/WP**). Ένα τελευταίο παράδειγμα της θετικής ανταπόκρισης των θεσμικών οργάνων και οργανισμών το 2007 αποτελεί η υπόθεση **1103/2006/BU**, στο πλαίσιο της οποίας η **Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια της Αεροπορίας (EASA)** ανακάλεσε προσβαλλόμενη απόφαση μετά από πρόταση του Διαμεσολαβητή για φιλικό διακανονισμό. Αυτό είναι το δεύτερο συνεχόμενο έτος κατά το οποίο μία από τις υποθέσεις του EASA συγκαταλέγεται στις πρότυπες υποθέσεις που παρατίθενται στην παρούσα Έκθεση, γεγονός που μαρτυρά την προθυμία του Οργανισμού να συνεργαστεί εποικοδομητικά με τον Διαμεσολαβητή.

### Περαιτέρω ανάλυση

Αυτές και άλλες υποθέσεις εξετάζονται με βάση τις εξής θεματικές οπτικές στην τελευταία ενότητα του κεφαλαίου 2 της ετήσιας έκθεσης: (i) διαφάνεια, συμπεριλαμβανομένης της πρόσβασης σε έγγραφα και πληροφορίες και της προστασίας δεδομένων· (ii) η Επιτροπή ως «θεματοφύλακας της Συνθήκης»· (iii) μειοδοτικοί ή πλειοδοτικοί διαγωνισμοί, συμβάσεις και επιχορηγήσεις· (iv) θέματα προσωπικού, συμπεριλαμβανομένων των προσλήψεων.

Το κεφάλαιο 3 της έκθεσης περιέχει περιλήψεις 50 αποφάσεων από τις 348 συνολικά αποφάσεις με τις οποίες περατώθηκε η εξέταση υποθέσεων το 2007. 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**

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής αφιερώνει σημαντικό χρόνο σε συναντήσεις με μέλη και υπαλλήλους των κοινοτικών θεσμικών οργάνων και οργανισμών με στόχο την προαγωγή πνεύματος εξυπηρέτησης στις διοικητικές υπηρεσίες της ΕΕ. Οι συναντήσεις αυτές επιτρέπουν στον Διαμεσολαβητή να εξηγεί το σκεπτικό του έργου του και να εφιστά την προσοχή τους στην ανάγκη να ανταποκρίνονται εποικοδομητικά στις καταγγελίες.

Μεταξύ των πιο σημαντικών συναντήσεων που πραγματοποιήθηκαν το 2007 ήταν τρεις εκδηλώσεις στις οποίες συμμετείχαν δημόσιοι υπάλληλοι από όλες τις βαθμίδες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Δεδομένου ότι η Επιτροπή είναι το θεσμικό όργανο το οποίο αφορά το μεγαλύτερο ποσοστό των ερευνών που πραγματοποιεί ο Διαμεσολαβητής, είναι ιδιαίτερα σημαντικό να αναλάβει πρωταγωνιστικό ρόλο στην καλλιέργεια πνεύματος εξυπηρέτησης των πολιτών και σεβασμού των δικαιωμάτων τους. Τα σχόλια που έλαβε ο Διαμεσολαβητής κατά τη διάρκεια αυτών των συναντήσεων ήταν πολύ ενθαρρυντικά. Κατά τις συναντήσεις αυτές ιδιαίτερα σημαντικός ήταν ο συντονιστικός ρόλος της αντιπροέδρου της Επιτροπής Margot WALLSTRÖM, η οποία είναι, μεταξύ άλλων, υπεύθυνη για τις σχέσεις με τον Διαμεσολαβητή, καθώς και της γενικής γραμματέως της Επιτροπής Catherine DAY.

Ιδιαίτερη είναι η σημασία των συναντήσεων και με Βουλευτές και υπαλλήλους του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, δεδομένης της προνομιακής σχέσης του Διαμεσολαβητή με το Κοινοβούλιο. Ο Διαμεσολαβητής εκλέγεται από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, στο οποίο και λογοδοτεί. Στο κεφάλαιο 4 της ετήσιας έκθεσης περιέχεται πλήρης επισκόπηση των συναντήσεων αυτών. Εξετάζονται η συμμετοχή του Διαμεσολαβητή σε συνεδριάσεις της Επιτροπής Αναφορών για την παρουσίαση της ετήσιας έκθεσης και των ειδικών εκθέσεων του, η παρουσίαση του Διαμεσολαβητή στην Επιτροπή Συνταγματικών Υποθέσεων σχετικά με τις προτεινόμενες αλλαγές στο Καταστατικό του, και η ομιλία του στην Επιτροπή Πολιτικών Ελευθεριών, Δικαιοσύνης και Εσωτερικών Υποθέσεων σχετικά με τη μεταρρύθμιση του Κανονισμού αριθ.1049/2001 για την πρόσβαση σε έγγραφα.

Ο Διαμεσολαβητής εξακολούθησε να προσεγγίζει τα υπόλοιπα θεσμικά όργανα και οργανισμούς το 2007, πραγματοποιώντας συναντήσεις με σημαντικούς εκπροσώπους του Δικαστηρίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής, της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων και της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας.

Προκειμένου να τηρεί το προσωπικό του ενήμερο σχετικά με τις εξελίξεις στα υπόλοιπα θεσμικά όργανα και οργανισμούς της ΕΕ ο Διαμεσολαβητής επωφελείται των τακτικών συναντήσεων προσωπικού που συγκαλεί στο Στρασβούργο για να μετακαλεί εξωτερικούς ομιλητές. Ο πρόεδρος του Δικαστηρίου Δημόσιας Διοίκησης κ. Paul J. MAHONEY και ο Ευρωπαίος Επόπτης Προστασίας Δεδομένων κ. Peter HUSTINX ταξίδεψαν αμφότεροι στο Στρασβούργο το 2007 για να παρουσιάσουν το έργο τους στο προσωπικό του Διαμεσολαβητή.

### **Σχέσεις με διαμεσολαβητές και συναφή όργανα**

Πολλοί καταγγέλλοντες απευθύνονται στον Ευρωπαϊκό Διαμεσολαβητή όταν αντιμετωπίζουν προβλήματα με τις εθνικές, τις περιφερειακές ή τις τοπικές αρχές. Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής συνεργάζεται στενά με τους ομολόγους του σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο ώστε να διασφαλιστεί η άμεση και αποτελεσματική εξέταση των καταγγελιών των πολιτών που άπτονται του κοινοτικού δικαίου. Η συνεργασία αυτή υλοποιείται ως επί το πλείστον υπό την αιγίδα του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών. Το Δίκτυο αποτελείται σήμερα από σχεδόν 90 υπηρεσίες σε 31 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.

