



Αγαπητέ αναγνώστη,

Καλώς ήλθες στην *Επισκόπηση 2011* του έργου του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή. Η παρούσα έκδοση καταγράφει τα σημαντικότερα επιτεύγματα της περασμένης χρονιάς και περιγράφει τις κυριότερες προκλήσεις που αντιμετωπίζει ο θεσμός καθώς και τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται.

Ο θεσμός βοήθησε άμεσα περισσότερους από 22 000 πολίτες

Ένας από τους πρωταρχικούς στόχους του στρατηγικού σχεδιασμού του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή για τη θητεία 2009-2014 είναι να διασφαλίσει ότι οι ευρωπαίοι πολίτες απολαμβάνουν πλήρως τα δικαιώματά τους. Το 2011 υπήρξε ένα ιδιαίτερος επιτυχημένο έτος από τη σκοπιά αυτή, καθώς ο Διαμεσολαβητής βοήθησε άμεσα περισσότερους από 22 000 πολίτες. Σε αυτούς συγκαταλέγονται πολίτες που υπέβαλαν αναφορά (χειριστήκαμε 2 510 αναφορές κατά τη διάρκεια του έτους), πολίτες που έλαβαν απάντηση σε αίτημά τους για παροχή πληροφοριών (1 284) και πολίτες που έλαβαν συμβουλές μέσω του διαδραστικού οδηγού στον δικτυακό μας τόπο (18 274). Δημοσιεύσαμε επίσης ένα εγχειρίδιο με τίτλο *Έχετε προβλήματα με την ΕΕ; Ποιος μπορεί να σας βοηθήσει;* με σκοπό την περαιτέρω παροχή οδηγιών και συμβουλών προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τις οργανώσεις.

Στο πλαίσιο του όγδοου σεμιναρίου του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών το οποίο διοργανώθηκε στην Κοπεγχάγη τον Οκτώβριο,



© Ευρωπαϊκή Ένωση

οι εθνικοί διαμεσολαβητές επιβεβαίωσαν τη δέσμευσή τους να αναζητήσουν μέσω του Δικτύου τρόπους ώστε να ενημερώνονται καλύτερα οι ευρωπαίοι πολίτες σχετικά με τα δικαιώματά τους. Κατ' αυτόν τον τρόπο θα ενισχυθεί η συμβολή του Δικτύου στην ουσιαστική άσκηση των δικαιωμάτων των ευρωπαίων πολιτών. Αξίζει να σημειωθεί ότι περισσότερες από τις μισές αναφορές που έλαβε ο Διαμεσολαβητής ήταν εντός της αρμοδιότητας ενός εκ των μελών του Δικτύου. Από αυτές, το 27 % ήταν εντός της αρμοδιότητας του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή.

Διαδικασίες φιλικότερες προς τους πολίτες

Η σπουδαιότητα που αποδίδουν οι πολίτες στο θεμελιώδες δικαίωμά τους να υποβάλλουν αναφορά στον Ευρωπαϊκό Διαμεσολαβητή επιβεβαιώθηκε από μια έρευνα του «Ειδικού Ευρωβαρόμετρου» που αφορούσε τα δικαιώματα των πολιτών και τις επιδόσεις της διοίκησης της ΕΕ.¹

Λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός αυτό, εστίασαμε τη δράση μας καθ' όλη τη διάρκεια του 2011 στην προσπάθεια να καταστήσουμε τις υπηρεσίες μας φιλικότερες προς τους πολίτες. Εγκαινιάσαμε μια νέα διαδικασία έρευνας, στο πλαίσιο της οποίας δίνεται η δυνατότητα στους ενδιαφερόμενους να παρέχουν διευκρινίσεις σχετικά με την αναφορά τους σε περίπτωση που ο Διαμεσολαβητής θεωρεί ότι δεν υπάρχουν βάσιμοι λόγοι να ζητήσει τη γνώμη του εμπλεκόμενου οργάνου σχετικά με την υπόθεση. Το βασικό αποτέλεσμα αυτής της αλλαγής ήταν η θεαματική, της τάξης του 18 %, αύξηση του αριθμού των ερευνών που διενεργήθηκαν το 2011 (396) σε σχέση με το 2010. Επιπλέον, στο πλαίσιο της απλοποιημένης διαδικασίας έρευνας, δηλαδή αυτής που αποσκοπεί στην ταχεία διευθέτηση αναφορών που αφορούν παράλειψη απάντησης σε αλληλογραφία, οι ενδιαφερόμενοι δεν χρειάζεται πλέον να υποβάλουν εκ νέου αναφορά εάν δεν είναι ικανοποιημένοι με το περιεχόμενο της απάντησης που λαμβάνουν από τα εμπλεκόμενα όργανα.²

