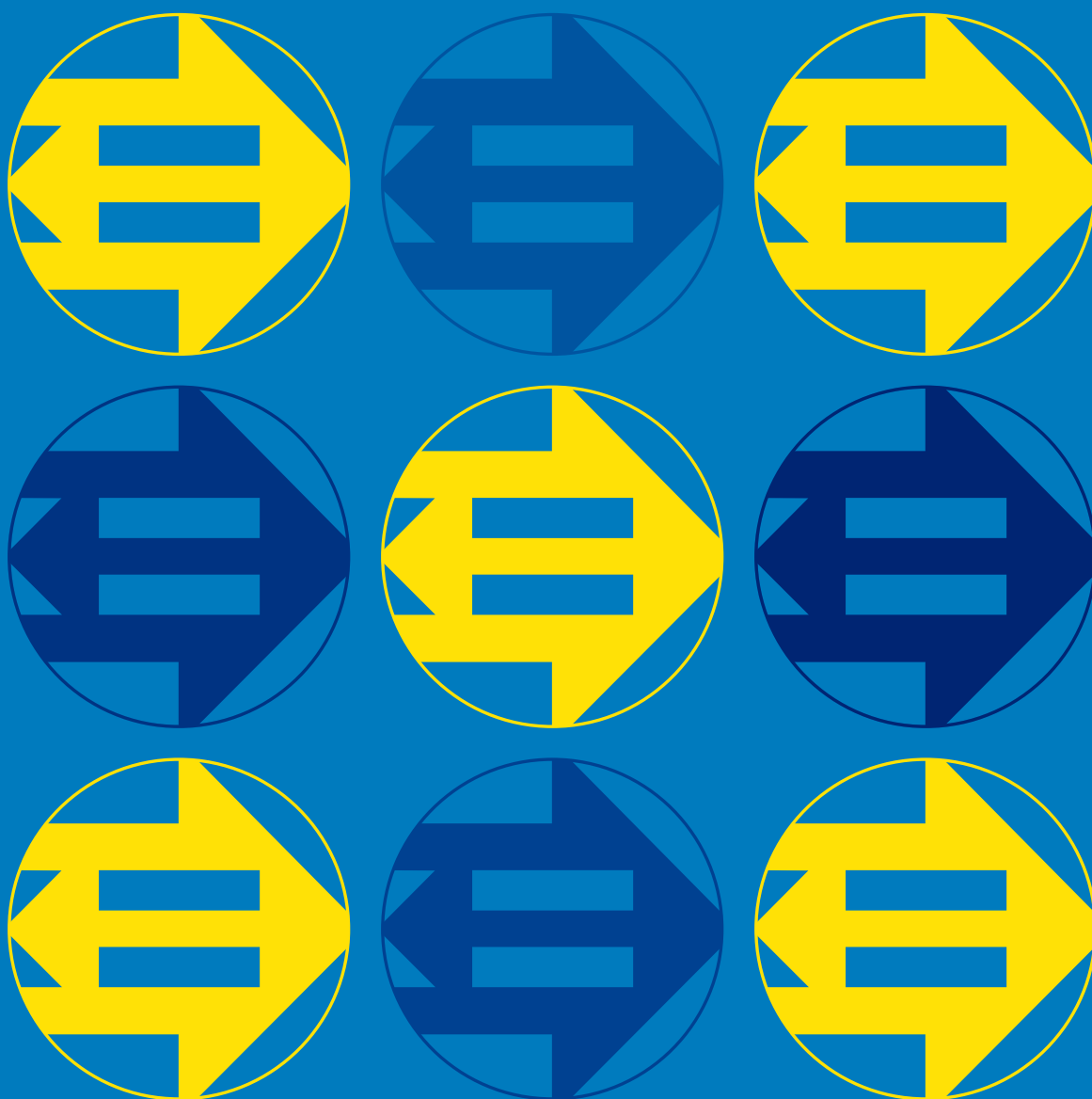




Ευρωπαϊός
Διαμεσολαβητής
Ετήσια έκθεση
2012

EL



Η αποστολή του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής μεριμνά για τη δίκαιη έκβαση των αναφορών κατά των οργάνων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, προωθεί τη διαφάνεια και καλλιεργεί το πνεύμα εξυπηρέτησης των πολιτών. Στοχεύει, μέσω του διαλόγου, στην οικοδόμηση της εμπιστοσύνης μεταξύ των πολιτών και της Ευρωπαϊκής Ένωσης και στην υιοθέτηση βέλτιστων προτύπων συμπεριφοράς από τα θεσμικά όργανα της Ένωσης.



Ευρωπαϊός
Διαμεσολαβητής
Ετήσια έκθεση
2012





Πίνακας περιεχομένων

Εισαγωγή	4
1 Αναφορές και έρευνες	13
1.1 Αρμοδιότητες του Διαμεσολαβητή και διαδικασίες	14
1.2 Επισκόπηση των αναφορών που εξετάστηκαν το 2012	20
1.3 Ανάλυση των ερευνών	26
1.4 Πορίσματα των ερευνών του Διαμεσολαβητή	31
1.5 Πρότυπες υποθέσεις που συνιστούν παραδείγματα βέλτιστης πρακτικής	38
1.6 Θεματική ανάλυση των ερευνών που περατώθηκαν	40
1.7 Παραπομπή των αναφορών σε άλλες υπηρεσίες και παροχή συμβουλών	61
2 Σχέσεις με τα όργανα της ΕΕ, τους διαμεσολαβητές και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη	65
2.1 Σχέσεις με τα θεσμικά και λοιπά όργανα και οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης	66
2.2 Σχέσεις με διαμεσολαβητές και συναφή όργανα	68
2.3 Σχέσεις με άλλα ενδιαφερόμενα μέρη	70
2.4 Τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία	75
3 Πόροι	79
3.1 Προσωπικό	80
3.2 Προϋπολογισμός	82
3.3 Αξιοποίηση των πόρων	83
Πώς να επικοινωνήσετε με τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή	84

Εισαγωγή



Με ιδιαίτερη χαρά σας παρουσιάζω την *Ετήσια Έκθεση 2012* του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή. Στις σελίδες της θα βρείτε μια ολοκληρωμένη περιγραφή του έργου του Διαμεσολαβητή σε ό,τι αφορά την εξέταση των αναφορών και την προώθηση της αρχής της χρηστής διοίκησης στα θεσμικά και λοιπά όργανα και οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Παρουσιάζονται επίσης οι πρωτοβουλίες που ανέλαβε ο Διαμεσολαβητής στην προσπάθειά του να προσεγγίσει τους πολίτες και να διασφαλίσει ότι απολαμβάνουν πλήρως τα δικαιώματά τους.



Στην παρούσα εισαγωγή επισημαίνω τα γεγονότα που ξεχώρισαν όσον αφορά το έργο του Διαμεσολαβητή κατά τη διάρκεια του 2012. Το κεφάλαιο 1 παρέχει μία ολοκληρωμένη περιγραφή του έργου του Διαμεσολαβητή όσον αφορά την εξέταση των αναφορών και τη διενέργεια των ερευνών. Περιλαμβάνει επίσης μία ανάλυση των αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή καθώς και των διαδικασιών που ακολουθεί κατά τον χειρισμό των αναφορών. Το κεφάλαιο 2 αφορά τις σχέσεις του Διαμεσολαβητή με άλλα θεσμικά και λοιπά όργανα και οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης¹, με την κοινότητα των εθνικών, περιφερειακών και τοπικών διαμεσολαβητών στην Ευρώπη, καθώς και με άλλα σημαντικά ενδιαφερόμενα μέρη. Επίσης περιλαμβάνει, για πρώτη φορά, μια ενότητα σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία. Τέλος, το κεφάλαιο 3 παρέχει λεπτομερή στοιχεία σχετικά με το προσωπικό και τον προϋπολογισμό του θεσμού.

Ένα έτος-ρεκόρ από άποψη αναφορών και ερευνών

Το 2012 ήταν μια ιδιαίτερος παραγωγική χρονιά για τον Διαμεσολαβητή και τους συνεργάτες του, καθώς ο αριθμός των ερευνών που διεξήχθησαν και περατώθηκαν ξεπέρασε κάθε προηγούμενο. Οι 465 έρευνες που ξεκίνησαν αντιστοιχούν σε αύξηση της τάξης 18 % σε σχέση με το 2011². Ο αριθμός των ερευνών που περατώθηκαν σημείωσε νέο ρεκόρ (390), καταγράφοντας αύξηση

της τάξης του 23 % σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Σε γενικές γραμμές, όπως και το 2011, ο Διαμεσολαβητής εξυπηρέτησε περισσότερους από 22 000 πολίτες εξετάζοντας τις αναφορές τους (2 442 υποθέσεις), απαντώντας στα αιτήματά τους (1 211) ή παρέχοντας συμβουλές μέσω του διαδραστικού οδηγού στον δικτυακό του τόπο (19 281).

Ο συνολικός αριθμός των αναφορών που υποβλήθηκαν στον Διαμεσολαβητή μειώθηκε για τέταρτη συνεχή χρονιά, αντικατοπτρίζοντας για ακόμη μια φορά την επιτυχία του διαδραστικού οδηγού. Ο αριθμός αυτός μειώθηκε από τις 3 406 το 2008 στις 2 442 αναφορές το 2012, κυρίως διότι λιγότεροι πολίτες υποβάλλουν αναφορές για λάθος λόγο. Στις περιπτώσεις όπου οι υπηρεσίες του Διαμεσολαβητή λαμβάνουν αναφορές οι οποίες θα έπρεπε να έχουν υποβληθεί σε άλλα όργανα, προσπαθούν να παρέχουν συμβουλές ή να παραπέμπουν αναλόγως την υπόθεση. Η συνηθέστερη συμβουλή που παρέχει το γραφείο μου στους ενδιαφερόμενους είναι να απευθυνθούν σε κάποιο από τα μέλη του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών³. Το 60 % σχεδόν των αναφορών που εξετάστηκαν το 2012 ενέπιπταν στο πεδίο αρμοδιοτήτων κάποιου μέλους του Δικτύου, ενώ οι μισές περίπου από αυτές (30 % του συνόλου) ήταν εντός της αρμοδιότητας του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή. Οι αναφορές εκτός του πεδίου αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή ήταν 1 720, καταγράφοντας τον χαμηλότερο αριθμό της τελευταίας δεκαετίας.

1. Για λόγους συντομίας, ο όρος «θεσμικά όργανα» που χρησιμοποιείται στην παρούσα έκθεση αναφέρεται σε όλα τα θεσμικά και λοιπά όργανα και οργανισμούς της ΕΕ.

2. Όπως περιγράφεται στην *Ετήσια έκθεση 2011*, οι διαδικασίες του Διαμεσολαβητή τροποποιήθηκαν το 2011, με αποτέλεσμα οι έρευνες που κινήθηκαν εκείνη τη χρονιά να ανέλθουν στον πρωτοφανή αριθμό των 396. Η νέα αύξηση το 2012 υποδεικνύει τη συνέχιση αυτής της τάσης.

3. Το Δίκτυο αποτελείται επί του παρόντος από 99 γραφεία σε 35 ευρωπαϊκές χώρες. Μέλη του Δικτύου είναι οι εθνικοί και περιφερειακοί διαμεσολαβητές και παρόμοια όργανα των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, των υποψήφιων προς ένταξη χωρών, άλλων χωρών του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου ή/και της ζώνης Σένγκεν, καθώς και ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής και η Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου.

Εισαγωγή

Χάρη στον εξορθολογισμό της διαδικασίας εξέτασης των αναφορών που δεν εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή, η εξέτασή τους κατέστη αρκετά ταχύτερη το 2012. Λόγω, ωστόσο, του αυξημένου φόρτου υποθέσεων, χρειάστηκε κατά μέσο όρο ελαφρώς μεγαλύτερο διάστημα για την ολοκλήρωση των ερευνών—έντεκα μήνες το 2012, σε σύγκριση με δέκα μήνες το 2011. Πάντως, και τη χρονιά αυτή ολοκληρώσαμε τις περισσότερες έρευνες (69 %) εντός του έτους, βελτιώνοντας ελαφρώς τα αποτελέσματά μας σε σχέση με το 2010 (66 %). Όλα αυτά επιτεύχθηκαν με οργανόγραμμα που αριθμούσε συνολικά 66 υπαλλήλους το 2012, και με δημοσιονομικές πιστώσεις ύψους 9 516 500 ευρώ.

Εποπτεύοντας την διοίκηση της ΕΕ

Όπως και κάθε χρόνο, οι περισσότερες έρευνες που διενεργήθηκαν από τον Διαμεσολαβητή το 2012 αφορούσαν την Επιτροπή (245 έρευνες ή ποσοστό 53 % επί του συνόλου). Καθώς η Επιτροπή είναι το κύριο θεσμικό όργανο της ΕΕ που λαμβάνει αποφάσεις με άμεσο αντίκτυπο στους πολίτες, είναι λογικό να αποτελεί επίσης βασικό στόχο των αναφορών των πολιτών. Εβδομήντα οκτώ έρευνες (17 %) αφορούσαν την Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού (EPSO), οι αποφάσεις της οποίας έχουν αντίκτυπο στους πολίτες που επιθυμούν να απασχοληθούν στη διοίκηση της ΕΕ. Εκτός του ότι ο αριθμός αυτός είναι διπλάσιος από τον αριθμό των ερευνών του προηγούμενου έτους (42), με λύπη μου διαπιστώνω ότι οι χειρισμοί της EPSO σε ορισμένες υποθέσεις το 2012 αποτελούν πηγή προβληματισμού.

Το 2012 διενεργήθηκαν συνολικά 24 έρευνες (5 %) σχετικά με το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, 14 σχετικά με την Ευρωπαϊκή

Υπηρεσία Εξωτερικής Δράσης (ΕΥΕΔ) (3 %) και επτά σχετικά με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (1,5 %). Άλλες 97 έρευνες (21 % του συνόλου) αφορούσαν άλλα θεσμικά ή λοιπά όργανα και οργανισμούς της ΕΕ. Εξ αυτών, 58 σχετίζονταν με οργανισμούς της ΕΕ. Συνέχισα επίσης κατά τη διάρκεια του έτους, τις προγραμματισμένες επισκέψεις μου στους οργανισμούς, πραγματοποιώντας συνολικά οκτώ επισκέψεις.