Ένας από τους στόχους του Δικτύου είναι να διευκολύνει την ταχεία διαβίβαση των καταγγελιών στον αρμόδιο διαμεσολαβητή ή την αντίστοιχη αρχή. Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής διαβιβάζει υποθέσεις απευθείας, όπου αυτό είναι δυνατόν, ή παρέχει κατάλληλες συμβουλές στον καταγγέλλοντα. Το 2007, ο Διαμεσολαβητής συμβούλεψε 816 καταγγέλλοντες να απευθυνθούν σε εθνικό ή περιφερειακό διαμεσολαβητή και διαβίβασε 51 καταγγελίες απευθείας στον αρμόδιο διαμεσολαβητή.

Στο κεφάλαιο 5 της ετήσιας έκθεσης του Διαμεσολαβητή παρατίθενται αναλυτικά οι δραστηριότητες του δικτύου το 2007, μεταξύ των οποίων κορυφαία δραστηριότητα ήταν το έκτο σεμινάριο για τους εθνικούς διαμεσολαβητές των Κρατών-Μελών της ΕΕ και των υποψηφίων χωρών, το οποίο πραγματοποιήθηκε στο Στρασβούργο τον Οκτώβριο. Το σεμινάριο συνδιοργανώθηκε από τον Ευρωπαίο Διαμεσολαβητή και τον εθνικό διαμεσολαβητή της Γαλλίας κ. Jean-Paul DELEVOYE. Και τα 27 Κράτη-Μέλη της ΕΕ εκπροσωπήθηκαν στη συνάντηση, όπως και δύο από τις τρεις υποψήφιες χώρες, η Νορβηγία και η Ισλανδία. Σύμφωνα με την ανακοίνωση που έγινε από τον Ευρωπαίο Διαμεσολαβητή στο πλαίσιο του πέμπτου σεμιναρίου, για πρώτη φορά προσκλήθηκαν να συμμετάσχουν εκπρόσωποι περιφερειακών διαμεσολαβητών από τις χώρες της ΕΕ στις οποίες υφίστανται, ήτοι το Βέλγιο, την Γερμανία, την Ισπανία, την Ιταλία, την Αυστρία και το Ηνωμένο Βασίλειο<sup>1</sup>. Το θέμα του σεμιναρίου του 2007 ήταν: «Rethinking good administration in the European Union» (Επανεξέταση της χρηστής διοίκησης στην Ευρωπαϊκή Ένωση).

Στο πλαίσιο του σεμιναρίου, οι διαμεσολαβητές ενέκριναν δήλωση, στόχος της οποίας είναι να συμβάλει στην ενημέρωση των πολιτών και άλλων χρηστών των υπηρεσιών των διαμεσολαβητών σχετικά με τα οφέλη που μπορούν να προσδοκούν όταν απευθύνονται σε μέλος του Δικτύου για θέματα εντός του πεδίου του κοινοτικού δικαίου. Η δήλωση παρατίθεται στο σύνολό της στο κεφάλαιο 5, το οποίο περιέχει επίσης αναλυτικό απολογισμό των συζητήσεων του σεμιναρίου.

Στο κεφάλαιο 5 περιγράφονται τα διάφορα άλλα μέσα που χρησιμοποιεί το Δίκτυο για την ανταλλαγή εμπειριών και βέλτιστων πρακτικών. Το ενημερωτικό δελτίο *Διαμεσολαβητές στην Ευρώπη* – Δελτίο χρησίμευσε ως εξαιρετικά πολύτιμο εργαλείο για την ανταλλαγή πληροφοριών το 2007. Τα δύο τεύχη, που δημοσιεύθηκαν τον Απρίλιο και τον Οκτώβριο, περιλάμβαναν άρθρα σχετικά με την υπεροχή του κοινοτικού δικαίου έναντι του εθνικού, τις διακρίσεις και τα εμπόδια στην ελεύθερη κυκλοφορία, τα προβλήματα στον τομέα της περιβαλλοντικής νομοθεσίας, την προστασία των δικαιωμάτων των παιδιών και των ηλικιωμένων, τα προβλήματα στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης και θέματα σχετικά με το απόρρητο και την προστασία δεδομένων. Τα φόρουμ εγγράφων και συζήτησης του Διαμεσολαβητή στο Διαδίκτυο 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, όπως οι διακρίσεις λόγω ηλικίας, το νομικό πλαίσιο για την ακούσια ψυχιατρική νοσοκομειακή περίθαλψη, την ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών, το καθεστώς των νομικών εμπειρογνομόνων στις υπηρεσίες των διαμεσολαβητών και τις πρωτοβουλίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τη βελτίωση της αντιμετώπισης των καταγγελιών που αφορούν τη διαδικασία επί παραβάσει. Επιπλέον, η ηλεκτρονική ενημερωτική υπηρεσία του Διαμεσολαβητή – τα *Καθημερινά Νέα του Διαμεσολαβητή* – διετίθετο κάθε εργάσιμη ημέρα και περιελάμβανε άρθρα, δελτία Τύπου και ανακοινώσεις υπηρεσιών από όλο το δίκτυο.

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

<sup>1</sup> Οι χώρες αυτές παρατίθενται με σειρά πρωτοκόλλου.





2007, ελήφθησαν τρεις ερωτήσεις (μία από εθνικό, μία από περιφερειακό και μία από τοπικό διαμεσολαβητή) και περατώθηκε η εξέταση τριών ερωτήσεων (συμπεριλαμβανομένης μίας που μεταφέρθηκε από το 2005 και μίας από το 2006). Παράδειγμα μιας τέτοιας ερώτησης παρατίθεται στο τέλος του κεφαλαίου 3.

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 σε ό,τι αφορά τα μέσα επικοινωνίας που διατίθενται στο δίκτυο. Στη διάρκεια του 2007 ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής επισκέφθηκε συναδέλφους του διαμεσολαβητές σε Γερμανία (Μάρτιο), Σουηδία (Μάιο) και Βέλγιο (Νοέμβριο).

Οι προσπάθειες του Διαμεσολαβητή να συνεργαστεί με τους ομολόγους του υπερβαίνουν τις δραστηριότητες του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών. Με στόχο την προώθηση του θεσμού του διαμεσολαβητή, τη συζήτηση θεμάτων διοργανικών σχέσεων και την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών το 2007 ο κ. Διαμαντούρος παρέστη σε ευρύ φάσμα εκδηλώσεων που απευθύνονται σε διαμεσολαβητές και πραγματοποίησε συναντήσεις με πολλούς συναδέλφους τόσο από την ΕΕ όσο και εκτός αυτής. Το κεφάλαιο 5 κλείνει με την επισκόπηση των δραστηριοτήτων αυτών.