1. Πλήρη στοιχεία σχετικά με τη συγκεκριμένη έρευνα του Ευρωβαρόμετρου διατίθενται στη διεύθυνση: <http://www.ombudsman.europa.eu/el/press/statistics.faces>

2. Η βασική συνέπεια της νέας αυτής προσέγγισης, με στατιστικούς όρους, είναι ότι πλέον μειώθηκε ο αριθμός των υποθέσεων που περατώνονται με διευθέτηση από το ενδιαφερόμενο όργανο, ενώ αντίθετως αυξήθηκε ο αριθμός των υποθέσεων που περατώνονται με τη διαπίστωση ότι δεν κρίνεται σκόπιμη η συνέχιση της έρευνας.



Οι αλλαγές αυτές είχαν ως αποτέλεσμα μια μικρή καθυστέρηση στην περάτωση των ερευνών – δέκα μήνες το 2011 σε σύγκριση με εννέα μήνες το 2010. Προσωπικά, εκτιμώ ότι οι ουσιαστικές βελτιώσεις που επήλθαν αντισταθμίζουν τη μικρή αυτή αύξηση του χρόνου περάτωσης των ερευνών. Εξάλλου, συνεχίσαμε να ολοκληρώνουμε τις περισσότερες έρευνες εντός ενός έτους (66 %), ποσοστό αντίστοιχο του περσινού.

Πρωώθηση του πνεύματος εξυπηρέτησης του πολίτη στα όργανα της ΕΕ

Τα αποτελέσματα της έρευνας του Ευρωβαρόμετρου με ώθησαν όχι μόνο να αναζητήσω τρόπους για να βελτιώσω τις υπηρεσίες του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή, αλλά και να ενθαρρύνω τη διοίκηση της ΕΕ να αναγάγει τη νοοτροπία εξυπηρέτησης του πολίτη σε βασική αρχή της λειτουργίας της και, έτσι, να βελτιώσει τις επιδόσεις της. Για τον σκοπό αυτό, ο θεσμός δημοσίευσε έναν οδηγό σχετικά με τον χειρισμό των αναφορών από τα όργανα της ΕΕ, ο οποίος διανεμήθηκε στο προσωπικό όλων των οργάνων τον Νοέμβριο του 2011 (*The European Ombudsman's guide to complaints*, έκδοση διαθέσιμη στα αγγλικά, γαλλικά και γερμανικά). Επίσης, κατά τη συνάντησή μου με το Κολέγιο των Επιτρόπων τον Φεβρουάριο, επεσήμανα ότι η παροχή αποζημίωσης στις περιπτώσεις που η λήψη ενός τέτοιου μέτρου ενδείκνυται, πρέπει να αποτελέσει το επόμενο βήμα για την παγίωση, στους κόλπους της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, μιας νοοτροπίας εξυπηρέτησης του πολίτη. Τον Μάιο εγκαινίασα ένα πρόγραμμα επισκέψεων στους οργανισμούς της ΕΕ. Η ανταπόκριση ορισμένων εξ αυτών στις έρευνες του Διαμεσολαβητή είναι υποδειγματική. Το γεγονός αυτό ενισχύει την πεποίθησή μου