Όπως κάθε χρόνο, έτσι και στη φετινή έκθεση παρουσιάζω πρότυπες υποθέσεις μέσω των οποίων αναδεικνύονται υποδειγματικοί τρόποι ανταπόκρισης στις προτάσεις του Διαμεσολαβητή. Έξι από τις φετινές πρότυπες υποθέσεις αφορούν την Επιτροπή, ενώ από μία αντιστοιχεί στο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο, στο Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, στην Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα και στον Ευρωπαϊκό Οργανισμό Φαρμάκων. Αντικείμενο έξι εκ των υποθέσεων είναι η διαφάνεια, ενώ μία αφορά τον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ. Στις αναφορές θίγονται επίσης ζητήματα προσλήψεων, σεβασμού των πολιτών και αποζημιώσεων.

Οι υποθέσεις αυτές περιγράφονται στην ενότητα 1.5 της παρούσας έκθεσης. Στη θεματική ανάλυση που ακολουθεί σκιαγραφούνται τα σημαντικότερα πορίσματα επί των νομικών και πραγματικών περιστατικών που περιέχονται στις αποφάσεις του Διαμεσολαβητή κατά το 2012. Οι υποθέσεις που εξετάζονται στο πλαίσιο της θεματικής αυτής ανάλυσης έχουν κατά κύριο λόγο ως αντικείμενο: (i) τη διαφάνεια, την πρόσβαση του κοινού σε έγγραφα και τα προσωπικά δεδομένα (22 % του συνολικού αριθμού ερευνών που περατώθηκαν), (ii) την Επιτροπή ως θεματοφύλακα των Συνθηκών (22 %), (iii) την ανάθεση συμβάσεων και τις επιχορηγήσεις (7 %), (iv) την εκτέλεση



συμβάσεων (4 %), (v) διοικητικά θέματα και κανονισμούς προσωπικού (17 %), (vi) διαγωνισμούς και διαδικασίες επιλογής (21 %) και (vii) θεσμικά ζητήματα, ζητήματα πολιτικής και άλλα ζητήματα (12 %). Είναι αξιοσημείωτο ότι, για πρώτη φορά, οι έρευνες που αφορούν την Επιτροπή ως θεματοφύλακα των συνθηκών είναι ισάριθμες με τις έρευνες που αφορούν τη διαφάνεια. Δεδομένης, της καίριας συμβολής του Διαμεσολαβητή σε αυτόν τον τομέα, είναι λυπηρό το γεγονός ότι η νέα Ανακοίνωση της Επιτροπής για την επικαιροποίηση του χειρισμού των σχέσεων με τους καταγγέλλοντες όσον αφορά την εφαρμογή του δικαίου της Ένωσης δεν απευθύνεται, όπως η προηγούμενη, στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή. Τον Ιούνιο του 2012 απηύθυνε επιστολή στη Γενική Γραμματέα της Επιτροπής με την οποία επεσήμανα το εν λόγω ζήτημα.

Εκ των 390 ερευνών που περατώθηκαν το 2012, οι δέκα ήταν αυτεπάγγελτες. Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε κακοδιοίκηση σε 56 υποθέσεις (έναντι 47 για το 2011), ενώ η έκβαση ήταν θετική για τον ενδιαφερόμενο σε εννέα από τις υποθέσεις αυτές (έναντι 13 για το 2011), αφού το σχετικό όργανο αποδέχθηκε το σχέδιο σύστασης που υπέβαλε ο Διαμεσολαβητής. Το 2012, διατυπώθηκαν επικριτικές παρατηρήσεις προς τα θεσμικά όργανα σε 47 υποθέσεις, δηλαδή σε δώδεκα περισσότερες σε σχέση με το 2011. Η αύξηση αυτή είναι ανησυχητική και ο Διαμεσολαβητής θα παρακολουθήσει στενά τη συνέχεια που δίνεται από τα όργανα της ΕΕ στις παρατηρήσεις του, δημοσιεύοντας και σχετική ετήσια έκθεση. Όσον αφορά τις συμπληρωματικές παρατηρήσεις, ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε συμπληρωματικές παρατηρήσεις σε 30 υποθέσεις το 2012 με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας της διοίκησης.

Ο αριθμός των υποθέσεων που διευθετήθηκαν από τα όργανα ή μέσω φιλικού διακανονισμού ήταν 80 (ελαφρώς μειωμένος σε σύγκριση με τις 84 το 2011). Σε 197 υποθέσεις (έναντι 128 το 2011), ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι δεν δικαιολογούνταν περαιτέρω έρευνες. Πολλές από αυτές τις υποθέσεις προέκυψαν λόγω των τροποποιήσεων που επέφερε ο Διαμεσολαβητής στην απλοποιημένη διαδικασία διερεύνησης των αναφορών το 2011. Ο Διαμεσολαβητής δεν διαπίστωσε κακοδιοίκηση σε 76 υποθέσεις (έναντι 64 το 2011).

Θετικός ο απολογισμός του έργου του Διαμεσολαβητή

Για πρώτη φορά, το 2012 έχουμε μία συγκεκριμένη απάντηση στο ερώτημα «πόσο επιτυχημένος είναι ο θεσμός του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή». Οι δύο εκθέσεις που δημοσιεύθηκαν πέρυσι –η πρώτη με τίτλο *Follow-up study to critical and further remarks* αφορά τη συνέχεια που δόθηκε από τα όργανα της ΕΕ στις επικριτικές και συμπληρωματικές παρατηρήσεις, ενώ η δεύτερη εξετάζει για πρώτη φορά τη συμμόρφωση των οργάνων με τις προτάσεις του Διαμεσολαβητή– καταδεικνύουν ότι τα θεσμικά όργανα της ΕΕ συμμορφώνονται προς τις συστάσεις του Διαμεσολαβητή στις τέσσερις από τις πέντε υποθέσεις (82 %). Με άλλα λόγια, από τις 120 περιπτώσεις στις οποίες ο Διαμεσολαβητής κλήθηκε να διατυπώσει παρατηρήσεις και συστάσεις για υποθέσεις που περατώθηκαν το 2011, τα όργανα ανταποκρίθηκαν θετικά στις 98, είτε το 2011 είτε κατά τη διάρκεια του 2012. Στο εξής, ο βαθμός συμμόρφωσης των οργάνων της ΕΕ προς τις συστάσεις του Διαμεσολαβητή θα εξετάζεται μέσω μιας ενιαίας έκθεσης, η οποία θα δημοσιεύεται τον Νοέμβριο κάθε έτους.

Εισαγωγή

Τα σχόλια του προέδρου του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Herman Van Rompuy σχετικά με την έκθεση *Follow-up study to critical and further remarks* ενίσχυσαν την άποψή μου για τη σπουδαιότητα αυτής της διαδικασίας και, κυρίως, για την ανάγκη να συνεχίσουμε το έργο μας προς όφελος των πολιτών. Σύμφωνα με τον πρόεδρο Van Rompuy:

«Το έργο αυτό είναι ένας ακόμη τρόπος να εγγυηθούμε στους πολίτες ότι η Ένωση διαθέτει εσωτερικούς μηχανισμούς ελέγχου και ισορροπίας. Ακόμη και αυτοί που δεν έχει χρειαστεί να προσφύγουν στις υπηρεσίες του Διαμεσολαβητή είναι σημαντικό να γνωρίζουν ότι τέτοιες εγγυήσεις υπάρχουν και εφαρμόζονται ανά πάσα στιγμή».

Θα εντείνουμε την προσπάθεια έτσι ώστε τα όργανα της Ένωσης να συνεχίσουν να υιοθετούν βέλτιστα πρότυπα συμπεριφοράς όπως άλλωστε προβλέπει και η διακήρυξη για την αποστολή του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή. Με γνώμονα αυτόν τον στόχο, ο Διαμεσολαβητής δημοσίευσε το 2012 σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ πέντε θεμελιώδεις αρχές της δημόσιας διοίκησης οι οποίες πρέπει να καθοδηγούν τη συμπεριφορά των υπαλλήλων της ΕΕ. Οι πέντε αρχές είναι η αφοσίωση προς την Ευρωπαϊκή Ένωση και τους πολίτες της, η ακεραιότητα, η αντικειμενικότητα, ο σεβασμός των άλλων και η διαφάνεια. Οι αρχές διαμορφώθηκαν κατόπιν διαβούλευσης με το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Διαμεσολαβητών και βασίστηκαν σε βέλτιστες πρακτικές που εφαρμόζονται στα κράτη μέλη. Σε διαβούλευση τέθηκε και ένα πρώτο σχέδιο των βασικών αρχών. Μετά τη δημοσίευσή τους, ο Διαμεσολαβητής συνέταξε κατευθυντήριες γραμμές ήθους και δεοντολογίας και για το δικό του γραφείο.

Προσεγγίζοντας τους πολίτες

Αντικείμενο της συνάντησής μου με τους Γενικούς Γραμματείς της Επιτροπής τον Μάρτιο ήταν οι παραπάνω θεμελιώδεις αρχές της δημόσιας διοίκησης. Κατά τη διάρκεια της συνάντησης αυτής επεσήμανα ότι, εν μέσω της σοβαρής κρίσης με την οποία βρίσκεται αντιμέτωπη η ΕΕ, οι αρχές αυτές μπορούν να ενισχύσουν την εμπιστοσύνη των πολιτών απέναντι στα όργανα της ΕΕ. Στο πλαίσιο της μεγαλύτερης δημόσιας εκδήλωσης που έχει διοργανώσει μέχρι σήμερα ο θεσμός, οι πολίτες είχαν την ευκαιρία να συζητήσουν το θέμα «Η πρόκληση για μια Ευρώπη σε κρίση: πώς να κερδίσει την εμπιστοσύνη των πολιτών» (*Europe in crisis: the challenge of winning citizens' trust*) με τους Προέδρους του Κοινοβουλίου, της Επιτροπής και του Συμβουλίου της ΕΕ. Στόχος της εκδήλωσης ήταν να διερευνηθούν συγκεκριμένα μέτρα τα οποία μπορούν να λάβουν τα ευρωπαϊκά και εθνικά θεσμικά όργανα για να κερδίσουν την εμπιστοσύνη των πολιτών –με άλλα λόγια, μέτρα τα οποία αντικατοπτρίζουν μία από τις κατευθυντήριες αρχές της διακήρυξης για την αποστολή του Διαμεσολαβητή, την αρχή της οικοδόμησης εμπιστοσύνης μέσω του διαλόγου μεταξύ των πολιτών και της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η εκδήλωση ήταν διαδραστική και οι ενδιαφερόμενοι που δεν ήταν παρόντες στην αίθουσα είχαν τη δυνατότητα να παρακολουθήσουν τη συζήτηση μέσω μετάδοσης συνεχούς ροής, καθώς και να υποβάλουν ερωτήσεις και σχόλια μέσω Twitter. Οι ομιλητές είχαν τη δυνατότητα να σχολιάσουν τις παρεμβάσεις των πολιτών, οι οποίες εμφανίζονταν σε έναν διαδικτυακό τοίχο ανάρτησης των μηνυμάτων (*tweet wall*). Από φέτος, η προσέγγιση του Διαμεσολαβητή προς τους πολίτες θα



Η σημαντικότερη επικοινωνιακή εκδήλωση του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή το 2012 ήταν το σεμινάριο με τίτλο «Η πρόκληση για μια Ευρώπη σε κρίση: πώς να κερδίσει την εμπιστοσύνη των πολιτών» (*Europe in crisis: the challenge of winning citizens' trust*). Ένας από τους κεντρικούς ομιλητές της εκδήλωσης ήταν ο Πρόεδρος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής José Manuel Barroso.



πραγματοποιείται με πρωτότυπα και συναρπαστικά μέσα, ξεκινώντας από την δημοσίευση ενός βίντεο στον δικτυακό του τόπο και στο YouTube.

Μία ακόμη από τις εκδηλώσεις που ξεχώρισαν στο ετήσιο πρόγραμμα θεματικών εκδηλώσεων του Διαμεσολαβητή είναι η Παγκόσμια Ημέρα για το Δικαίωμα στην Ενημέρωση, η οποία εορτάζεται στις 28 Σεπτεμβρίου κάθε έτους. Το 2012 ο Διαμεσολαβητής φιλοξένησε σε συνεργασία με τον Μηχανισμό καταγγελιών της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων (ΕΤΕπ) το σεμινάριο με τίτλο «Διαφάνεια και λογοδοσία στις διεθνείς τράπεζες ανάπτυξης» (*Transparency and accountability in international development banks*). Το σεμινάριο πραγματοποιήθηκε

μετά την 9η Ετήσια Συνάντηση των Ανεξάρτητων Μηχανισμών Λογοδοσίας (IAM), η οποία διεξήχθη από τις 25 έως τις 27 Σεπτεμβρίου 2012 και συνδιοργανώθηκε από τον Διαμεσολαβητή, την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων και το Πανεπιστήμιο του Λουξεμβούργου.

Ο Διαμεσολαβητής συμμετείχε στη διοργάνωση τριών ακόμη σημαντικών εκδηλώσεων. Η πρώτη διοργανώθηκε τον Μάρτιο στις Βρυξέλλες, σε συνεργασία με το Ερευνητικό Δίκτυο για το Διοικητικό Δίκαιο της ΕΕ (ReNEUAL). Επρόκειτο για ένα συνέδριο με θέμα τη διερεύνηση της πιθανότητας να θεσπιστούν γενικής φύσεως κανόνες διοικητικής διαδικασίας που θα διέπουν τη λειτουργία των θεσμικών οργάνων, των λοιπών οργάνων

Στις 28 Σεπτεμβρίου, ο Διαμεσολαβητής φιλοξένησε στις Βρυξέλλες, σε συνεργασία με τον Μηχανισμό καταγγελιών της ΕΤΕπ, ένα σεμινάριο με τίτλο «Παγκόσμια Ημέρα για το Δικαίωμα στην Ενημέρωση – Διαφάνεια και λογοδοσία στις διεθνείς τράπεζες ανάπτυξης» (*Right to Know Day – Transparency and accountability in international development banks*).