### Δραστηριότητες επικοινωνίας

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής έχει βαθιά επίγνωση της σημασίας που έχει να διασφαλιστεί ότι όσοι ενδέχεται να αντιμετωπίζουν προβλήματα με τις διοικητικές υπηρεσίες της ΕΕ είναι ενήμεροι για το δικαίωμα υποβολής καταγγελιών. Κάθε χρόνο καταβάλλονται επίπονες προσπάθειες για την προσέγγιση πολιτών, εταιρειών, ΜΚΟ και άλλων συναφών οντοτήτων με σκοπό την ενημέρωσή τους σχετικά με τις υπηρεσίες του Διαμεσολαβητή. Το 2007, πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 130 παρουσιάσεις από τον Διαμεσολαβητή και το προσωπικό του στο πλαίσιο συνεδρίων, σεμιναρίων και συναντήσεων. Οι προαναφερθείσες επισκέψεις ενημέρωσης του Διαμεσολαβητή στη Γερμανία, τη Σουηδία και το Βέλγιο αποτέλεσαν πρόσθετη ευκαιρία για την ενημέρωση των πολιτών σε αυτές τις χώρες σχετικά με τον ρόλο του.

Μία από τις πιο σημαντικές στιγμές του έτους ήταν η συμμετοχή του Διαμεσολαβητή στις εκδηλώσεις που διοργανώθηκαν για τον εορτασμό της 50ης επετείου της Συνθήκης της Ρώμης. Οι ημέρες ανοικτών θυρών που διοργανώθηκαν στο Βερολίνο, τη Βουδαπέστη και τη Βαρσοβία αποτέλεσαν σημαντικό γεγονός, καθώς εκατοντάδες χιλιάδες άτομα προσήλθαν για να ενημερωθούν για τις δραστηριότητες της Ένωσης. Η Υπηρεσία συμμετείχε επίσης, όπως και κάθε χρόνο, στις ημέρες ανοικτών θυρών που διοργανώνει το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο στο Στρασβούργο και τις Βρυξέλλες. Υλικό που καλύπτει τις εργασίες του Διαμεσολαβητή διανεμήθηκε σε επισκέπτες σε 26 γλώσσες, συνοδευόμενο από ποικίλο υλικό προώθησης. Παρόντα σε όλες αυτές τις εκδηλώσεις ήταν μέλη του προσωπικού του Διαμεσολαβητή που παρείχαν απαντήσεις σε ερωτήσεις σχετικά με τις εργασίες του Διαμεσολαβητή.

Οι δραστηριότητες σχετικά με τα μέσα ενημέρωσης συνεχίστηκαν με αμείωτο ρυθμό, με τον Διαμεσολαβητή να παραχωρεί έξι συνεντεύξεις Τύπου και περισσότερες από 40 συνεντεύξεις σε δημοσιογράφους των έντυπων, ραδιοηλεκτρονικών και ηλεκτρονικών μέσων το 2007. Δεκαεπτά δελτία Τύπου εκδόθηκαν και διανεμήθηκαν σε δημοσιογράφους και ενδιαφερομένους σε ολόκληρη την Ευρώπη. Μεταξύ των θεμάτων που καλύφθηκαν ήταν η έρευνα του Διαμεσολαβητή για τις καθυστερημένες πληρωμές, τα προβλήματα στους τομείς της πρόσβασης σε έγγραφα και πληροφορίες, μια καταγγελία αναφορικά με την κοινοτική οδηγία για τον χρόνο εργασίας, και τα προβλήματα με το ενημερωτικό υλικό που εκδίδει η Επιτροπή σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών αεροσκαφών.

Το 2007 ολοκληρώθηκαν και διανεμήθηκαν διάφορες εκδόσεις με στόχο την ενημέρωση βασικών ενδιαφερομένων και του ευρέος κοινού σχετικά με τις υπηρεσίες που μπορεί να προσφέρει ο Διαμεσολαβητής στους πολίτες και τους κατοίκους της ΕΕ. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον το 2007 παρουσίασε το νέο ενημερωτικό φυλλάδιο για εταιρείες και οργανισμούς, στο οποίο εξηγούνται με περιεκτικό τρόπο αυτά που μπορεί να κάνει ο Διαμεσολαβητής για τις

συγκεκριμένες οντότητες. Το ενημερωτικό φυλλάδιο διανεμήθηκε, συνοδευόμενο από σχετικό υλικό, στο πλαίσιο μιας εκστρατείας μέσω ταχυδρομείου που απευθυνόταν σε πιθανούς καταγγέλλοντες. Η εκστρατεία επικεντρώθηκε κυρίως σε εμπορικά επιμελητήρια και δικηγορικά γραφεία σε όλη την ΕΕ, όπου εστάλησαν περισσότερες από 5 000 εξατομικευμένες επιστολές. Η εκστρατεία αυτή αποδείχθηκε ιδιαίτερα επιτυχής καθώς καθ' όλη τη διάρκεια του 2007 υποβλήθηκαν αιτήματα για την αποστολή πολλών χιλιάδων επιπλέον αντιτύπων εκδόσεων του Διαμεσολαβητή.

Η ιστοσελίδα του Διαμεσολαβητή στο Διαδίκτυο ανανεωνόταν σε τακτική βάση με αποφάσεις, δελτία Τύπου και αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με τις δραστηριότητες επικοινωνίας, ενώ δημιουργήθηκε μια νέα ενότητα για την καλύτερη προβολή των αυτεπάγγελτων ερευνών του Διαμεσολαβητή.

Από την 1η Ιανουαρίου έως τις 31 Δεκεμβρίου 2007, τις ιστοσελίδες στην ιστοθέση του Διαμεσολαβητή στο Διαδίκτυο επισκέφθηκαν 449 418 μοναδικοί επισκέπτες. Τη μεγαλύτερη επισκεψιμότητα είχαν οι αγγλόφωνες σελίδες, ακολουθούμενες από τις γαλλικές, ισπανικές, γερμανικές και ιταλικές σελίδες. Όσον αφορά τη γεωγραφική προέλευση των επισκέψεων, ο μεγαλύτερος αριθμός επισκέψεων προερχόταν από την Ιταλία και ακολουθούσαν η Ισπανία, η Σουηδία, το Ηνωμένο Βασίλειο, και η Γερμανία. Η ενότητα συνδέσμων της ιστοσελίδας του Διαμεσολαβητή περιλαμβάνει συνδέσμους με ιστοσελίδες εθνικών και περιφερειακών διαμεσολαβητών σε όλη την Ευρώπη. Κατά το 2007 πραγματοποιήθηκαν περισσότερες από 82 000 επισκέψεις σε ιστοσελίδες συνδέσμων, γεγονός που καταδεικνύει την προστιθέμενη αξία για τους πολίτες που προσφέρουν οι υπηρεσίες που παρέχει το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Διαμεσολαβητών.