ότι η προσπάθεια εντοπισμού και διάδοσης βέλτιστων πρακτικών θα συμβάλλει στην προσπάθεια των επικεφαλής των οργανισμών να καλλιεργήσουν μια νοοτροπία εξυπηρέτησης του πολίτη. Τέλος, προχώρησε η πρωτοβουλία μας για την κατάρτιση ενός κειμένου αρχών που πρέπει να καθοδηγούν τους υπαλλήλους της ΕΕ κατά την άσκηση των καθηκόντων τους. Τον Φεβρουάριο κηρύξαμε την έναρξη δημόσιας διαβούλευσης με αντικείμενο το σχέδιο κειμένου για τις αρχές και τον Δεκέμβριο δημοσιεύσαμε στον ιστότοπο του Διαμεσολαβητή την ανάλυση των απαντήσεων που λάβαμε. Η τελική έκδοση των αρχών θα δημοσιευθεί κατά το πρώτο εξάμηνο του 2012.

Διατηρώ εδραία την πεποίθηση ότι όλες αυτές οι πρωτοβουλίες ενισχύουν την ικανότητα του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή να επιτύχει τον διττό στόχο της αποστολής του, ο οποίος συνίσταται αφενός στην οικοδόμηση, μέσω του διαλόγου, της εμπιστοσύνης μεταξύ των πολιτών και της Ευρωπαϊκής Ένωσης και, αφετέρου, στην υιοθέτηση βέλτιστων προτύπων συμπεριφοράς από τα όργανα της Ένωσης, συμβάλλοντας έτσι στην ενδυνάμωση του κράτους δικαίου και της δημοκρατίας στην ΕΕ.

Στρασβούργο, 31 Ιανουαρίου 2012

Νικηφόρος Διαμαντούρος

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής διερευνά αναφορές που αφορούν περιπτώσεις κακοδιοίκησης στα θεσμικά όργανα, τα λοιπά όργανα και τους οργανισμούς της ΕΕ. Στον Ευρωπαίο Διαμεσολαβητή μπορεί να υποβάλλει αναφορά κάθε πολίτης ή κάτοικος της ΕΕ, όπως και κάθε επιχείρηση ή οργάνωση που εδρεύει σε ένα κράτος μέλος. Ο Διαμεσολαβητής συνιστά έναν γρήγορο, ευέλικτο και δωρεάν τρόπο επίλυσης των προβλημάτων με τη διοίκηση της ΕΕ. Για περισσότερες πληροφορίες στις 23 επίσημες γλώσσες της ΕΕ, επισκεφθείτε τον δικτυακό τόπο του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή (<http://www.ombudsman.europa.eu>), όπου θα βρείτε επίσης την παρούσα *Επισκόπηση*, τις υποθέσεις που αναφέρονται σε αυτήν, καθώς και την πλήρη *Ετήσια Έκθεση του 2011*, διαθέσιμη στα αγγλικά από τον Μάιο του 2012 και σε όλες τις άλλες επίσημες γλώσσες από τον Ιούλιο του 2012.

Επιλεγμένες υποθέσεις που απασχόλησαν τον Διαμεσολαβητή το 2011

Οι υποθέσεις που ακολουθούν περατώθηκαν το 2011 και χρησιμεύουν ως παραδείγματα βέλτιστων πρακτικών. Η προθυμία των εμπλεκόμενων οργάνων να συνεργαστούν με τον Διαμεσολαβητή με στόχο την ικανοποιητική διευθέτηση της εκάστοτε αναφοράς αποτελεί σημαντική έκφανση της δέσμευσής τους να λειτουργούν με βάση την αρχή της εξυπηρέτησης του πολίτη. Σε ορισμένες από τις υποθέσεις, η εποικοδομητική συνεργασία του ενδιαφερόμενου απέβη καίρια για την επίτευξη αμοιβαίως επωφελούς λύσης.

Διαφάνεια

Η υπόθεση **3072/2009/MHZ** αφορούσε το «Μητρώο Διαφάνειας» της Επιτροπής. Μετά από σύσταση του Διαμεσολαβητή, η Επιτροπή αποδέχθηκε να δημοσιεύσει γενικούς κανόνες σχετικά με (i) τις διαδικασίες που ακολουθεί για τον χειρισμό καταγγελιών σχετικά με το μητρώο, (ii) τον τρόπο με τον οποίο οι ομάδες συμφερόντων πρέπει να συντάσσουν τον προϋπολογισμό τους σχετικά με τις δραστηριότητες άσκησης πίεσης (*lobbying*) και (iii) τον τρόπο με τον οποίο οι εν λόγω ομάδες πρέπει να δηλώνουν τις επιλέξιμες δραστηριότητές τους για τους σκοπούς του μητρώου.