Εισαγωγή



Το Όγδοο Περιφερειακό Σεμινάριο του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών πραγματοποιήθηκε στις Βρυξέλλες από τις 14 έως τις 16 Οκτωβρίου.

© Flemish Ombudsman

και των οργανισμών της ΕΕ. Στην εκδήλωση εξετάστηκε επίσης το πιθανό περιεχόμενο μιας τέτοιας νομοθεσίας όσον αφορά τη θέσπιση κανόνων, τη λήψη αποφάσεων σε μεμονωμένες περιπτώσεις, τη σύναψη δημοσίων συμβάσεων και τα δίκτυα πληροφοριών. Η δεύτερη εκδήλωση που συνδιοργάνωσε ο Διαμεσολαβητής ήταν το Όγδοο Περιφερειακό Σεμινάριο του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών, το οποίο πραγματοποιήθηκε στις Βρυξέλλες τον Οκτώβριο του 2012, στο κοινοβούλιο της φλαμανδικής κοινότητας και στο κοινοβούλιο της ομοσπονδίας Βαλονίας-Βρυξελλών. Τέλος, τον Ιούνιο διεξήχθη στο Στρασβούργο το Όγδοο σεμινάριο διασύνδεσης του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών. Η καταληκτική συνεδρίαση του σεμιναρίου επικεντρώθηκε στον ρόλο των διαμεσολαβητών στην προάσπιση και προαγωγή των θεμελιωδών δικαιωμάτων.

Μια παραγωγική χρονιά για τον Διαμεσολαβητή

Ένα από τα ζητήματα στον τομέα των θεμελιωδών δικαιωμάτων το οποίο απασχόλησε ιδιαίτερος τον Διαμεσολαβητή το 2012 ήταν η ένταξη των ατόμων με αναπηρία. Ο σημαντικός ρόλος του Διαμεσολαβητή σε θέματα προστασίας των ατόμων με αναπηρία αναγνωρίστηκε στην απόφαση του Συμβουλίου, η οποία θέσπισε, τον Οκτώβριο, το σχετικό πλαίσιο της ΕΕ δυνάμει της σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία. Ο Διαμεσολαβητής θα ενώσει τις δυνάμεις του με την Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, τον Οργανισμό Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ένωσης και το Ευρωπαϊκό Φόρουμ Ατόμων με Αναπηρία, με σκοπό την προστασία, την προώθηση και την παρακολούθηση της εφαρμογής της σύμβασης. Η συγκεκριμένη σύμβαση αποτελεί την πρώτη σύμβαση ανθρωπίνων δικαιωμάτων που κύρωσε η ΕΕ. Από τη



σκοπία του Διαμεσολαβητή, είναι άκρως σημαντικό να εκπληρώσει η Ένωση τις δεσμεύσεις που ανέλαβε απέναντι στους πολίτες της υπογράφοντας και κυρώνοντας τη σύμβαση.

Για να διασφαλίσει τη βέλτιστη δυνατή αξιοποίηση των υφιστάμενων πόρων, ο Διαμεσολαβητής συμμετείχε το 2012 σε ένα πρόγραμμα του Ευρωπαϊκού Ιδρύματος Διαχείρισης Ποιότητας (EFQM). Το αποτέλεσμα, όπως και η διαδικασία αυτή καθαυτή, ήταν άκρως εποικοδομητικά. Χάρη στην επιτυχή ολοκλήρωση των τριών στόχων που είχαν τεθεί, απονεμήθηκε επισήμως πλέον στον Διαμεσολαβητή η διάκριση «Δέσμευση για αριστεία». Οι τρεις στόχοι είχαν ως αντικείμενο (i) τον εξορθολογισμό του χειρισμού αναφορών που δεν εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του Διαμεσολαβητή, (ii) τον προσδιορισμό και την αποσαφήνιση των αρμοδιοτήτων των προϊσταμένων κάθε τμήματος, των διευθυντών και του Γενικού Γραμματέα και, (iii) τη δημιουργία ενός απλού μηχανισμού ανατροφοδότησης σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει ο Διαμεσολαβητής με τη μορφή μια διαδικτυακής έρευνας ικανοποίησης στην οποία συμμετέχουν πολίτες ή νομικά πρόσωπα που έχουν προσφύγει στο θεσμό. Κατά τη διάρκεια του έτους, ο Διαμεσολαβητής διεξήγε επίσης μία έρευνα σχετικά με τη στρατηγική και τη διακυβέρνηση, ζητώντας από σημαντικό αριθμό ατόμων με τα οποία συνεργάζεται, για παράδειγμα, στελέχη των θεσμικών οργάνων, μέλη του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών, να αξιολογήσουν τις επιδόσεις του ως προς τις δύο παραπάνω παραμέτρους.

Με το βλέμμα στραμμένο στο επόμενο έτος

Όλες οι προαναφερθείσες δραστηριότητες καταδεικνύουν, βάσει των αποτελεσμάτων του 2012, την ικανότητά μας να εκπληρώσουμε τις δεσμεύσεις που αναλάβαμε στο πλαίσιο του στρατηγικού σχεδιασμού του Διαμεσολαβητή για την περίοδο 2009-2014⁴. Καθώς ένας από τους βασικούς στόχους του στρατηγικού σχεδιασμού είναι να διασφαλιστεί ότι οι ευρωπαίοι πολίτες απολαμβάνουν πλήρως τα δικαιώματά τους, προσδοκούμε ότι το 2013, το Ευρωπαϊκό Έτος των Πολιτών, θα εργαστούμε δυναμικά και με ενθουσιασμό για την επίτευξη αυτού του στόχου.

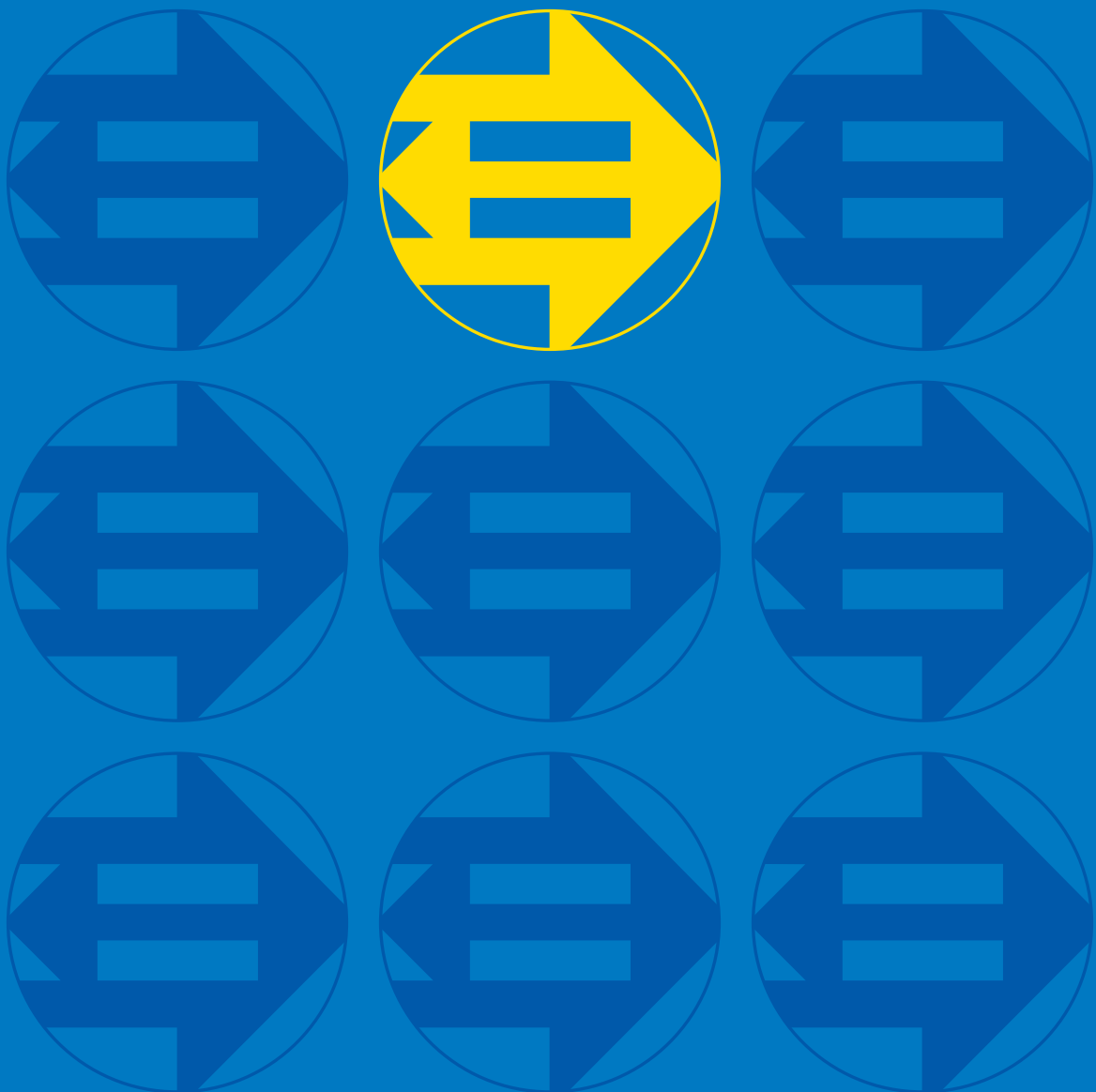
Στρασβούργο, 11 Φεβρουαρίου 2013

Νικηφόρος Διαμαντούρος

⁴ Το σχετικό έγγραφο είναι διαθέσιμο σε 23 γλώσσες στον δικτυακό τόπο του Διαμεσολαβητή, στη διεύθυνση: <http://www.ombudsman.europa.eu/resources/strategy.faces>

1 Αναφορές και έρευνες

Το κεφάλαιο 1 παρουσιάζει τις αρμοδιότητες και τις διαδικασίες του Διαμεσολαβητή, παρέχει μια ανασκόπηση των αναφορών που εξετάστηκαν το 2012 καθώς και μια διεξοδική μελέτη των ερευνών που περατώθηκαν. Επίσης, το κεφάλαιο περιλαμβάνει μια ενότητα για τις πρότυπες υποθέσεις, μια θεματική παρουσίαση των υποθέσεων, και ολοκληρώνεται με μια ματιά σε υποθέσεις που διαβιβάστηκαν σε άλλους φορείς επίλυσης διαφορών.



Αναφορές και έρευνες

1.1 Αρμοδιότητες του Διαμεσολαβητή και διαδικασίες

Ο ρόλος του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή

Η Συνθήκη του Μάαστριχτ θέσπισε τον θεσμό του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή ως απόρροια της κατοχύρωσης της ιθαγένειας της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το άρθρο 24 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ) προβλέπει το δικαίωμα υποβολής αναφοράς στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή ως ένα από τα δικαιώματα που απορρέουν από την ιθαγένεια της Ένωσης. Το δικαίωμα αυτό περιλαμβάνεται επίσης στον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (άρθρο 43). Τα πιθανά κρούσματα κακοδιοίκησης περιέρχονται σε γνώση του Διαμεσολαβητή κυρίως μέσω των αναφορών, παρότι ο Διαμεσολαβητής διεξάγει επίσης αυτεπάγγελτες έρευνες.

Το έργο του Διαμεσολαβητή διέπεται από το άρθρο 228 της ΣΛΕΕ, το καταστατικό του Διαμεσολαβητή¹ και τις εκτελεστικές διατάξεις που έχει εγκρίνει ο Διαμεσολαβητής δυνάμει του άρθρου 14 του καταστατικού². Το καταστατικό και οι εκτελεστικές διατάξεις διατίθενται

Οι αρμοδιότητες του Διαμεσολαβητή

Το άρθρο 228 της ΣΛΕΕ εξουσιοδοτεί τον Διαμεσολαβητή να δέχεται αναφορές σχετικά με περιπτώσεις κακοδιοίκησης στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων των θεσμικών ή λοιπών οργάνων ή οργανισμών της ΕΕ, με εξαίρεση το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης κατά την άσκηση των δικαιωμάτων του καθηκόντων.

Θεσμικά και λοιπά όργανα και οργανισμοί της Ένωσης

Τα θεσμικά όργανα της ΕΕ απαριθμούνται στο άρθρο 13 της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΣΕΕ). Δεν υπάρχει ορισμός ή επίσημος κατάλογος των θεσμικών ή λοιπών οργάνων ή οργανισμών της Ένωσης. Ο όρος περιλαμβάνει οργανισμούς που έχουν θεσπιστεί από τις Συνθήκες, όπως η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή (ΕΟΚΕ), καθώς και οργανισμούς που έχουν συγκροτηθεί βάσει νομοθεσίας, όπως η Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (ΕΑΤ). Η Συνθήκη της Λισαβόνας διεύρυνε το πεδίο αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή καθιστώντας τον υπεύθυνο για τη διερεύνηση πιθανών κρουσμάτων

Τα πιθανά κρούσματα κακοδιοίκησης περιέρχονται σε γνώση του Διαμεσολαβητή κυρίως μέσω των αναφορών, παρότι ο Διαμεσολαβητής διεξάγει επίσης αυτεπάγγελτες έρευνες.

Οι αναφορές κατά των δημόσιων αρχών των κρατών μελών δεν εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή, ακόμη και αν αφορούν θέματα που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του δικαίου της ΕΕ.

στον δικτυακό τόπο του Διαμεσολαβητή (<http://www.ombudsman.europa.eu>) και, επίσης, σε έντυπη μορφή από το γραφείο του.

κακοδιοίκησης στο πλαίσιο της Κοινής Εξωτερικής Πολιτικής και Πολιτικής Ασφάλειας, συμπεριλαμβανομένης της Κοινής Πολιτικής Ασφάλειας και Άμυνας.