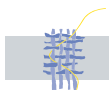
### Εσωτερικές εξελίξεις

Το 2007 ο Διαμεσολαβητής συνέχισε τις προσπάθειές του να διασφαλίσει ότι ο θεσμός είναι έτοιμος να χειριστεί καταγγελίες πολιτών από 27 Κράτη-Μέλη σε 23 γλώσσες της Συνθήκης.

Ο Διαμεσολαβητής διόρισε νέο προϊστάμενο του νομικού τμήματος την 1η Ιουλίου 2007, κατόπιν ανοικτής διαδικασίας πρόσληψης. Με στόχο την αναβάθμιση του ελέγχου ποιότητας και τη βελτίωση της παραγωγικότητας, το νομικό τμήμα διαιρέθηκε σε τέσσερις ομάδες, επικεφαλής της καθεμίας από τις οποίες τέθηκε ένας κύριος νομικός σύμβουλος. Για τη διευκόλυνση της διαχείρισης υποθέσεων υλοποιήθηκε μια νέα εφαρμογή πληροφορικής. Όλες αυτές οι εξελίξεις αποδείχθηκαν πολύτιμες και συνέβαλαν στην αύξηση της παραγωγικότητας κατά τη διάρκεια του έτους. Η αύξηση του αριθμού των υποθέσεων που περατώθηκαν το 2007 κατά 40 % επιβεβαιώνει ότι οι βελτιώσεις που επήλθαν στη δομή και τον τρόπο λειτουργίας του νομικού τμήματος του Διαμεσολαβητή τα τελευταία χρόνια αρχίζουν να αποφέρουν απτά αποτελέσματα. Το 2008, ο Διαμεσολαβητής θα συνεχίσει τις προσπάθειές του προς αυτή την κατεύθυνση.

Επίσης από οργανωτικής σκοπιάς, το 2007 υπήρξε μια μικρή αλλαγή στη γραμματεία διεκπεραίωσης καταγγελιών του Διαμεσολαβητή, η οποία πλέον τελεί υπό την άμεση εποπτεία του βοηθού του προϊσταμένου του νομικού τμήματος. Με τον τρόπο αυτό παρακολουθούνται πιο στενά οι λειτουργίες αυτής της γραμματείας που συνδέονται στενά με τις εργασίες του νομικού τμήματος.

Το 2007, το οργανόγραμμα του Διαμεσολαβητή προέβλεπε 57 θέσεις εργασίας, ομοίως με το 2006. Για το 2008 δεν προβλέπεται καμία αύξηση. Οι συνολικές πιστώσεις του προϋπολογισμού για το 2008 ανέρχονται σε 8 505 770 ευρώ (σε σύγκριση με 8 152 800 ευρώ το 2007).



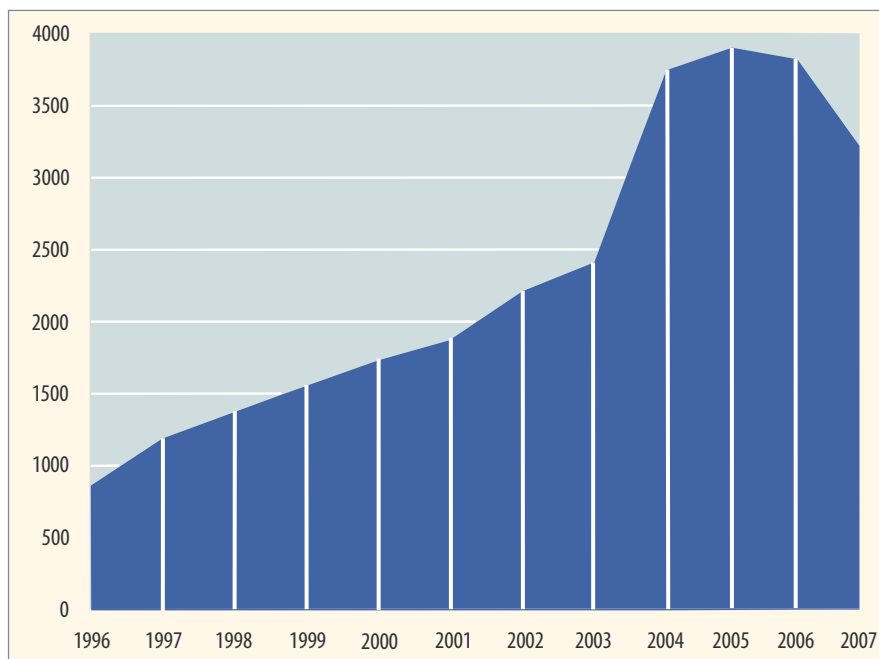
## ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

## 1 ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΠΟΥ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΗΚΑΝ ΤΟ 2007

## 1.1 ΣΥΝΟΛΟ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΤΟ 2007 ..... 3 760

- Έρευνες μη περατωθείσες έως τις 31.12.2006 .....332<sup>1</sup>
- Καταγγελίες για τις οποίες εκκρεμούσε απόφαση περί παραδεκτού στις 31.12.2006 .....211
- Καταγγελίες που ελήφθησαν το 2007.....3 211
- Αυτεπάγγελτες έρευνες του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή .....6