Σε συνέχεια της αναφοράς **2497/2010/FOR**, η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (EAT) έλαβε άμεσα μέτρα προκειμένου να συμμορφωθεί προς τις απαιτήσεις της διαφάνειας. Συμφώνησε να παράσχει στον ενδιαφερόμενο πρόσβαση στον κατάλογο των συμμετεχόντων σε δημόσια ακρόαση.

Στην υπόθεση **3106/2007/FOR**, ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός Φαρμάκων (EMA) συμφώνησε να επιτρέψει την πρόσβαση του κοινού σε εκθέσεις σχετικά με πιθανές σοβαρές παρενέργειες συγκεκριμένου φαρμακευτικού προϊόντος. Ο Διαμεσολαβητής εξέφρασε την ικανοποίησή του για τη σημαντική πρόοδο που σημείωσε ο EMA ως προς την ενίσχυση της διαφάνειας.

Στην υπόθεση **2609/2010/BEH**, η Επιτροπή παρέσχε στον ενδιαφερόμενο πλήρη πρόσβαση στα έγγραφα που ζήτησε, παρά την αρχική της άρνηση. Η Επιτροπή είχε ισχυρισθεί ότι τα έγγραφα αυτά ενέπιπταν στην εξαίρεση που αφορά την προστασία της άμυνας και των στρατιωτικών υποθέσεων.

Συμβάσεις και διαγωνισμοί

Στην υπόθεση **1786/2010/PB**, ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι η επιβολή υποχρεώσεων που επιβαρύνουν δυσανάλογα τους δικαιούχους αντιβαίνει στην αρχή της χρηστής δημοσιονομικής διαχείρισης. Ως αποτέλεσμα, η Επιτροπή προέβη σε συγκεκριμένες ενέργειες για τη μείωση

της γραφειοκρατίας κατά τη χρηματοδότηση ερευνητικών προγραμμάτων από την ΕΕ.

Στην υπόθεση **3264/2008/GG**, η Επιτροπή αναγνώρισε ότι υπερέβη τα αυστηρώς απαιτούμενα καθήκοντά της όταν κοινοποίησε στον εργοδότη του ενδιαφερόμενου εκτιμήσεις της οι οποίες, στη συνέχεια, αποδείχθηκαν αβάσιμες.

Χάρτης των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων

Οι υποθέσεις **1804/2009/MHZ** και **899/2011/TN** αφορούσαν διάταξη του κανονισμού υπηρεσιακής κατάστασης της ΕΕ, σύμφωνα με την οποία οι υπάλληλοι δικαιούνται διπλό επίδομα συντηρούμενου τέκνου εάν το τέκνο τους πάσχει από σοβαρή ασθένεια η οποία συνεπάγεται σοβαρή οικονομική επιβάρυνση. Στις υποθέσεις αυτές που έθεταν ζητήματα σχετικά με δύο διατάξεις του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων, συγκεκριμένα την ενσωμάτωση των ατόμων με αναπηρία και την ακριβοδίκαιη μεταχείριση του πολίτη ως πτυχή του δικαιώματος στη χρηστή διοίκηση, το Κοινοβούλιο και η Επιτροπή ανταποκρίθηκαν θετικά.

Πολιτική για τις γλώσσες

Το Γραφείο Εναρμόνισης στο πλαίσιο της Εσωτερικής Αγοράς (ΓΕΕΑ) συμφώνησε να τροποποιήσει την πολιτική του για τις γλώσσες σε συνέχεια έρευνας του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή στην υπόθεση **2413/2010/MHZ**. Συγκεκριμένα, συμφώνησε να αποδέχεται γραπτές ερωτήσεις από κάθε πολίτη της Ένωσης σε οποιαδήποτε από τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ και να παρέχει απάντηση στην ίδια γλώσσα. Αποφάσισε επίσης να μεταφράσει τον δικτυακό του τόπο σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ και να περιγράψει την πολιτική που ακολουθεί σχετικά με τις γλώσσες στην αρχική σελίδα του δικτυακού του τόπου.