1. Τον Ιούνιο του 2008, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο εξέδωσε απόφαση για την αναθεώρηση του καταστατικού του Διαμεσολαβητή, με έναρξη ισχύος από 31 Ιουλίου 2008 (Απόφαση αριθ. 2008/587 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 18ης Ιουνίου 2008 για τροποποίηση της απόφασης 94/262 σχετικά με το καθεστώς του Διαμεσολαβητή και τους γενικούς όρους άσκησης των καθηκόντων του, ΕΕ 2008 L 189, σ. 25).

2. Στις 3 Δεκεμβρίου 2008 ο Διαμεσολαβητής αναθεώρησε τις εκτελεστικές διατάξεις του ώστε να αντικατοπτρίζουν τις αλλαγές που επήλθαν στο καταστατικό τον Ιούνιο του 2008 και να λαμβάνεται υπόψη η εμπειρία που αποκόμισε από το 2004, έτος στο οποίο οι διατάξεις τροποποιήθηκαν για τελευταία φορά. Οι νέες εκτελεστικές διατάξεις τέθηκαν σε ισχύ την 1η Ιανουαρίου 2009.



Οι αναφορές κατά των δημόσιων αρχών των κρατών μελών δεν εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή, ακόμη και αν αφορούν θέματα που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του δικαίου της ΕΕ. Ωστόσο, πολλές τέτοιες αναφορές εμπίπτουν στην αρμοδιότητα εθνικών και περιφερειακών διαμεσολαβητών του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών (βλ. ενότητα 1.7 κατωτέρω).

Κακοδιοίκηση

Ανταποκρινόμενος στην πρόσκληση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου να ορίσει με σαφήνεια τι σημαίνει κακοδιοίκηση, ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε τον εξής ορισμό, τον οποίον επικρότησε το Κοινοβούλιο με ψήφισμά του, και με τον οποίο συμφώνησε και η Επιτροπή:

«Περίπτωση κακοδιοίκησης σημειώνεται όταν ένα δημόσιο όργανο παραλείπει να ενεργήσει σύμφωνα με κανόνα ή αρχή που το δεσμεύει».

διοικήσεις και οι υπάλληλοί τους πρέπει να τηρούν στις σχέσεις τους με το κοινό. Ο Κώδικας λαμβάνει υπόψη τις αρχές του ευρωπαϊκού διοικητικού δικαίου που περιλαμβάνονται στη νομολογία των ευρωπαϊκών δικαστηρίων και αντλεί στοιχεία από εθνικούς νόμους. Ο Διαμεσολαβητής αναμένεται να δημοσιεύσει νέα έκδοση του Κώδικα στις αρχές του 2013.

Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι ο ορισμός δεν περιορίζει την κακοδιοίκηση σε περιπτώσεις όπου ο κανόνας ή η αρχή που παραβιάζεται είναι «νομικά» δεσμευτικός ή δεσμευτική. Οι αρχές της χρηστής διοίκησης επεκτείνονται και πέρα από τα όρια του νόμου και απαιτούν από τα θεσμικά όργανα της ΕΕ όχι μόνο να τηρούν τις νομικές υποχρεώσεις τους, αλλά και να ενεργούν με ευσυνειδησία και να εξασφαλίζουν ότι οι πολίτες αφενός είναι αποδέκτες της δέουσας μεταχείρισης, αφετέρου απολαμβάνουν πλήρως των δικαιωμάτων τους. Κατά συνέπεια, ενώ η παρανομία συνεπάγεται κακοδιοίκηση, η κακοδιοίκηση δεν συνεπάγεται

Ο Διαμεσολαβητής έχει ορίσει την «κακοδιοίκηση» με τρόπο ώστε να καλύπτει πτυχές που αφορούν τον σεβασμό του κράτους δικαίου, των αρχών της χρηστής διοίκησης και των θεμελιωδών δικαιωμάτων.

Ο Διαμεσολαβητής έχει ορίσει την «κακοδιοίκηση» με τρόπο ώστε να καλύπτει πτυχές που αφορούν τον σεβασμό του κράτους δικαίου, των αρχών της χρηστής διοίκησης και των θεμελιωδών δικαιωμάτων. Ο Χάρτης των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων περιλαμβάνει το δικαίωμα στη χρηστή διοίκηση στα θεμελιώδη δικαιώματα των πολιτών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (άρθρο 41).

Στις 6 Σεπτεμβρίου 2001, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ενέκρινε τον Ευρωπαϊκό Κώδικα Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς, τον οποίο τα όργανα της ΕΕ καθώς και οι

απαραίτητα παρανομία. Συνεπώς, η διαπίστωση κακοδιοίκησης από τον Διαμεσολαβητή δεν σημαίνει αυτομάτως ότι υφίσταται παράνομη συμπεριφορά την οποία θα μπορούσε να καταδικάσει ένα δικαστήριο³.

Υπάρχουν ωστόσο όρια σε ό,τι αφορά την έννοια της κακοδιοίκησης. Για παράδειγμα, αποτελεί πάγια θέση του Διαμεσολαβητή ότι το πολιτικό έργο του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου δεν εγείρει ζητήματα πιθανής κακοδιοίκησης. Οι αναφορές που αφορούν αποφάσεις των επιτροπών του Κοινοβουλίου, όπως της

³. Βλ. στο πλαίσιο αυτό, τις αποφάσεις του Γενικού Δικαστηρίου της 28ης Οκτωβρίου 2004 στις συνεκδικασθείσες υποθέσεις T-219/02 και T-337/02, *Herrera κατά Επιτροπής* (Συλλογή SC. 2004, σ. I-A-319 και II-1407, σκέψη 101), καθώς και της 4ης Οκτωβρίου 2006 στην υπόθεση T-193/04 R, *Hans-Martin Tillack κατά Επιτροπής*, (Συλλογή 2006, σ. II-3995, σκέψη 128).

Αναφορές και έρευνες

Επιτροπής Αναφορών, δεν εμπίπτουν επομένως στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή.

Παραδεκτό και λόγοι για τη διενέργεια έρευνας

Μια αναφορά πρέπει να πληροί και άλλα κριτήρια παραδεκτού, προτού ο Διαμεσολαβητής διενεργήσει έρευνα. Σύμφωνα με τα κριτήρια αυτά, όπως ορίζονται στα σχετικά άρθρα του καταστατικού:

1. Πρέπει να προκύπτουν σαφώς η ταυτότητα του ενδιαφερόμενου και το θέμα της αναφοράς (άρθρο 2 παράγραφος 3).
2. Ο Διαμεσολαβητής δεν μπορεί να παρέμβει σε διαδικασία εκκρεμούσα ενώπιον δικαστικής αρχής ούτε να αμφισβητήσει το βάσιμο μιας δικαστικής απόφασης (άρθρο 1 παράγραφος 3).
3. Η αναφορά πρέπει να υποβάλλεται εντός δύο ετών αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε γνώση των γεγονότων (άρθρο 2 παράγραφος 4).
4. Πριν από την αναφορά πρέπει να έχουν πραγματοποιηθεί τα ενδεδειγμένα διοικητικά διαβήματα προς τα εμπλεκόμενα θεσμικά όργανα ή άλλα όργανα (άρθρο 2 παράγραφος 4).
5. Πριν υποβληθεί αναφορά σχετικά με εργασιακές σχέσεις μεταξύ των οργάνων της ΕΕ και των μονίμων ή λοιπών υπαλλήλων τους πρέπει να έχουν εξαντληθεί οι εσωτερικές δυνατότητες απαίτησης ή διοικητικής προσφυγής (άρθρο 2 παράγραφος 8).

Το άρθρο 228 της ΣΛΕΕ προβλέπει ότι ο Διαμεσολαβητής «διεξάγει τις έρευνες που κρίνει δικαιολογημένες». Κατά τη διάρκεια του 2011, ο Διαμεσολαβητής αποφάσισε ότι οι υποθέσεις στις

οποίες παρέχει στον ενδιαφερόμενο τη δυνατότητα να υποβάλλει συμπληρωματικές πληροφορίες, δικαιολογητικά έγγραφα ή να εγείρει περαιτέρω επιχειρήματα προς υποστήριξη της αναφοράς του πρέπει να λογίζονται ως έρευνες (διευκρινιστικές έρευνες). Σε περιπτώσεις που ο Διαμεσολαβητής συνεχίζει να θεωρεί ότι οι πληροφορίες που υποβάλλει ο ενδιαφερόμενος είναι ανεπαρκείς ή μη πειστικές, δύναται να περατώνει την έρευνα διαπιστώνοντας ότι «δεν υφίσταται κακοδιοίκηση» ή ότι «δεν δικαιολογούνται περαιτέρω έρευνες», κατά περίπτωση. Αντίθετα, ο Διαμεσολαβητής ζητάει τη γνώμη του εμπλεκόμενου οργάνου, όταν οι πληροφορίες ή οι διευκρινίσεις που παρέχει ο ενδιαφερόμενος, το καθιστούν σκόπιμο.

Ως αποτέλεσμα της εν λόγω αλλαγής, το ποσοστό των παραδεκτών υποθέσεων τις οποίες ο Διαμεσολαβητής περάτωσε διότι δεν υπήρχαν επαρκείς λόγοι έρευνας μειώθηκε από 40 % το 2010 και 24 % το 2011 σε μόλις 12 % το 2012. Οι αποφάσεις αυτές περιορίστηκαν σε μεγάλο βαθμό σε εκείνες οι οποίες εξετάζονταν ήδη από άλλο όργανο ή στις περιπτώσεις που ο ενδιαφερόμενος δεν παρείχε τα απαραίτητα αποδεικτικά στοιχεία προκειμένου να στηρίξει την αναφορά του. Κατά συνέπεια, ο αριθμός των ερευνών που κίνησε ο Διαμεσολαβητής αυξήθηκε από 396 το 2011 σε 465 το 2012.

Αναφορές και αυτεπάγγελτες έρευνες

Το άρθρο 228 της ΣΛΕΕ ορίζει τον Διαμεσολαβητή αρμόδιο να δέχεται αναφορές από κάθε πολίτη της Ένωσης ή φυσικό ή νομικό πρόσωπο που κατοικεί ή έχει την καταστατική του έδρα σε κράτος μέλος. Ο Διαμεσολαβητής όμως δύναται να ερευνά πιθανά κρούσματα κακοδιοίκησης που τίθενται υπόψη του από πρόσωπα τα οποία δεν δικαιούνται να

Το άρθρο 228 της ΣΛΕΕ προβλέπει ότι ο Διαμεσολαβητής «διεξάγει τις έρευνες που κρίνει δικαιολογημένες».



υποβάλλουν αναφορά, κάνοντας χρήση του δικαιώματος που έχει να διενεργεί αυτεπάγγελτες έρευνες. Η πρακτική που ακολουθεί ο Διαμεσολαβητής σε τέτοιες υποθέσεις είναι να παρέχει στα ενδιαφερόμενα πρόσωπα τις ίδιες διαδικαστικές δυνατότητες που παρέχονται στους ενδιαφερόμενους κατά το χειρισμό της αναφοράς τους. Ο Διαμεσολαβητής ξεκίνησε δύο τέτοιες αυτεπάγγελτες έρευνες το 2012.

Ο Διαμεσολαβητής μπορεί επίσης να χρησιμοποιεί τη δυνατότητα διενέργειας αυτεπάγγελτης έρευνας για να επιλύσει ενδεχόμενα συστημικά προβλήματα των οργάνων της ΕΕ. Αυτό συνέβη σε πέντε περιπτώσεις κατά τη διάρκεια του 2012. Οι υποθέσεις

αφορούσε την εκπλήρωση από τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό για τη Διαχείριση της Επιχειρησιακής Συνεργασίας στα Εξωτερικά Σύνορα (Frontex) των υποχρεώσεών του στον τομέα των θεμελιωδών δικαιωμάτων. Στο πλαίσιο της σχετικής έρευνας πραγματοποιήθηκε επίσης δημόσια διαβούλευση.

Το 2012 κινήθηκαν ακόμη οκτώ αυτεπάγγελτες έρευνες στο πλαίσιο του προγράμματος επισκέψεων του Διαμεσολαβητή στους οργανισμούς της ΕΕ⁴. Οι έρευνες αυτές αφορούσαν το Ευρωπαϊκό Κέντρο για την Ανάπτυξη της Επαγγελματικής Κατάρτισης (Cedefop), το Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη Βελτίωση των Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας (Eurofound), τη Μονάδα Δικαστικής

Ο Διαμεσολαβητής μπορεί επίσης να χρησιμοποιεί τη δυνατότητα διενέργειας αυτεπάγγελτης έρευνας για να επιλύσει ενδεχόμενα συστημικά προβλήματα των οργάνων της ΕΕ. Αυτό συνέβη σε πέντε περιπτώσεις κατά τη διάρκεια του 2012.