Αριθμός καταγγελιών 1996-2007



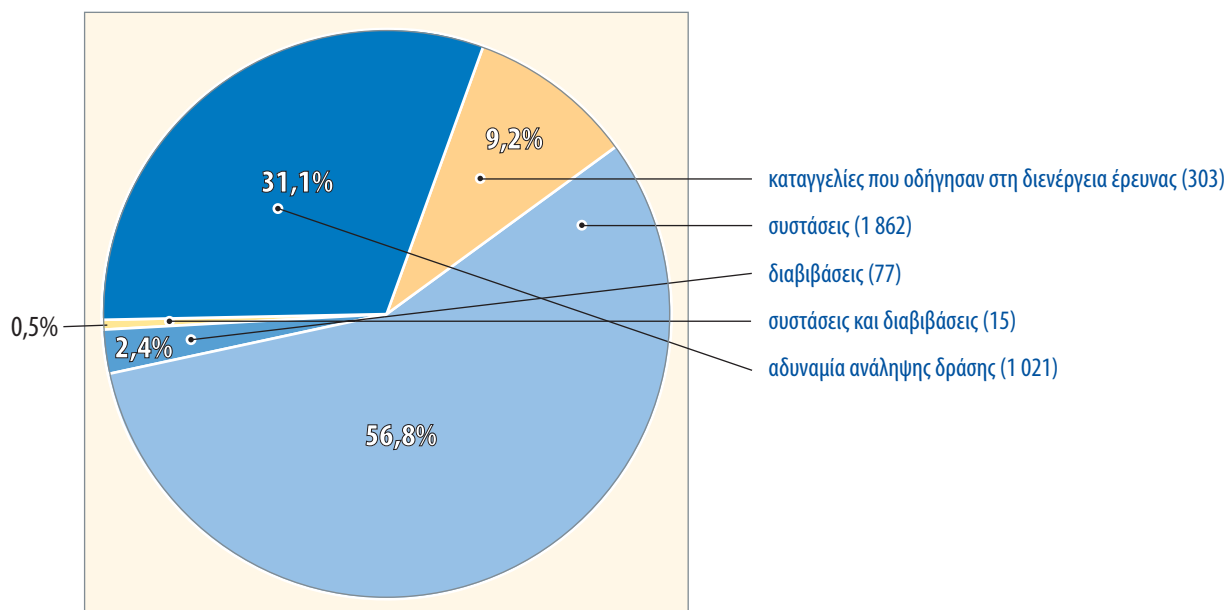
## 1.2 ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΤΟΥ ΠΑΡΑΔΕΚΤΟΥ Ή ΜΗ ..... 95 %

<sup>1</sup> Εκ των οποίων εννέα αυτεπάγγελτες έρευνες του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή και 323 έρευνες βάσει καταγγελιών.