Στην υπόθεση **2533/2009/VIK** που αφορούσε ισχυρισμό περί γλωσσικής διάκρισης, η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού (EPSO) συμφώνησε να δημοσιεύσει σχετικές επεξηγήσεις στον δικτυακό της τόπο, ανταποκρινόμενη θετικά στις εποικοδομητικές προτάσεις του ενδιαφερόμενου.

Πόσες αναφορές και πόσες έρευνες;

Το 2011 ο Διαμεσολαβητής δέχθηκε 2 510 αναφορές, εκ των οποίων οι 698 ήταν εντός της αρμοδιότητάς του, έναντι 2 667 αναφορών το 2010, εκ των οποίων οι 744 ενέπιπταν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του. Ξεκίνησε 396 έρευνες, έναντι 335 το 2010 και ολοκλήρωσε 318 κατά τη διάρκεια του έτους (326 το 2010). Συνολικά, ο Διαμεσολαβητής χειρίστηκε περισσότερες από 3 828 αναφορές και αιτήματα πληροφοριών (3 700 το 2010).

Σε τι είδους ενέργειες προέβη ο Διαμεσολαβητής;

Σε ποσοστό άνω του 65 % των υποθέσεων (1 667)³, ο Διαμεσολαβητής βοήθησε τον ενδιαφερόμενο είτε ξεκινώντας έρευνα, είτε παραπέμποντας την υπόθεση στο αρμόδιο όργανο, είτε, τέλος, υποδεικνύοντάς του πού να απευθυνθεί. Όσον αφορά τις παραπομπές και την παροχή συμβουλών, το 47 %⁴ των υποθέσεων διαβιβάστηκαν σε μέλος του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών, δηλαδή σε εθνικό ή περιφερειακό Διαμεσολαβητή, ή στην Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου. Ο Διαμεσολαβητής παρέπεμψε συνολικά το 11 % των υποθέσεων στην Επιτροπή. Στο 46 % των υποθέσεων, συνέστησε στους ενδιαφερόμενους να απευθυνθούν σε άλλους φορείς, όπως το δίκτυο SOLVIT. Το πανευρωπαϊκό αυτό δίκτυο ασχολείται με διασυννοριακά προβλήματα που ανακύπτουν λόγω της πλημμελούς εφαρμογής της νομοθεσίας της ΕΕ από δημόσιες αρχές σε κράτη μέλη της ΕΕ.

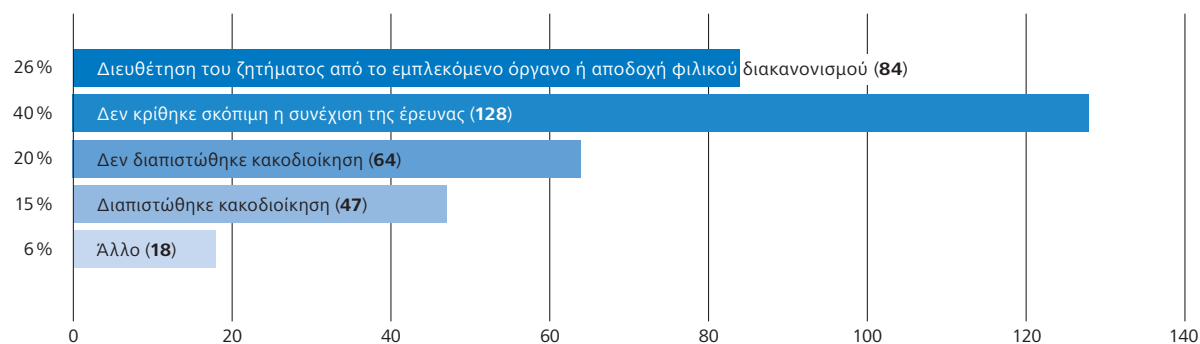
Ποιοί κατέθεσαν τις αναφορές των οποίων περατώθηκε η έρευνα το 2011