ΟΙ/1/2012/MHZ και ΟΙ/6/2012/MHZ αφορούσαν την Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού (EPSO). Η πρώτη σχετιζόταν με το στάδιο των ανοιχτών διαγωνισμών στο οποίο οι επιτροπές επιλογής ελέγχουν τα δικαιολογητικά έγγραφα των υποψηφίων. Αντικείμενο της δεύτερης ήταν οι πληροφορίες που παρέχονται στο πλαίσιο προσκλήσεων εκδήλωσης ενδιαφέροντος σχετικά με τα μέσα προσφυγής που έχουν στη διάθεσή τους οι υποψήφιοι. Ομοίως, η υπόθεση **ΟΙ/3/2012/CK** αφορούσε τις πληροφορίες που παρασχέθηκαν στους υποψηφίους σχετικά με την έκβαση των διαδικασιών επιλογής που διοργανώθηκαν από τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό για την Ασφάλεια Δικτύων και Πληροφοριών (ENISA). Στην υπόθεση **ΟΙ/2/2012/VL** εξετάστηκε το γεγονός ότι η Ανακοίνωση της Επιτροπής του 2002 όσον αφορά τις σχέσεις με τον καταγγέλλοντα στον τομέα των παραβάσεων του κοινοτικού δικαίου δεν είχε καταστεί διαθέσιμη σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ. Τέλος, η υπόθεση **ΟΙ/5/2012/BEH-MHZ**

Συνεργασίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Eurojust), την Ευρωπαϊκή Αστυνομική Υπηρεσία (Europol), το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Συστημικού Κινδύνου (ΕΣΣΚ), τον ENISA, τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό Χημικών Προϊόντων (ECHA) και τον Frontex. Σκοπός αυτών των επισκέψεων ήταν η προώθηση της χρηστής διοίκησης και η ανταλλαγή ορθών πρακτικών. Λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με τις εν λόγω έρευνες διατίθενται στη διεύθυνση: <http://www.ombudsman.europa.eu/activities/visits.faces>

Οι διαδικασίες του Διαμεσολαβητή

Έγγραφες και απλοποιημένες διαδικασίες έρευνας

Όλες οι αναφορές που αποστέλλονται στον Διαμεσολαβητή καταχωρούνται και πιστοποιείται η παραλαβή τους, συνήθως εντός μίας εβδομάδας από αυτήν. Με την επιστολή βεβαίωσης της παραλαβής ενημερώνεται ο ενδιαφερόμενος

⁴. Η διαδικασία που τηρείται γι' αυτές τις επισκέψεις επεξηγείται λεπτομερώς στην *Ετήσια έκθεση 2011*.

Αναφορές και έρευνες

σχετικά με τη διαδικασία εξέτασης της αναφοράς του και του γνωστοποιείται ο αριθμός πρωτοκόλλου, καθώς και το όνομα και ο αριθμός τηλεφώνου του νομικού συμβούλου που τη χειρίζεται. Η επιστολή περιέχει επίσης πληροφορίες σχετικά με την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του ενδιαφερόμενου.

Εν συνεχεία, η αναφορά εξετάζεται προκειμένου να διαπιστωθεί εάν εμπίπτει ή όχι στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή. Για να μπορεί να ενημερώνει τους ενδιαφερόμενους όσο το δυνατόν ταχύτερα όταν δεν δύναται να εξετάσει την αναφορά τους, ο Διαμεσολαβητής αποφάσισε το 2011 να εξορθολογίσει την εξέταση των αναφορών που δεν εμπίπτουν στις αρμοδιότητές του. Αρμόδιο για τον χειρισμό αυτών των αναφορών είναι πλέον το Μητρώο, το οποίο εξηγεί στον εκάστοτε ενδιαφερόμενο τους λόγους για τους οποίους η αναφορά του δεν εμπίπτει στις αρμοδιότητες του Διαμεσολαβητή και τη διαβιβάζει, εφόσον αυτό είναι εφικτό, στην αρμόδια υπηρεσία ή συμβουλεύει τον ενδιαφερόμενο σχετικά με το πού να απευθυνθεί. Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να υποβάλλουν στον Διαμεσολαβητή αιτιολογημένο αίτημα επανεξέτασης.

Η νέα αυτή διαδικασία εξέτασης των αναφορών που δεν εμπίπτουν στις αρμοδιότητες του Διαμεσολαβητή είχε ως αποτέλεσμα τη σημαντική μείωση του χρόνου που απαιτείται για την επικοινωνία με ενδιαφερόμενους σε υποθέσεις οι οποίες δεν εμπίπτουν στον τομέα αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή.

Εάν η αναφορά εμπίπτει στις αρμοδιότητές του, ο Διαμεσολαβητής εξετάζει το κατά πόσον ικανοποιεί τα κριτήρια παραδεκτού και αποφασίζει, συνήθως εντός ενός μήνα,

εάν θα κινήσει έρευνα. Εάν δεν κινηθεί διαδικασία έρευνας, ο ενδιαφερόμενος ενημερώνεται για τους λόγους για τους οποίους συμβαίνει αυτό.

Σε περίπτωση που ο Διαμεσολαβητής κρίνει απαραίτητη τη διενέργεια έρευνας, τότε έχει στη διάθεσή του τις εξής δυνατότητες:

- Εάν χρειάζεται να παρασχεθούν περαιτέρω πληροφορίες από τον ενδιαφερόμενο, ο Διαμεσολαβητής τον καλεί να υποβάλει διευκρινίσεις. Ανάλογα με τις διευκρινίσεις, ο Διαμεσολαβητής μπορεί να αποφασίσει να περατώσει την υπόθεση ή, εάν κρίνει ότι το εμπλεκόμενο όργανο πρέπει να εξηγήσει τη στάση του, να του ζητήσει να υποβάλει τη γνώμη του.
- Ο Διαμεσολαβητής έχει τη δυνατότητα να επιθεωρήσει τα έγγραφα που περιλαμβάνει ο φάκελος του οργάνου (βλ. κατωτέρω), προκειμένου να διαπιστώσει εάν είναι απαραίτητο να ζητήσει τη γνώμη του.
- Αντί της διενέργειας έγγραφης έρευνας για ενδεχόμενο κρούσμα κακοδιοίκησης και με σκοπό την ταχεία επίλυση του σχετικού προβλήματος, ο Διαμεσολαβητής μπορεί, ως εναλλακτική λύση, να επικοινωνήσει ανεπίσημα με το όργανο για την εξεύρεση λύσης. Αυτό συμβαίνει συχνά στην περίπτωση αναφορών που αφορούν την παράλειψη ενός οργάνου να απαντήσει σε κάποιο αίτημα ή να απαντήσει ικανοποιητικά. Κατά τη διάρκεια του 2012, διευθετήθηκαν 53 υποθέσεις μετά από επιτυχή παρέμβαση του Διαμεσολαβητή, η οποία οδήγησε στο να δοθεί γρήγορα απάντηση σε αλληλογραφία η οποία είχε μείνει αναπάντητη ή δεν είχε απαντηθεί ικανοποιητικά.⁵

Η νέα αυτή διαδικασία εξέτασης των αναφορών που δεν εμπίπτουν στις αρμοδιότητες του Διαμεσολαβητή είχε ως αποτέλεσμα τη σημαντική μείωση του χρόνου που απαιτείται για την επικοινωνία με ενδιαφερόμενους σε υποθέσεις οι οποίες δεν εμπίπτουν στον τομέα αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή.

⁵ Όπως εξηγείται στην *Ετήσια έκθεση 2011*, ο Διαμεσολαβητής επανεξέτασε την προσέγγισή του ως προς το συγκεκριμένο ζήτημα το 2011, παρέχοντας στους ενδιαφερόμενους τη δυνατότητα να υποβάλλουν παρατηρήσεις επί της απάντησης του εκάστοτε οργάνου. Οι κύριες στατιστικές συνέπειες της νέας αυτής προσέγγισης είναι ότι ο Διαμεσολαβητής περατώνει τώρα λιγότερες υποθέσεις ως διευθετηθείσες από το όργανο, ενώ έχει αυξηθεί ο αριθμός των υποθέσεων που περατώνονται χωρίς να διαπιστωθεί κακοδιοίκηση ή για τις οποίες δεν δικαιολογούνται περαιτέρω έρευνες.



Κατά τη διάρκεια μιας έρευνας, ο Διαμεσολαβητής ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο για κάθε νέα ενέργεια στην οποία προβαίνει. Όταν ο Διαμεσολαβητής αποφασίσει να περατώσει την έρευνα, ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο για τα αποτελέσματα της έρευνας και τα συμπεράσματά του. Οι αποφάσεις

Εξακολουθούν, ωστόσο, να δεσμεύονται από τις συναφείς διατάξεις του καθεστώτος υπηρεσιακής κατάστασης των υπαλλήλων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, και συγκεκριμένα από το επαγγελματικό απόρρητο. Ο Διαμεσολαβητής δεν διενήργησε ακροάσεις μαρτύρων κατά τη διάρκεια του 2012.

Κατά τη διάρκεια μιας έρευνας, ο Διαμεσολαβητής ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο για κάθε νέα ενέργεια στην οποία προβαίνει.

του Διαμεσολαβητή δεν είναι νομικά δεσμευτικές και δεν δημιουργούν έννομα δικαιώματα ή υποχρεώσεις ούτε για τον ενδιαφερόμενο ούτε για το εμπλεκόμενο όργανο.

Εξέταση εγγράφων και ακρόαση μαρτύρων

Το άρθρο 3 παράγραφος 2 του καταστατικού του Διαμεσολαβητή ορίζει ότι τα θεσμικά όργανα της ΕΕ υποχρεούνται να παρέχουν στον Διαμεσολαβητή τις πληροφορίες που τους ζητά και να του επιτρέπουν την πρόσβαση στα σχετικά έγγραφα. Χάρη στην αρμοδιότητά του να εξετάζει έγγραφα, ο Διαμεσολαβητής δύναται να επαληθεύει την πληρότητα και την ορθότητα των πληροφοριών που παρέχει το εμπλεκόμενο όργανο. Κατά συνέπεια, η δυνατότητα του Διαμεσολαβητή να διενεργεί πλήρεις και ενδελεχείς έρευνες αποτελεί μια σημαντική εγγύηση τόσο για τους ενδιαφερόμενους όσο και για το ευρύτερο κοινό. Το 2012, ο Διαμεσολαβητής άσκησε το δικαίωμά του να επιθεωρεί τα έγγραφα των οργάνων σε 36 υποθέσεις έναντι 38 το 2011.

Σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 2 του καταστατικού, οι υπάλληλοι και το λοιπό προσωπικό των οργάνων της ΕΕ υποχρεούνται να καταθέσουν ως μάρτυρες εάν τους το ζητήσει ο Διαμεσολαβητής.

Η απαίτηση για τήρηση της εμπιστευτικότητας εκ μέρους του Διαμεσολαβητή σε ό,τι αφορά έγγραφα και πληροφορίες που συλλέγονται κατά τις έρευνές του αποσαφηνίστηκε και ενισχύθηκε μέσω της αναθεώρησης του καταστατικού του το 2008. Μετά από την τροποποίησή του, το καταστατικό προβλέπει ότι η πρόσβαση του Διαμεσολαβητή σε διαβαθμισμένες πληροφορίες ή έγγραφα, ιδίως σε ευαίσθητα έγγραφα κατά την έννοια του άρθρου 9 του κανονισμού 1049/2001⁶, υπόκειται στην τήρηση των κανόνων περί ασφαλείας που ισχύουν στο σχετικό θεσμικό όργανο της ΕΕ. Τα θεσμικά όργανα που παρέχουν τέτοιου είδους διαβαθμισμένες πληροφορίες ή έγγραφα πρέπει να κοινοποιούν στον Διαμεσολαβητή την εν λόγω διαβάθμιση. Επιπλέον, ο Διαμεσολαβητής πρέπει να έχει καθορίσει εκ των προτέρων από κοινού με το εμπλεκόμενο θεσμικό όργανο τις προϋποθέσεις για τον χειρισμό των διαβαθμισμένων πληροφοριών ή εγγράφων, καθώς και των λοιπών πληροφοριών που καλύπτονται από την υποχρέωση τήρησης του επαγγελματικού απορρήτου.

⁶ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1049/2001 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 30ής Μαΐου 2001, για την πρόσβαση του κοινού στα έγγραφα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, του Συμβουλίου και της Επιτροπής, ΕΕ 2001 L 145, σ. 43.

Αναφορές και έρευνες

1.2 Επισκόπηση των αναφορών που εξετάστηκαν το 2012

Ο Διαμεσολαβητής καταχώρισε⁷ 2 442 αναφορές το 2012, έναντι 2 510 το 2011. Από τις 2 460 αναφορές που διεκπεραιώθηκαν⁸, ποσοστό 30 % (740 αναφορές) ενέπιπτε στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή.

Συνολικά 67 % των αναφορών που παρέλαβε ο Διαμεσολαβητής το 2012 υποβλήθηκαν μέσω του Διαδικτύου.

Συνολικά 67 % των αναφορών που παρέλαβε ο Διαμεσολαβητής το 2012 υποβλήθηκαν μέσω του Διαδικτύου. Μεγάλο ποσοστό εξ αυτών (56 %) παραλήφθηκε μέσω του ηλεκτρονικού δελτίου αναφοράς, το οποίο διατίθεται στον δικτυακό τόπο του Διαμεσολαβητή στις 23 επίσημες γλώσσες της ΕΕ. Το 2012

ο Διαμεσολαβητής έλαβε και απάντησε σε περισσότερα από 1 200 αιτήματα πληροφοριών. Παρότι ο λογαριασμός ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του Διαμεσολαβητή παραμένει το κύριο μέσο αλληλογραφίας, 128 αιτήματα υποβλήθηκαν και απαντήθηκαν μέσω συμβατικού ταχυδρομείου και τηλεομοιοτυπίας. Η σημαντική και σταθερή μείωση των αιτημάτων πληροφοριών που ελήφθησαν τα τελευταία χρόνια (1 200 το 2011, 1 000 το 2010, 1 850 το 2009, 4 300 το 2008 και 4 100 το 2007) καταδεικνύει την επιτυχία του διαδραστικού οδηγού του Διαμεσολαβητή, ο οποίος διατίθεται στον δικτυακό του τόπο από τον Ιανουάριο του 2009. Ο οδηγός αυτός επιτρέπει στους ενδιαφερόμενους να λαμβάνουν πληροφορίες δίκως να είναι απαραίτητη

Η σημαντική και σταθερή μείωση των αιτημάτων πληροφοριών που ελήφθησαν τα τελευταία χρόνια καταδεικνύει την επιτυχία του διαδραστικού οδηγού του Διαμεσολαβητή, ο οποίος διατίθεται στον δικτυακό του τόπο από τον Ιανουάριο του 2009.