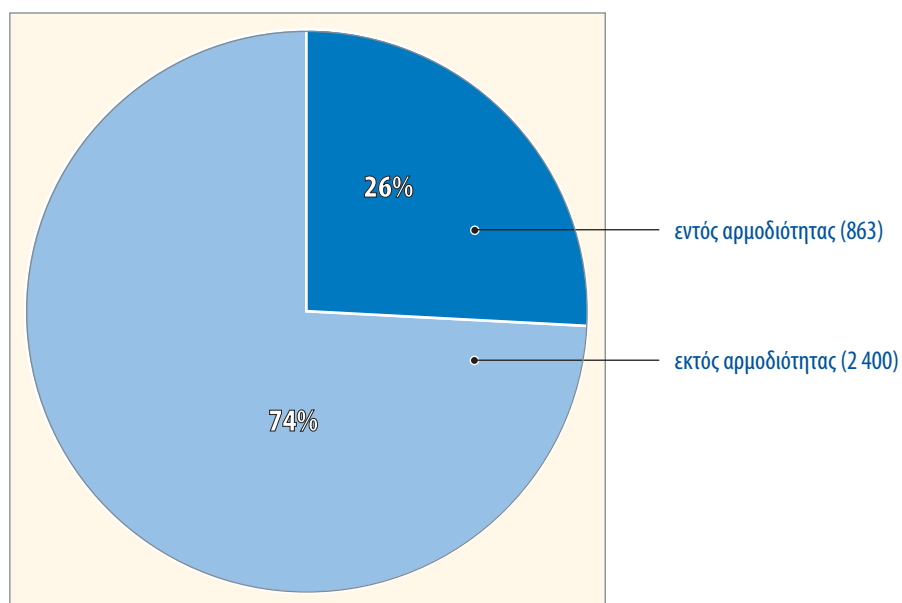


### 1.3 ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

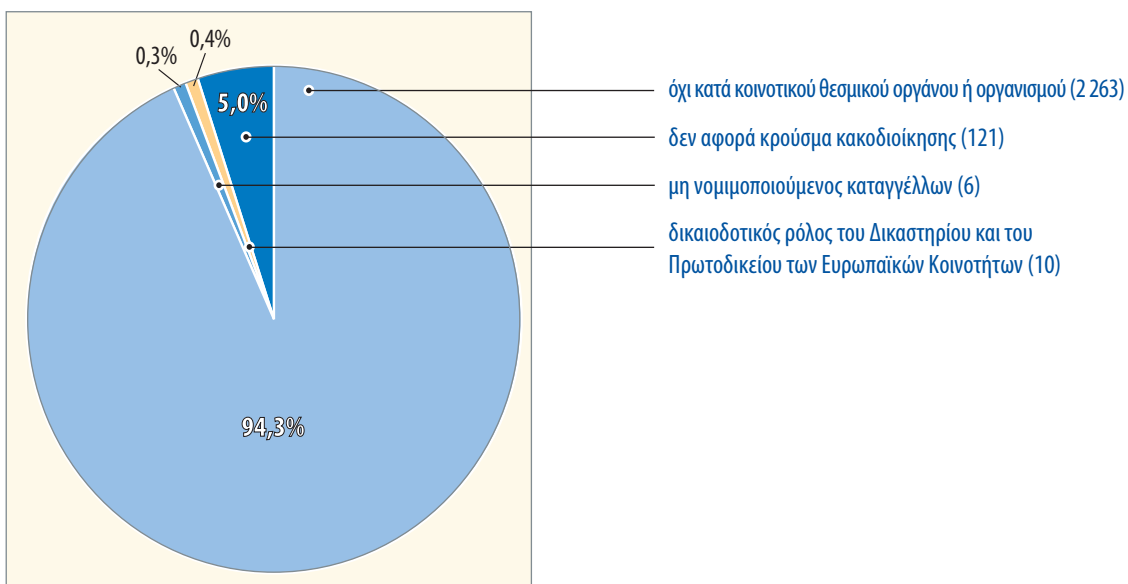
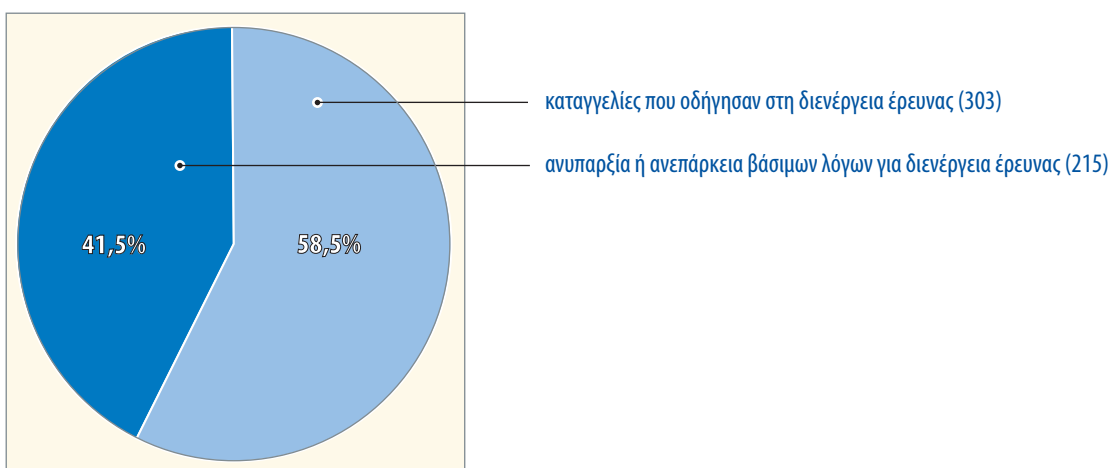
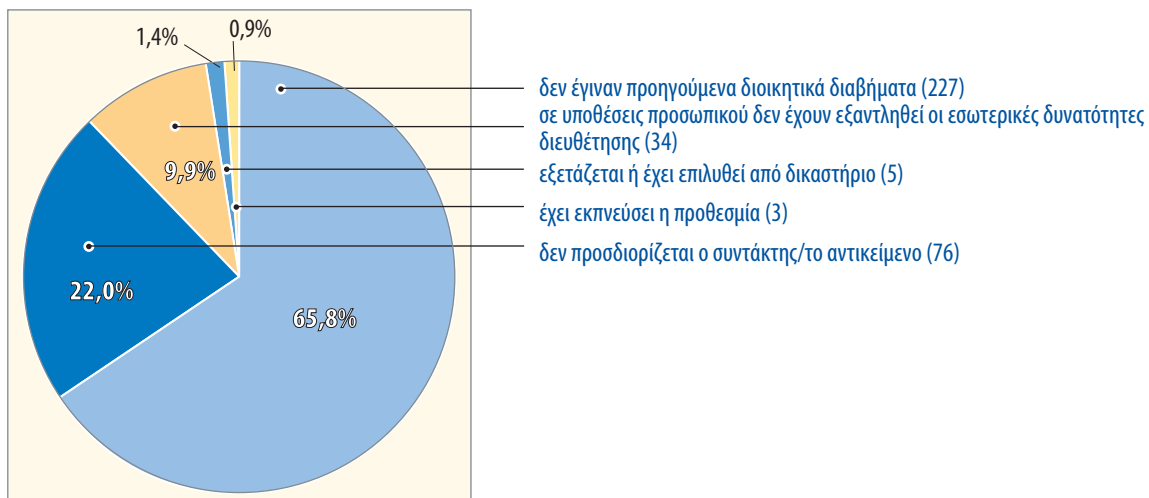
Ως προς τη μορφή δράσης που ανέλαβε ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής υπέρ των καταγγελλόντων



Ως προς την αρμοδιότητα του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή



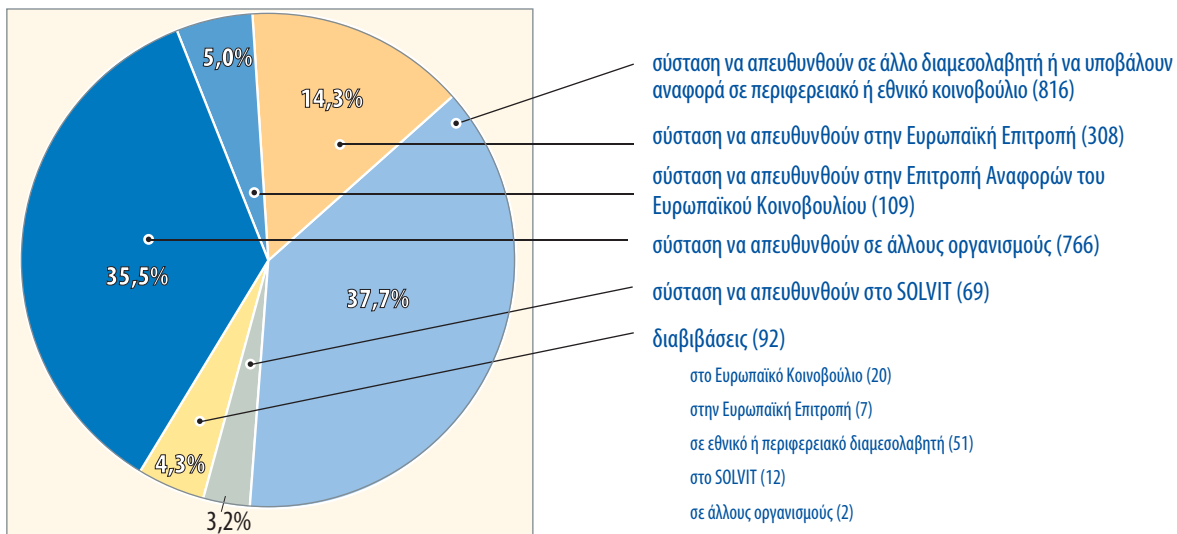


**Εκτός αρμοδιότητας****Εντός αρμοδιότητας****Παραδεκτές καταγγελίες****Μη παραδεκτές καταγγελίες**



## 2 ΔΙΑΒΙΒΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ

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

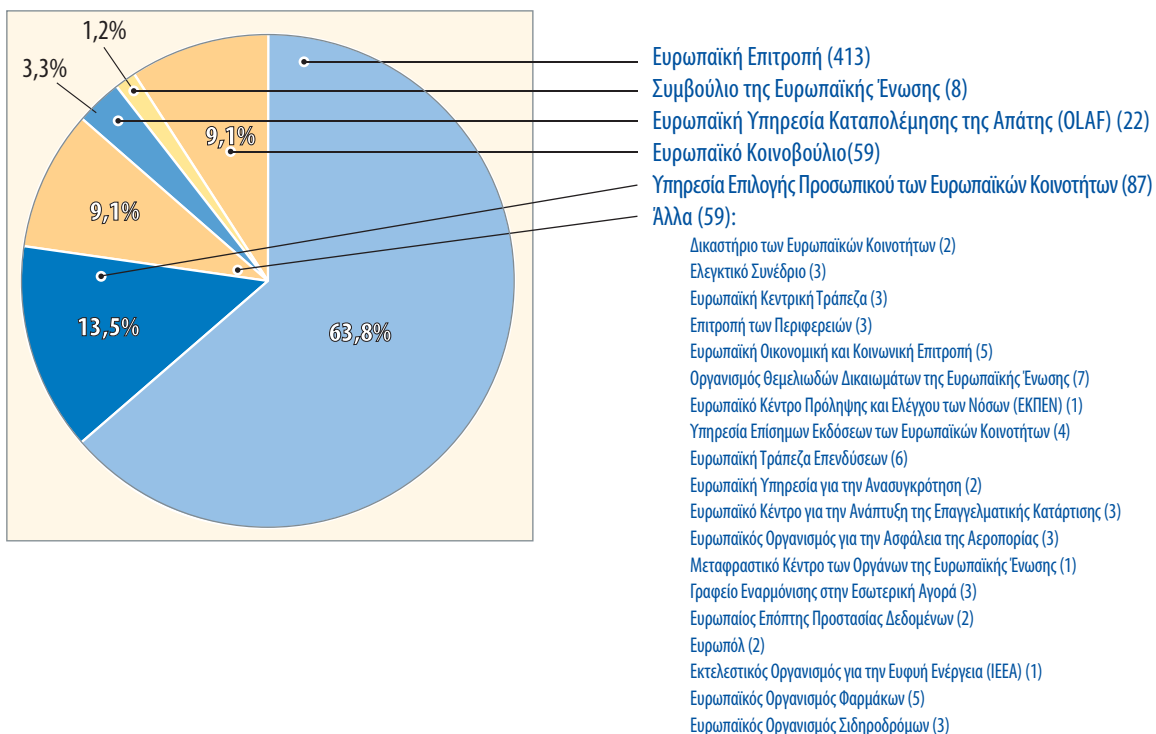


## 3 ΔΙΕΝΕΡΓΗΘΕΙΣΕΣ ΕΡΕΥΝΕΣ ΤΟ 2007 ..... 641

Το 2007, ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής διενήργησε 641 έρευνες, εκ των οποίων 309 ξεκίνησαν το 2007 (μεταξύ αυτών έξι αυτεπάγγελτες έρευνες) και 332 (μεταξύ αυτών εννέα αυτεπάγγελτες έρευνες) δεν είχαν περατωθεί έως τις 31.12.2006

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

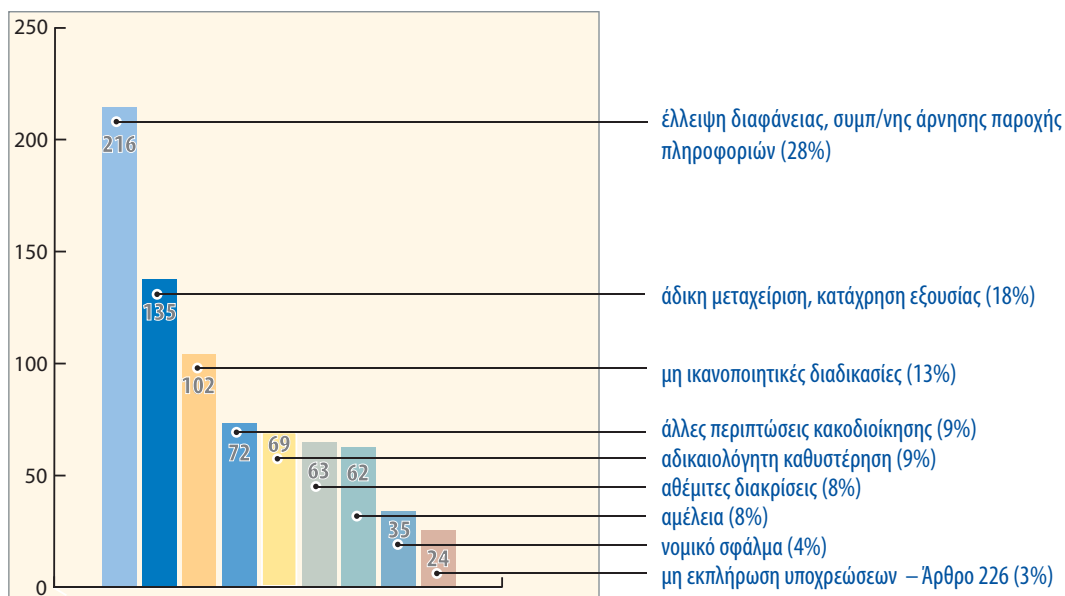
(Σε ορισμένες υποθέσεις, η έρευνα αφορά δύο ή περισσότερα θεσμικά όργανα ή οργανισμούς)





### 3.2 ΕΙΔΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΛΟΜΕΝΗΣ ΚΑΚΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

(Σε ορισμένες υποθέσεις καταγγέλλεται κακοδιοίκηση δύο ή περισσότερων ειδών)

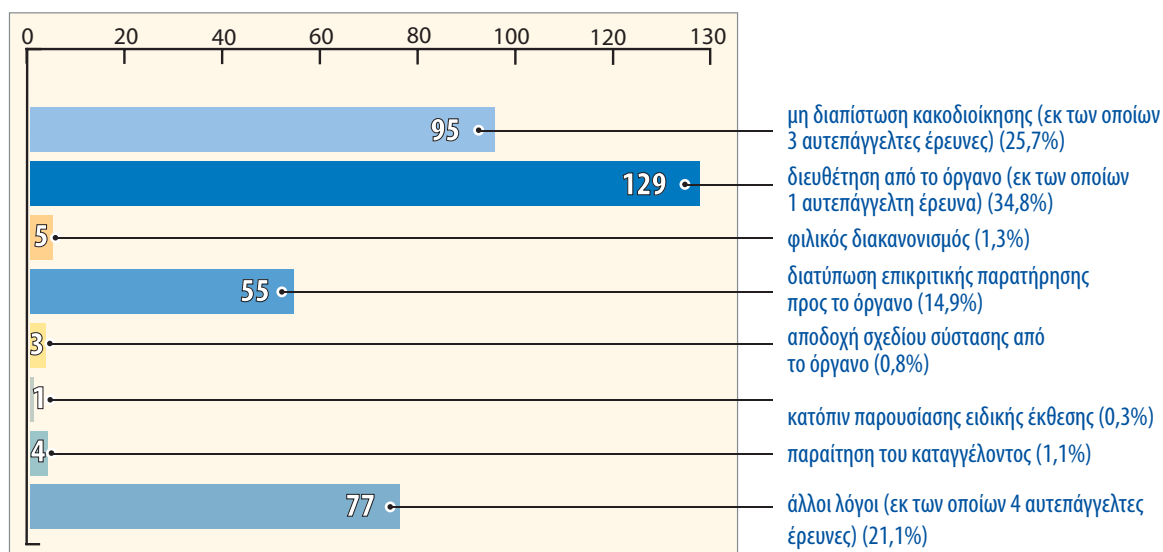


### 3.3 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΦΙΛΙΚΟ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟ, ΣΧΕΔΙΑ ΣΥΣΤΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΚΘΕΣΕΙΣ ΠΟΥ ΥΠΟΒΛΗΘΗΚΑΝ ΤΟ 2007