Επιχειρήσεις, ενώσεις και άλλα νομικά πρόσωπα	18 % (57)
Ιδιώτες	82 % (253)

Έκβαση των ερευνών

Σε 97 υποθέσεις που περατώθηκαν το 2011, η έκβαση ήταν θετική καθώς το εμπλεκόμενο όργανο διευθέτησε το ζήτημα, αποδέχθηκε φιλικό διακανονισμό, ή αποδέχθηκε σχέδιο σύστασης. Σε 64 υποθέσεις δεν διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση, ενώ αντιθέτως κακοδιοίκηση διαπιστώθηκε σε 47. Σε 13 εξ αυτών, το εμπλεκόμενο όργανο αποδέχθηκε σχέδιο σύστασης είτε στο σύνολό του είτε μερικώς (έναντι επτά υποθέσεων το 2010), ενώ 35 υποθέσεις περατώθηκαν με τη διατύπωση επικριτικής παρατήρησης. Σε 39 υποθέσεις, ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε περαιτέρω παρατηρήσεις για τη βελτίωση, στο μέλλον, της λειτουργίας και απόδοσης του εμπλεκόμενου φορέα.

Έκβαση των ερευνών που περατώθηκαν



Σημείωση 1: Σε ορισμένες υποθέσεις, ο Διαμεσολαβητής περάτωσε την έρευνα για δύο ή περισσότερους λόγους. Κατά συνέπεια, το άθροισμα των παραπάνω ποσοστών υπερβαίνει το 100 %.

Σημείωση 2: Σε μία υπόθεση στην οποία διαπίστωσε κακοδιοίκηση, ο Διαμεσολαβητής περάτωσε την έρευνα διατυπώνοντας επικριτική παρατήρηση και υποβάλλοντας σχέδιο σύστασης το οποίο αποδέχθηκε πλήρως το εμπλεκόμενο όργανο.

3. Ο αριθμός αυτός περιλαμβάνει 124 αναφορές που καταχωρήθηκαν περί τα τέλη του 2010 και οι οποίες υποβλήθηκαν σε επεξεργασία το 2011. Δεν περιλαμβάνει 38 αναφορές που καταχωρήθηκαν περί τα τέλη του 2011 και οι οποίες κατά την περάτωση του έτους εξακολουθούσαν να τελούν υπό επεξεργασία προκειμένου να προσδιοριστούν οι ενέργειες που έπρεπε να αναληφθούν.

4. Σε ορισμένες περιπτώσεις, ο Διαμεσολαβητής παρέσχε στον ενδιαφερόμενο περισσότερες συμβουλές.

Ποια θεσμικά όργανα, λοιπά όργανα ή οργανισμούς αφορούσαν οι έρευνες που διενεργήθηκαν;

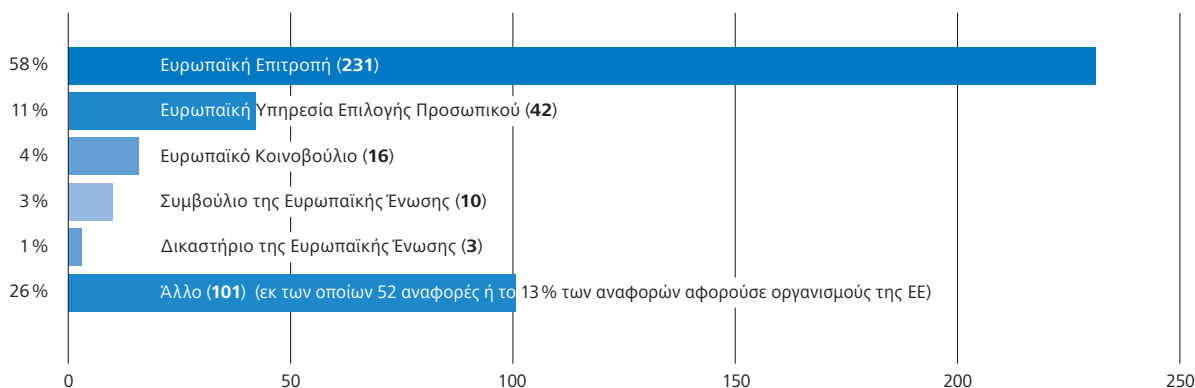
Οι περισσότερες έρευνες που ξεκίνησαν το 2011 (231 υποθέσεις) αφορούσαν την Επιτροπή (58 %). Ο αντίστοιχος αριθμός για το 2010 ήταν 219 υποθέσεις. Δεδομένου ότι η Επιτροπή είναι το κύριο θεσμικό όργανο της ΕΕ που λαμβάνει αποφάσεις με άμεσο αντίκτυπο στους πολίτες, είναι φυσικό να εμπλέκεται στις περισσότερες αναφορές των πολιτών. Ακολουθεί η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού (EPSO) με 42 αναφορές (35 το 2010). Τέλος, 8 % των υποθέσεων για τις οποίες ο Διαμεσολαβητής ξεκίνησε έρευνα αφορούσαν το Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο και