Πίνακας 1.1: Υποθέσεις που εξετάστηκαν κατά το 2012

Αναφορές που καταχωρίστηκαν το 2012	2 442
Αναφορές που διεκπεραιώθηκαν το 2012	2 460
Αναφορές εντός του πεδίου αρμοδιοτήτων μέλους του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών	1 467
Αναφορές που εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή, εκ των οποίων:	740
	228 απαράδεκτες
	62 παραδεκτές χωρίς να δικαιολογούν διενέργεια έρευνας
	450 οδήγησαν στη διενέργεια έρευνας βάσει αναφοράς
Αυτεπάγγελτες έρευνες	15
Έρευνες που περατώθηκαν	390 (συμπεριλαμβανομένων 10 αυτεπάγγελτων ερευνών)
εκ των οποίων:	206 από το 2012
	113 από το 2011
	71 από προηγούμενα έτη

7. Η κατηγορία αυτή αφορά αναφορές που «καταχωρίστηκαν» κατά τη διάρκεια ενός δεδομένου ημερολογιακού έτους σε αντιπαράθεση προς εκείνες που «παρελήφθησαν» κατά την ίδια περίοδο αλλά καταχωρίστηκαν εντός του επόμενου έτους.

8. Οι αναφορές κατατάσσονται στην στατιστική κατηγορία εκείνων που «διεκπεραιώθηκαν» όταν ο Διαμεσολαβητής έχει προσδιορίσει το κατά πόσον μια αναφορά (i) εμπίπτει στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή, (ii) πληροί τα κριτήρια του παραδεκτού και (iii) δικαιολογεί την έναρξη έρευνας, και έχει ενημερώσει σχετικά τον καταγγέλλοντα. Λόγω του χρόνου που απαιτείται για τη διαδικασία αυτή, ο αριθμός των αναφορών που «διεκπεραιώνονται» σε μια δεδομένη χρονιά είναι διαφορετικός από τον αριθμό εκείνων που «καταχωρίζονται» κατά το ίδιο έτος. Ο αριθμός των αναφορών που «διεκπεραιώνονται» κατά τη διάρκεια ενός δεδομένου έτους περιλαμβάνει τις αναφορές που καταχωρίζονται στα τέλη του προηγούμενου έτους και διεκπεραιώνονται στις αρχές του συγκεκριμένου έτους. Δεν περιλαμβάνει τον αριθμό των αναφορών που καταχωρίζονται στα τέλη του συγκεκριμένου έτους και διεκπεραιώνονται στις αρχές του επόμενου.



η υποβολή αναφοράς. Συνολικά, ο Διαμεσολαβητής χειρίστηκε το 2012 πάνω από 3 600 αναφορές και αιτήματα πληροφοριών.

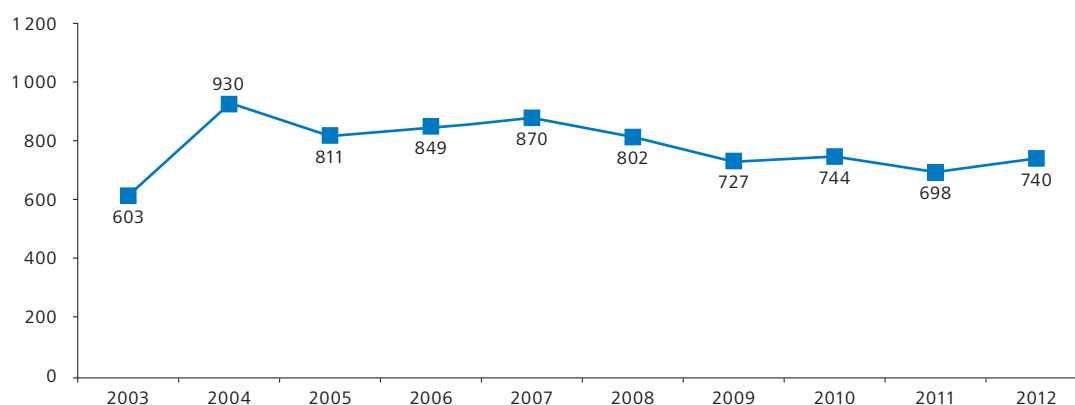
Ο Διαμεσολαβητής κίνησε 450 έρευνες βάσει των αναφορών που υποβλήθηκαν, καθώς και 15 επιπρόσθετες αυτεπάγγελτες έρευνες, έναντι 382 και 14 ερευνών αντιστοίχως το 2011.

Όπως υποδεικνύεται στο σχήμα 1.1⁹, ο αριθμός των αναφορών που εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του

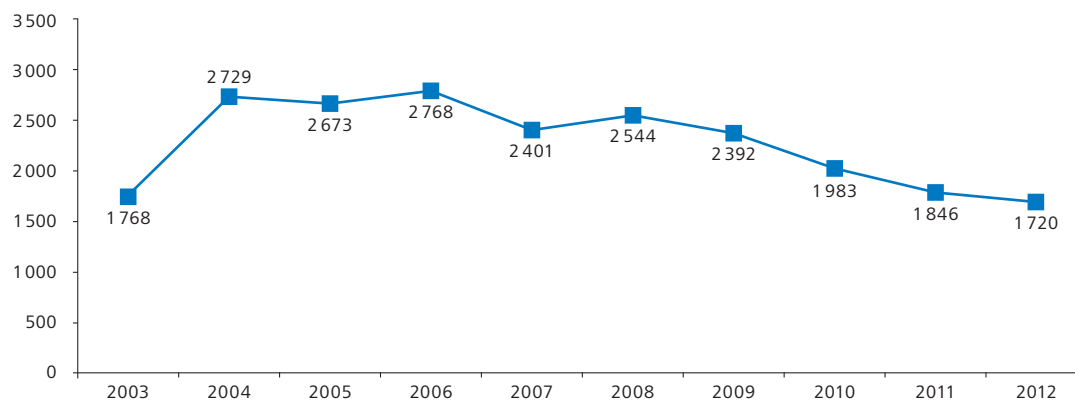
Διαμεσολαβητή αυξήθηκε απότομα μεταξύ του 2003 και 2004, κυμάνθηκε κατά μέσο όρο περίπου στις 830 μεταξύ του 2005 και του 2008, για να σταθεροποιηθεί στις 730 κατά μέσο όρο μετά το 2009.

Όπως υποδεικνύεται στο σχήμα 1.2¹⁰, ο αριθμός των αναφορών που δεν εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή μειώθηκε το 2012 σε 1 720, ο οποίος είναι ο χαμηλότερος αριθμός που έχει καταγραφεί μετά το 2002. Ο Διαμεσολαβητής συνεχίζει τις προσπάθειές του για μείωση του αριθμού

Σχήμα 1.1: Αριθμός αναφορών εντός αρμοδιότητας (2003-2012)



Σχήμα 1.2: Αριθμός αναφορών εκτός αρμοδιότητας (2003-2012)



⁹. Το 2005, 335 αναφορές που ενέπιπταν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή είχαν το ίδιο αντικείμενο. Για την ακριβέστερη σύγκριση μεταξύ των ετών, στο σχήμα 1.1 οι καταγγελίες αυτές μετρήθηκαν χωριστά μόνο μέχρι και την ενδέκατη καταγγελία στη σειρά.

¹⁰. Το 2006, 281 αναφορές που δεν ενέπιπταν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή είχαν το ίδιο αντικείμενο. Για την ακριβέστερη σύγκριση μεταξύ των ετών, στο σχήμα 1.2 οι καταγγελίες αυτές μετρήθηκαν χωριστά μόνο μέχρι και την ενδέκατη καταγγελία στη σειρά.

Αναφορές και έρευνες

των αναφορών που δεν εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του. Για τον σκοπό αυτό παρέχει σαφή πληροφόρηση σχετικά με το τι μπορεί να κάνει και τι όχι, και παραπέμπει εξ αρχής τους ενδιαφερόμενους προς τον εκάστοτε αρμόδιο φορέα.

Στον πίνακα 1.2 απεικονίζονται οι χώρες από τις οποίες προέρχονται οι αναφορές που καταχωρίστηκαν το 2012. Κατά παράδοση, ο μεγαλύτερος αριθμός

αναφορών προερχόταν από τη Γερμανία, την πολυπληθέστερη χώρα της ΕΕ, ακολουθούμενη από την Ισπανία. Το 2011, ωστόσο, η τάση αυτή άλλαξε, με την Ισπανία να μετακινείται από τη δεύτερη στην πρώτη θέση, στην οποία παρέμεινε και το 2012. Όπως και το 2011, την Ισπανία ακολούθησαν η Γερμανία, η Πολωνία και το Βέλγιο. Αναλογικά προς τον πληθυσμό, οι περισσότερες αναφορές προήλθαν από το Λουξεμβούργο, την Κύπρο, τη Μάλτα, το Βέλγιο και τη Σλοβενία.

Πίνακας 1.2: Από πού προέρχονται οι αναφορές που καταχωρίστηκαν το 2012

Χώρα	Αριθμός αναφορών	% αναφορών	% πληθυσμού της ΕΕ	Αναλογία
Λουξεμβούργο	39	1,6	0,1	16,0
Κύπρος	30	1,2	0,2	6,1
Μάλτα	14	0,6	0,1	5,7
Βέλγιο	182	7,5	2,1	3,5
Σλοβενία	31	1,3	0,4	3,2
Ιρλανδία	50	2,0	0,9	2,3
Βουλγαρία	66	2,7	1,6	1,7
Ουγγαρία	76	3,1	2,0	1,6
Ισπανία	340	13,9	9,0	1,5
Πορτογαλία	77	3,2	2,1	1,5
Λιθουανία	23	0,9	0,7	1,3
Ελλάδα	74	3,0	2,3	1,3
Λεττονία	16	0,7	0,5	1,3
Σλοβακία	34	1,4	1,1	1,3
Δανία	34	1,4	1,1	1,3
Πολωνία	235	9,6	7,7	1,2
Αυστρία	45	1,8	1,7	1,1
Εσθονία	7	0,3	0,3	1,0
Φινλανδία	25	1,0	1,1	0,9
Σουηδία	38	1,6	1,8	0,9
Τσεχική Δημοκρατία	42	1,7	2,1	0,8
Γερμανία	273	11,2	16,6	0,7
Κάτω Χώρες	51	2,1	3,3	0,6
Ρουμανία	58	2,4	4,4	0,5
Ηνωμένο Βασίλειο	162	6,6	12,3	0,5
Γαλλία	138	5,7	12,8	0,4
Ιταλία	118	4,8	11,9	0,4
Άλλες χώρες	138	5,7		
Άγνωστη	26	1,1		

Σημείωση: Ο αριθμός που δηλώνει την αναλογία προκύπτει από τη διαίρεση του ποσοστού των αναφορών με το ποσοστό του πληθυσμού. Η τιμή της αναλογίας είναι μεγαλύτερη από 1 εάν η εκάστοτε χώρα υπέβαλε στον Διαμεσολαβητή περισσότερες αναφορές από τις αναμενόμενες με βάση τον πληθυσμό της. Όλα τα ποσοστά στον ανωτέρω πίνακα έχουν στρογγυλοποιηθεί σε ένα δεκαδικό ψηφίο.



Το διάγραμμα που ακολουθεί βασίζεται στον αριθμό των αναφορών που έλαβε ο Διαμεσολαβητής από κάθε κράτος μέλος ανάλογα με το μέγεθος του πληθυσμού του (για την επεξήγηση του τρόπου υπολογισμού της αναλογίας, βλ. συνοδευτική σημείωση του πίνακα 1.2 ανωτέρω).

Λόγος (% αναφορών / % πληθυσμού)



Αναφορές και έρευνες

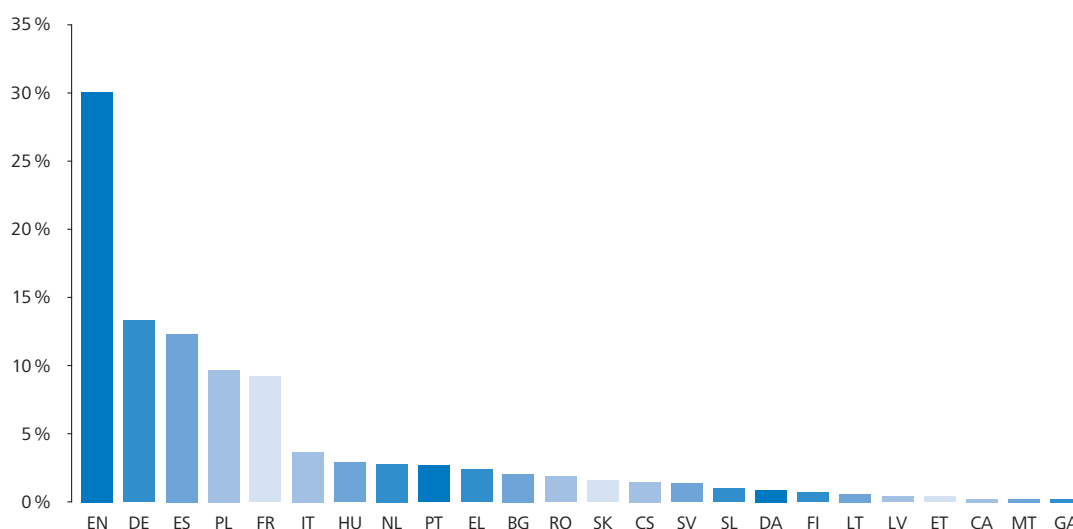
Το 2012, 17 κράτη μέλη υπέβαλαν περισσότερες αναφορές από όσες αναμενόταν με βάση το μέγεθος του πληθυσμού τους, εννέα υπέβαλαν λιγότερες, ενώ ένα κράτος μέλος (Εσθονία) υπέβαλε αριθμό αναφορών που αντικατοπτρίζει το μέγεθος του πληθυσμού του.

Ο ενδιαφερόμενος μπορεί να υποβάλει την αναφορά του σε οποιαδήποτε από τις 23 επίσημες γλώσσες της ΕΕ¹¹. Όπως υποδεικνύεται στο σχήμα 1.3, τα αγγλικά ήταν το 2012 η γλώσσα στην οποία επέλεξαν να υποβάλουν την αναφορά τους οι περισσότεροι ενδιαφερόμενοι, ακολουθούμενα από τα γερμανικά και τα ισπανικά.