– προτάσεις για φιλικό διακανονισμό .....	30
– σχέδια συστάσεων .....	8
– ειδική έκθεση .....	1

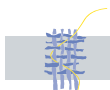
### 3.4 ΕΡΕΥΝΕΣ ΠΟΥ ΠΕΡΑΤΩΘΗΚΑΝ ..... 348<sup>2</sup>

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



<sup>2</sup>

Εκ των οποίων επτά αυτεπάγγελτες έρευνες του Διαμεσολαβητή.



## 4 ΠΡΟΕΛΕΥΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΤΗΚΑΝ ΤΟ 2007

### 4.1 ΠΗΓΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

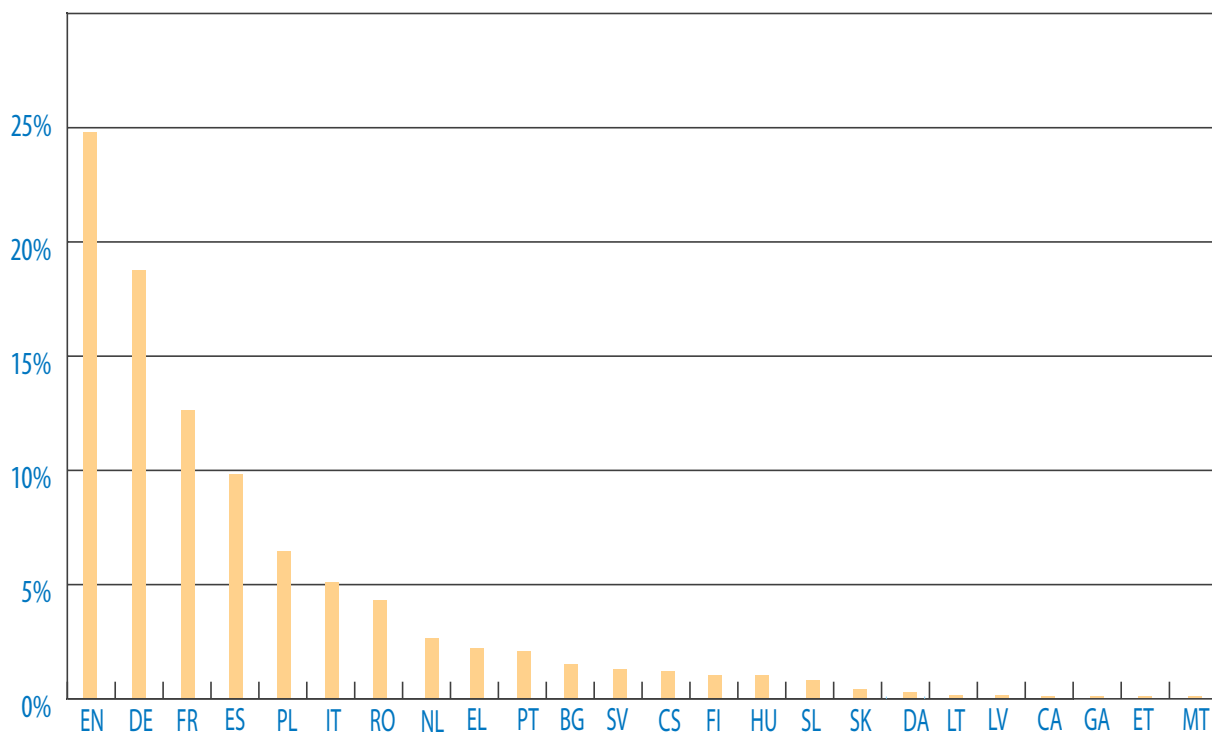


Εταιρίες και σύλλογοι  
4,8 % (155)



Μεμονωμένοι πολίτες  
95,2 % (3 056)




























### 4.2 ΓΛΩΣΣΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ





## 4.3

## ΓΕΩΓΡΑΦΙΚΗ ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

Χώρα	Αριθμός καταγγελιών	% των καταγγελιών	% του πληθυσμού της ΕΕ	Δείκτης <sup>1</sup>
 Λουξεμβούργο	44	1,4	0,1	13,6
 Μάλτα	26	0,8	0,1	10,0
 Κύπρος	46	1,4	0,2	8,9
 Σλοβενία	39	1,2	0,4	3,0
 Βέλγιο	182	5,7	2,1	2,6
 Βουλγαρία	91	2,8	1,6	1,8
 Φινλανδία	62	1,9	1,1	1,8
 Ιρλανδία	43	1,3	0,9	1,5
 Ελλάδα	106	3,3	2,3	1,5
 Αυστρία	75	2,3	1,7	1,4
 Πορτογαλία	91	2,8	2,1	1,3
 Ισπανία	351	10,9	9,0	1,2
 Ρουμανία	162	5,0	4,4	1,2
 Σουηδία	61	1,9	1,8	1,0
 Ουγγαρία	67	2,1	2,0	1,0
 Γερμανία	507	15,8	16,6	1,0
 Τσεχική Δημοκρατία	59	1,8	2,1	0,9
 Πολωνία	214	6,7	7,7	0,9
 Σλοβακία	27	0,8	1,1	0,8
 Κάτω Χώρες	74	2,3	3,3	0,7
 Γαλλία	251	7,8	12,8	0,6
 Λιθουανία	12	0,4	0,7	0,5
 Λεττονία	8	0,2	0,5	0,5
 Δανία	18	0,6	1,1	0,5
 Ιταλία	182	5,7	11,9	0,5
 Εσθονία	4	0,1	0,3	0,5
 Ηνωμένο Βασίλειο	156	4,9	12,3	0,4
Λοιπές	200	6,2		
Άγνωστη	53	1,7		

<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  
CS 30403  
F - 67001 Strasbourg Cedex  
Γαλλία

### **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)