το Δικαστήριο της ΕΕ. Αξίζει να σημειωθεί ότι ο Διαμεσολαβητής μπορεί να διενεργεί έρευνες μόνο σχετικά με την άσκηση των μη δικαιοδοτικών καθηκόντων του Δικαστηρίου.

Ποιες μορφές κακοδιοίκησης αφορούσαν οι έρευνες;

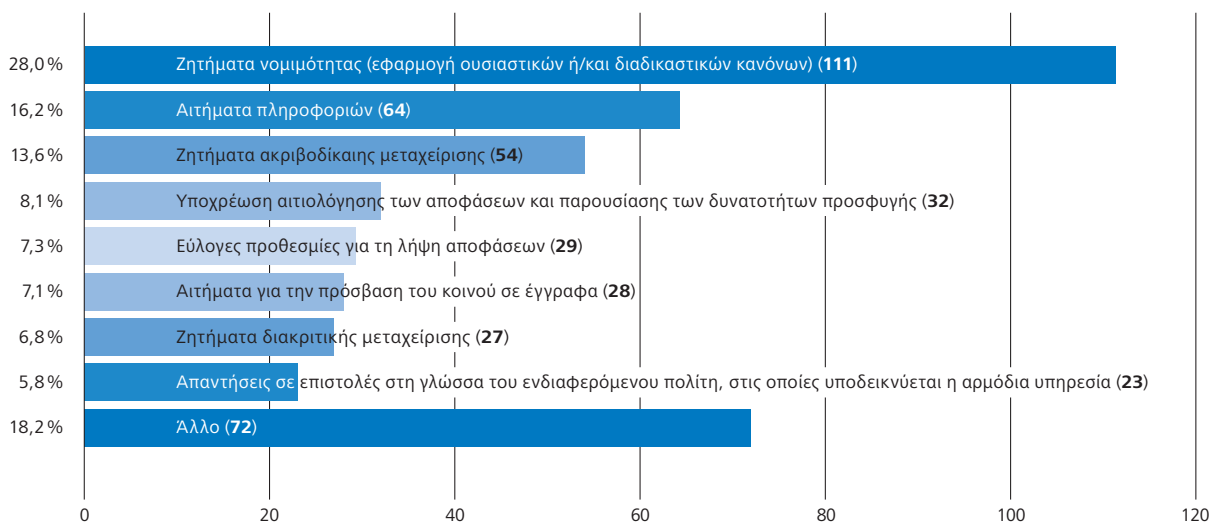
Κακοδιοίκηση υφίσταται εάν το όργανο της ΕΕ δεν ενεργεί σύμφωνα με τον νόμο, δεν σέβεται τις αρχές της χρηστής διοίκησης ή παραβιάζει θεμελιώδη δικαιώματα. Οι κυριότερες μορφές κακοδιοίκησης που διερευνήθηκαν από τον Διαμεσολαβητή το 2011 αφορούσαν ζητήματα νομιμότητας, ακριβοδίκαιης μεταχείρισης και αιτήματα πληροφοριών.