Όπως υποδεικνύεται στο σχήμα 1.4, σε ποσοστό τουλάχιστον 75 % των υποθέσεων, ο Διαμεσολαβητής κατόρθωσε να βοηθήσει τον

ενδιαφερόμενο είτε κινώντας έρευνα (18,3 % των υποθέσεων), είτε παραπέμποντας την υπόθεση σε αρμόδιο όργανο ή συμβουλευόντας τον σχετικά με το πού πρέπει να απευθυνθεί (57,1 %). Η ενότητα 1.7 της παρούσας έκθεσης αφορά υποθέσεις τις οποίες ο Διαμεσολαβητής διαβίβασε σε αρμόδιο όργανο ή για τις οποίες παρέσχε συμβουλές στον ενδιαφερόμενο σχετικά με το πού να απευθυνθεί. Στο 24,6 % των υποθέσεων που εξέτασε ο Διαμεσολαβητής κατά τη διάρκεια του 2012, κατέληξε στο συμπέρασμα ότι δεν μπορούσαν να παρασχεθούν περαιτέρω συμβουλές και ενημέρωσε σχετικά τον ενδιαφερόμενο. Σε ορισμένες περιπτώσεις, αυτό συνέβη διότι ο ενδιαφερόμενος δεν προσδιόριζε επακριβώς εναντίον ποιων επιθυμούσε να διαμαρτυρηθεί ή το αντικείμενο της αναφοράς του.

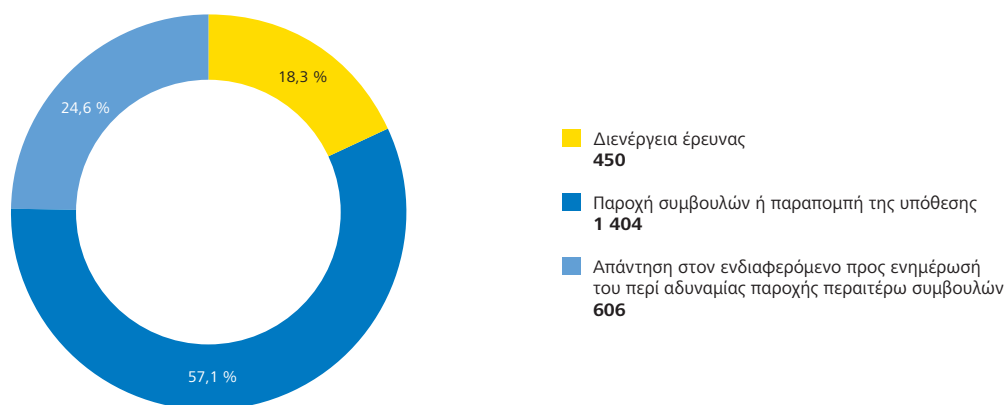
Σχήμα 1.3: Κατανομή των αναφορών ανά γλώσσα



¹¹. Αγγλικά, βουλγαρικά, γαλλικά, γερμανικά, δανικά, ελληνικά, εσθονικά, ιρλανδικά, ισπανικά, ιταλικά, λεττονικά, λιθουανικά, μαλτέζικα, ολλανδικά, ουγγρικά, πολωνικά, πορτογαλικά, ρουμανικά, σλοβακικά, σλοβενικά, σουηδικά, τσεχικά και φινλανδικά. Μετά από συμφωνία που υπεγράφη τον Νοέμβριο του 2006 μεταξύ του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή και της ισπανικής κυβέρνησης, οι πολίτες μπορούν επίσης να υποβάλλουν αναφορές στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή σε οποιαδήποτε από τις συν-επίσημες γλώσσες της Ισπανίας (καταλανική/βαλενσιανή, γαλικιανή και βασκική). Υπογράφοντας τη συγκεκριμένη συμφωνία, ο Διαμεσολαβητής ευθυγράμμισε την πρακτική του με τα συμπεράσματα του Συμβουλίου της ΕΕ του Ιουνίου 2005, τα οποία προβλέπουν τη χρήση των γλωσσών αυτών για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας των ισπανών πολιτών με τα θεσμικά όργανα της ΕΕ.



Σχήμα 1.4: Ενέργειες του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή μετά την παραλαβή των αναφορών



Σημείωση: Τα στοιχεία του ανωτέρω πίνακα περιλαμβάνουν 95 αναφορές που καταχωρίστηκαν στο τέλος του 2011, αλλά διεκπεραιώθηκαν το 2012. Δεν περιλαμβάνονται 18 αναφορές που καταχωρίστηκαν στο τέλος του 2012, αλλά εξακολουθούσαν να βρίσκονται υπό διεκπεραίωση προκειμένου να προσδιοριστούν τα προς ανάληψη μέτρα.

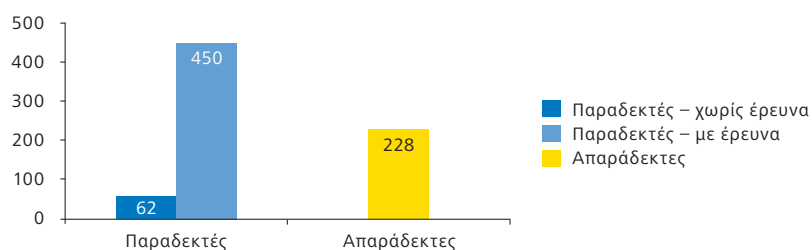
Αναφορές και έρευνες

1.3 Ανάλυση των ερευνών¹²

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, το 2011 ο Διαμεσολαβητής τροποποίησε τις απλοποιημένες διαδικασίες του προκειμένου να τις καταστήσει περισσότερο φιλικές προς τον πολίτη.

Όλες οι αναφορές που κρίθηκαν ότι εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή εξετάστηκαν περαιτέρω για να προσδιοριστεί εάν ήταν παραδεκτές ή όχι. Από τις 740 αναφορές που ενέπιπταν στο πεδίο αρμοδιοτήτων, οι 228 κρίθηκαν απαράδεκτες, ενώ υπήρχαν ακόμη 62 που κρίθηκαν μεν παραδεκτές, αλλά δεν αιτιολογούσαν, σύμφωνα με τον Διαμεσολαβητή, διενέργεια έρευνας.

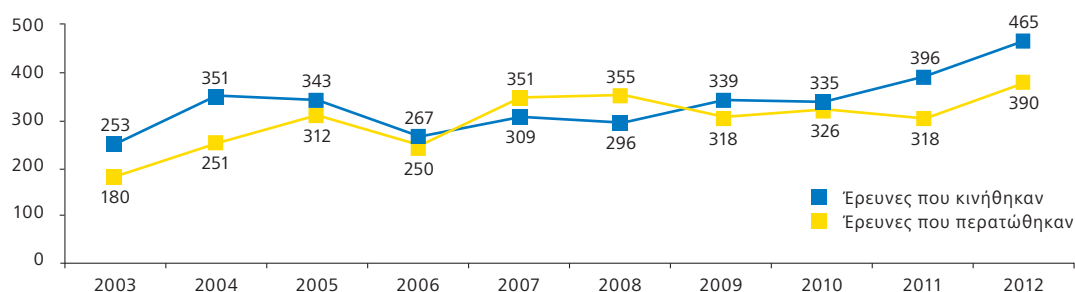
Σχήμα 1.5: Αναφορές που εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή



Συνολικά, ο Διαμεσολαβητής κίνησε 450 νέες έρευνες κατά τη διάρκεια του έτους κατόπιν αναφοράς. Πρόκειται για αύξηση της τάξης του 18 % σε σύγκριση με το 2011. Ο Διαμεσολαβητής διενήργησε επίσης 15 αυτεπάγγελτες έρευνες.

Όπως υποδεικνύεται στο σχήμα 1.6, ο αριθμός των ερευνών που κινήθηκαν το 2012 ήταν υψηλότερος από ποτέ, αφού υπερέβη ακόμη και τα υψηλά επίπεδα των ετών 2011 (396) και 2004 (351).

Σχήμα 1.6: Εξέλιξη του αριθμού των ερευνών



¹² Η ανάλυση της παρούσας ενότητας βασίζεται στον αριθμό των ερευνών που κινήθηκαν το 2012 και όχι στον συνολικό αριθμό των ερευνών που απασχόλησαν τον Διαμεσολαβητή κατά τη διάρκεια του έτους.

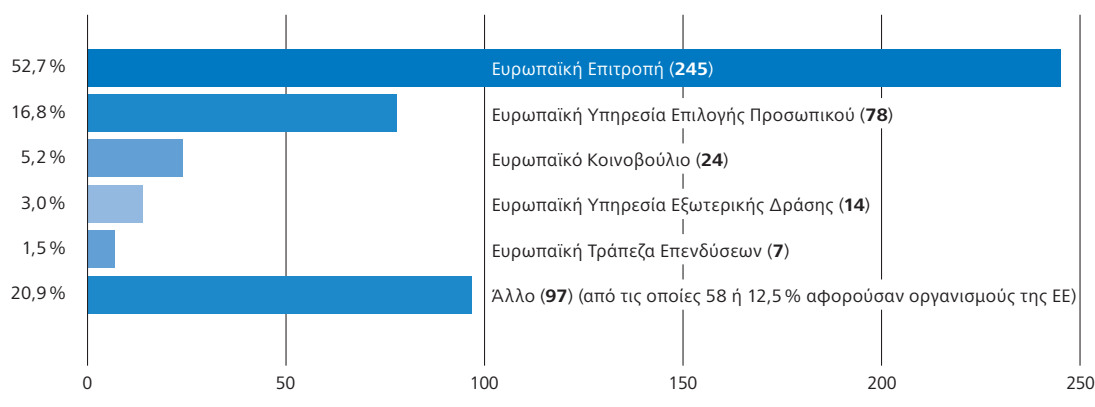


Οι περισσότερες έρευνες που διενεργήθηκαν από τον Διαμεσολαβητή το 2012 αφορούσαν την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (245 αναφορές ή ποσοστό 52,7 %). Ο αντίστοιχος αριθμός για το 2011 ήταν 231. Δεδομένου ότι η Επιτροπή είναι το κύριο θεσμικό όργανο της ΕΕ που λαμβάνει αποφάσεις με άμεσο αντίκτυπο στους πολίτες, είναι λογικό να πρωταγωνιστεί στις αναφορές των πολιτών. Δεύτερη έρχεται η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού (EPSO) με 78 αναφορές

(42 το 2011). Ο αριθμός των ερευνών που κινήθηκαν από τον Διαμεσολαβητή με αντικείμενο το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο αυξήθηκε κατά 50 % σε σύγκριση με το 2011. Κινήθηκαν επίσης 14 έρευνες σχετικά με την Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Εξωτερικής Δράσης (ΕΥΕΔ), ενώ επτά αφορούσαν την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων (ΕΤΕπ). Είκοσι δύο άλλα θεσμικά ή λοιπά όργανα και οργανισμοί της ΕΕ αποτέλεσαν αντικείμενο 97 ακόμη ερευνών¹³.

Οι περισσότερες έρευνες που διενεργήθηκαν από τον Διαμεσολαβητή το 2012 αφορούσαν την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Σχήμα 1.7: Θεσμικά και λοιπά όργανα και οργανισμοί που αποτέλεσαν αντικείμενο έρευνας

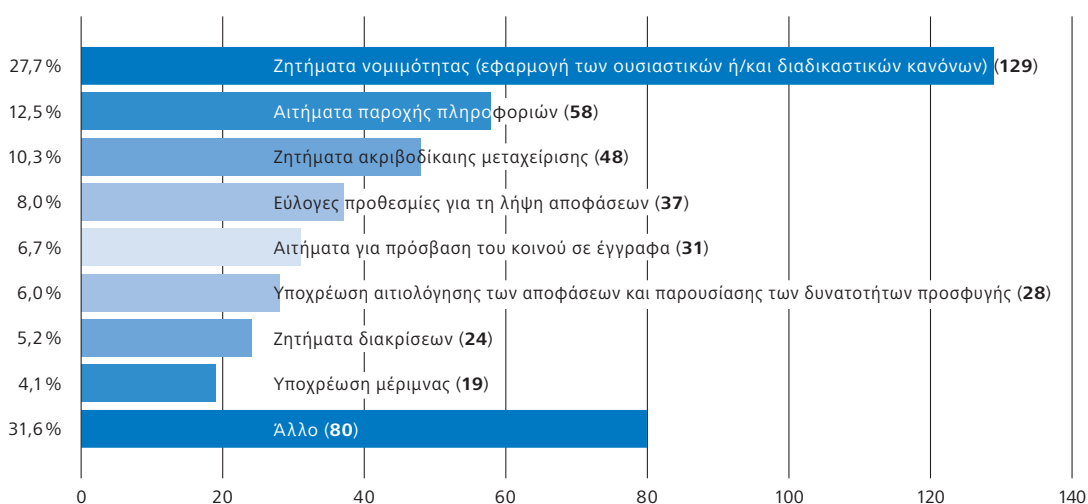


¹³. Ευρωπαϊκός Οργανισμός για τη Διαχείριση της Συνεργασίας στα Εξωτερικά Σύννορα (5), Ευρωπαϊκός Οργανισμός Χημικών Προϊόντων (5), Εκτελεστικός Οργανισμός Έρευνας (5), Ευρωπαϊκός Οργανισμός Φαρμάκων (5), Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια Δικτύων και Πληροφοριών (5), Ευρωπαϊκός Οργανισμός Ασφάλειας της Αεροπορίας (4), Γραφείο Εναρμόνισης στην Εσωτερική Αγορά (4), Οργανισμός Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (3), Εκτελεστικός Οργανισμός Εκπαίδευσης, Οπτικοακουστικών Μέσων και Πολιτισμού (3), Ευρωπαϊκή Αρχή Τραπεζών (3), Μεταφραστικό Κέντρο των Οργάνων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (2), Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη Βελτίωση των Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας (2), Εκτελεστικός Οργανισμός για την Ανταγωνιστικότητα και την Καινοτομία (2), Ευρωπαϊκή Αρχή Κινητών Αξιών και Αγορών (2), Ευρωπαϊκό Κέντρο για την Ανάπτυξη της Επαγγελματικής Κατάρτισης (1), Ευρωπαϊκή Κοινή Επιχείρηση για τον ITER και την Ανάπτυξη της Πυρηνικής Σύντηξης (1), Ευρωπαϊκός Οργανισμός Άμυνας (1), Φορέας Ευρωπαϊκών Ρυθμιστικών Αρχών για τις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (1), Ινστιτούτο Μελετών της Ευρωπαϊκής Ένωσης για Θέματα Ασφάλειας (1), Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Καινοτομίας και Τεχνολογίας (1), Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Συστημικού Κινδύνου (1) και Ευρωπαϊκό Κέντρο Πρόληψης και Ελέγχου Νόσων (1).