Θεσμικά και λοιπά όργανα που αποτέλεσαν αντικείμενο έρευνας



Σημείωση: Το 2011, μία από τις αυτεπάγγελτες έρευνες του Διαμεσολαβητή αφορούσε περισσότερα από ένα θεσμικά όργανα. Κατά συνέπεια, το άθροισμα των παραπάνω ποσοστών υπερβαίνει το 100 %.

Οι εικαζόμενες μορφές κακοδιοίκησης αφορούσαν:



Σημείωση: Σε ορισμένες υποθέσεις, στο πλαίσιο της ίδιας έρευνας εξετάστηκαν δύο οι περισσότεροι ισχυρισμοί περί κακοδιοίκησης. Κατά συνέπεια, το άθροισμα των παραπάνω ποσοστών υπερβαίνει το 100 %.

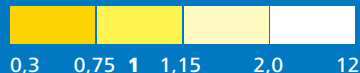
Από πού προέρχονται οι αναφορές;

Στο διάγραμμα που ακολουθεί απεικονίζονται οι χώρες από τις οποίες προέρχονται οι αναφορές που δέχθηκε ο Διαμεσολαβητής το 2011. Όπως φαίνεται, ο αριθμός των αναφορών που προέρχονται από ένα κράτος μέλος δεν είναι κατ' ανάγκη ευθέως ανάλογος προς τον πληθυσμό του.

Χώρα	Αριθμός αναφορών	Αναλογία
Λουξεμβούργο	29	11,6
Κύπρος	26	5,2
Βέλγιο	190	3,6
Μάλτα	7	2,8
Σλοβενία	28	2,8
Βουλγαρία	71	1,8
Ιρλανδία	38	1,7
Ισπανία	361	1,6
Πορτογαλία	71	1,3
Αυστρία	52	1,2
Τσεχική Δημοκρατία	64	1,2
Πολωνία	233	1,2
Φινλανδία	31	1,1
Σλοβακία	29	1,1
Λιθουανία	18	1,0
Ουγγαρία	47	0,9
Ελλάδα	53	0,9
Σουηδία	41	0,9
Δανία	23	0,8
Γερμανία	308	0,7
Λεττονία	9	0,7
Κάτω Χώρες	44	0,5
Γαλλία	167	0,5
Ηνωμένο Βασίλειο	141	0,5
Εσθονία	3	0,4
Ρουμανία	42	0,4
Ιταλία	97	0,3
Άλλη χώρα	137	
Άγνωστη χώρα	150	

Σημείωση: Η αναλογία αναφορών προκύπτει από τη διαίρεση του ποσοστού των συνολικών αναφορών από το κάθε κράτος μέλος διά του ποσοστού του πληθυσμού του επί του συνολικού πληθυσμού της ΕΕ. Ο λόγος αυτός υπερβαίνει τη μονάδα εάν από τους κατοίκους ενός κράτους μέλους υποβάλλονται περισσότερες αναφορές από αυτές που αναμένονται βάσει του πληθυσμού του.

Λόγος (% αναφορών / % πληθυσμού)



Εάν επιθυμείτε την παρούσα δημοσίευση σε μεγεθυμένη έντυπη έκδοση, επικοινωνήστε με το γραφείο του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή. Θα προσπαθήσουμε να σας παράσχουμε και την ακουστική έκδοση της δημοσίευσης, κατόπιν αιτήματος.

Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής

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

Τηλ. + 33 (0)3 88 17 23 13
Φαξ + 33 (0)3 88 17 90 62
eo@ombudsman.europa.eu

Η παρούσα *Επισκόπηση* είναι δημοσιευμένη στο Διαδίκτυο, στη διεύθυνση:

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

© Ευρωπαϊκή Ένωση, 2012

Επιτρέπεται η αναπαραγωγή για εκπαιδευτικούς και μη εμπορικούς σκοπούς με αναφορά της πηγής.

Σχεδιασμός και μορφοποίηση από τους Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Δανία, και EntenEller A/S, Valby, Δανία.

Στοιχειοθέσια: FrutigerNext και Palatino.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-325-3 . ISSN 1831-3574 . doi:10.2869/52387 . QK-AD-12-001-EL-C