Αναφορές και έρευνες

Οι κυριότερες μορφές εικαζόμενης κακοδιοίκησης που διερευνήθηκαν από τον Διαμεσολαβητή το 2012 αφορούσαν την αρχή της νομιμότητας (27,7 % των ερευνών), τα αιτήματα παροχής πληροφοριών (12,5 %), την αρχή της ακριβοδίκαιης μεταχείρισης (10,3 %) και την εύλογη προθεσμία για τη λήψη αποφάσεων (8 %).

Σχήμα 1.8: Αναφορές κακοδιοίκησης με αντικείμενο:



Σημείωση: Σε ορισμένες περιπτώσεις, η ίδια έρευνα αφορούσε δύο ή περισσότερες μορφές αναφερόμενης κακοδιοίκησης. Γι' αυτό, το άθροισμα των ποσοστών υπερβαίνει το 100 %.



Ο πίνακας 1.3 παρέχει επισκόπηση της εθνικής προέλευσης των ερευνών που κινήθηκαν το 2012. Οι περισσότερες προέρχονται από το Βέλγιο, ακολουθούμενο από την Ιταλία, τη Γερμανία, την Ισπανία και το Ηνωμένο Βασίλειο. Κατ' αναλογία προς το μέγεθος του πληθυσμού, οι περισσότερες έρευνες που κινήθηκαν βασίστηκαν σε αναφορές που υποβλήθηκαν από το Λουξεμβούργο, το Βέλγιο, τη Σλοβενία και την Ιρλανδία. Όπως προκύπτει από την αντιπαραβολή με τον πίνακα 1.2 ανωτέρω, ο αριθμός

των αναφορών που προέρχονται από ένα κράτος μέλος δεν είναι ευθέως ανάλογος του αριθμού των ερευνών που κινούνται.

Το 2012, σε 11 κράτη μέλη διενεργήθηκαν περισσότερες έρευνες από ό,τι θα αναμενόταν με βάση το μέγεθος του πληθυσμού τους, σε 14 διενεργήθηκαν λιγότερες, ενώ σε δύο κράτη μέλη (Ισπανία και Πορτογαλία) οι έρευνες που διενεργήθηκαν κατόπιν αναφοράς αντικατοπτρίζουν το μέγεθος του πληθυσμού τους.

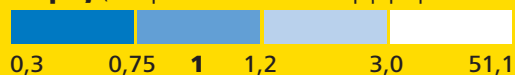
Πίνακας 1.3: Εθνική προέλευση των ερευνών που διενεργήθηκαν το 2012				
Χώρα	Αριθμός των ερευνών που διενεργήθηκαν	% των ερευνών που διενεργήθηκαν	% επί του πληθυσμού της ΕΕ	Αναλογία
Λουξεμβούργο	23	5,1	0,1	51,1
Βέλγιο	103	22,9	2,1	10,9
Σλοβενία	7	1,6	0,4	3,9
Ιρλανδία	15	3,3	0,9	3,7
Εσθονία	4	0,9	0,3	3,0
Κύπρος	2	0,4	0,2	2,2
Μάλτα	1	0,2	0,1	2,2
Δανία	7	1,6	1,1	1,4
Ελλάδα	14	3,1	2,3	1,4
Λιθουανία	4	0,9	0,7	1,3
Ουγγαρία	11	2,4	2,0	1,2
Ισπανία	39	8,7	9,0	1,0
Πορτογαλία	9	2,0	2,1	1,0
Βουλγαρία	6	1,3	1,6	0,8
Κάτω Χώρες	12	2,7	3,3	0,8
Σλοβακία	4	0,9	1,1	0,8
Φινλανδία	4	0,9	1,1	0,8
Ιταλία	42	9,3	11,9	0,8
Αυστρία	5	1,1	1,7	0,7
Σουηδία	5	1,1	1,8	0,6
Ηνωμένο Βασίλειο	34	7,6	12,3	0,6
Ρουμανία	11	2,4	4,4	0,6
Γερμανία	39	8,7	16,6	0,5
Λεττονία	1	0,2	0,5	0,4
Γαλλία	24	5,3	12,8	0,4
Τσεχική Δημοκρατία	3	0,7	2,1	0,3
Πολωνία	9	2,0	7,7	0,3
Άλλες χώρες	12	2,7		

Σημείωση: Η αναλογία προκύπτει από τη διαίρεση του ποσοστού των ερευνών με το ποσοστό του πληθυσμού. Η τιμή της αναλογίας είναι μεγαλύτερη από 1 όταν οι αναφορές που υπέβαλε η υπό εξέταση χώρα στον Διαμεσολαβητή με αποτέλεσμα τη διενέργεια έρευνας ήταν περισσότερες από τις αναμενόμενες με βάση τον πληθυσμό της. Όλα τα ποσοστά έχουν στρογγυλοποιηθεί σε ένα δεκαδικό ψηφίο.

Αναφορές και έρευνες

Ο πίνακας που ακολουθεί βασίζεται στον αριθμό των ερευνών που διενεργήθηκαν κατόπιν αναφορών που έλαβε ο Διαμεσολαβητής από κάθε κράτος μέλος ανάλογα με το μέγεθος του πληθυσμού του (για την επεξήγηση του τρόπου υπολογισμού της αναλογίας, βλ. συνοδευτική σημείωση του σχήματος 1.3 ανωτέρω).

Λόγος (% ερευνών που διενεργήθηκαν / % πληθυσμού)





1.4 Πορίσματα των ερευνών του Διαμεσολαβητή

Όπως υποδεικνύεται στο σχήμα 1.6 ανωτέρω, το 2012 ο Διαμεσολαβητής περάτωσε 390 έρευνες.

Το 85,3 % (324) των αναφορών που οδήγησαν σε έρευνες (2012) προήλθε από ιδιώτες, ενώ το υπόλοιπο 14,7 % (56) υποβλήθηκε από επιχειρήσεις, ενώσεις και άλλα νομικά πρόσωπα.

Πίνακας 1.4: Ποιοί κατέθεσαν τις αναφορές των οποίων περατώθηκε η έρευνα το 2012

Επιχειρήσεις, ενώσεις και άλλα νομικά πρόσωπα	14,7 % (56)
Ιδιώτες	85,3 % (324)

Οι περισσότερες από τις έρευνες που περατώθηκαν από τον Διαμεσολαβητή το 2012 ολοκληρώθηκαν εντός ενός έτους (69 %). Πάνω από το ένα τρίτο, συγκεκριμένα ποσοστό 32 %, περατώθηκαν εντός τριών μηνών. Σε αυτές συγκαταλέγονται υποθέσεις που ο Διαμεσολαβητής κατόρθωσε να διευθετήσει πολύ γρήγορα, π.χ. τηλεφωνώντας στο ενδιαφερόμενο όργανο για να προτείνει λύση¹⁴. Πάνω από 79 % των ερευνών περατώθηκαν εντός διαστήματος 18 μηνών. Ο μέσος χρόνος περάτωσης των ερευνών ήταν 11 μήνες.

Πίνακας 1.5: Διάρκεια της έρευνας των υποθέσεων που περατώθηκαν το 2012

Μέση διάρκεια της έρευνας	11 μήνες
Υποθέσεις που περατώθηκαν εντός 3 μηνών	32 %
Υποθέσεις που περατώθηκαν εντός 12 μηνών	69 %
Υποθέσεις που περατώθηκαν εντός 18 μηνών	79 %

Σημείωση: Τα στοιχεία αναφέρονται σε μήνες διάρκειας 30 ημερών.

Όπως υποδεικνύεται στο σχήμα 1.9, σε 80 από τις υποθέσεις που περάτωσε το 2012 ο Διαμεσολαβητής, η έκβαση ήταν θετική, καθώς το εμπλεκόμενο όργανο αποδέχτηκε φιλικό διακανονισμό ή διευθέτησε το ζήτημα. Δεν διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση σε 76 υποθέσεις, ενώ εκείνες στις οποίες διαπιστώθηκε ανήλθαν σε 56. Σε εννέα από αυτές (σε σύγκριση με 13 το 2011), το εμπλεκόμενο όργανο αποδέχθηκε σχέδιο σύστασης είτε πλήρως είτε εν μέρει. Ο Διαμεσολαβητής περάτωσε 47 υποθέσεις με διατύπωση επικριτικών παρατηρήσεων (βλ. σχήμα 1.10) και εξέδωσε μια ειδική έκθεση. Σε 30 υποθέσεις, ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε συμπληρωματικές παρατηρήσεις για να βελτιωθεί στο μέλλον, ο τρόπος χειρισμού των υποθέσεων από τα εμπλεκόμενα όργανα. Τα πορίσματα αυτά αναλύονται περαιτέρω στο ακόλουθο σχήμα¹⁵.

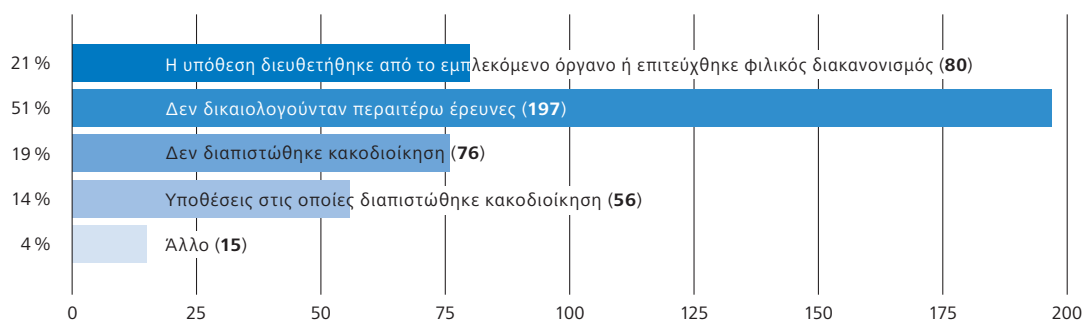
Το 85,3 % (324) των αναφορών που οδήγησαν σε έρευνες (2012) προήλθε από ιδιώτες, ενώ το υπόλοιπο 14,7 % (56) υποβλήθηκε από επιχειρήσεις, ενώσεις και άλλα νομικά πρόσωπα.

¹⁴. Στον αριθμό αυτόν περιλαμβάνονται υποθέσεις στις οποίες ο Διαμεσολαβητής θα είχε διενεργήσει πλήρη έρευνα εάν ο ενδιαφερόμενος δεν είχε αποσύρει την αναφορά. Περιλαμβάνονται επίσης περιπτώσεις όπου ο Διαμεσολαβητής κίνησε έρευνα την οποία στη συνέχεια περάτωσε λόγω της απόφασης του ενδιαφερόμενου να προσφύγει σε δικαστήριο.

¹⁵. Η ανάλυση που ακολουθεί βασίζεται στις έρευνες που περατώθηκαν κατά τη διάρκεια του 2012. Εάν μια έρευνα αφορούσε περισσότερους από έναν ισχυρισμούς ή αξιώσεις, ενδέχεται να έχουν προκύψει περισσότερα του ενός πορίσματα του Διαμεσολαβητή.

Αναφορές και έρευνες

Σχήμα 1.9: Αποτελέσματα των ερευνών που περατώθηκαν το 2012



Σημείωση i: Σε ορισμένες υποθέσεις, ο Διαμεσολαβητής περάτωσε τις έρευνες για δύο ή περισσότερους λόγους. Γι' αυτό, το άθροισμα των ποσοστών υπερβαίνει το 100 %.

Σημείωση ii: Σε μία υπόθεση όπου ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε κακοδιοίκηση, περάτωσε την έρευνα με επικριτική παρατήρηση και σχέδιο σύστασης, το οποίο αποδέχθηκε πλήρως το εμπλεκόμενο όργανο.

Υποθέσεις στις οποίες δεν διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση

Η έκβαση αυτή δεν είναι κατ' ανάγκη αρνητική για τον ενδιαφερόμενο, ο οποίος τουλάχιστον λαμβάνει λεπτομερή εξήγηση από το εμπλεκόμενο όργανο σχετικά με τις ενέργειες στις οποίες αυτό έχει προβεί.

Το 2012 ο Διαμεσολαβητής περάτωσε 76 υποθέσεις στις οποίες δεν διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση. Η έκβαση αυτή δεν είναι κατ' ανάγκη αρνητική για τον ενδιαφερόμενο, ο οποίος τουλάχιστον λαμβάνει λεπτομερή εξήγηση από το εμπλεκόμενο όργανο σχετικά με τις ενέργειες στις οποίες αυτό έχει προβεί. Γνωστοποιείται επίσης στον ενδιαφερόμενο η ανεξάρτητη ανάλυση του Διαμεσολαβητή για την υπόθεση. Παράλληλα, όπως υποδεικνύεται και από την υπόθεση που περιγράφεται στη συνέχεια, ένα τέτοιο πόρισμα αποτελεί απτή απόδειξη του ότι το ενδιαφερόμενο θεσμικό όργανο λειτούργησε σύμφωνα με τις αρχές της χρηστής διοίκησης.

Παραβίαση της νομοθεσίας της ΕΕ

Οι δημοτικές αρχές της Σάμου απέρριψαν αίτηση αμπελοκαλλιεργητή να του χορηγηθεί άδεια παραγωγής οίνου, διότι η ελληνική νομοθεσία υποχρεώνει τους αμπελοκαλλιεργητές της Σάμου να πωλούν το σύνολο της παραγωγής τους στην Ένωση Οινοποιητικών Συνεταιρισμών Σάμου. Ο αμπελοκαλλιεργητής προσέβαλε την απόφαση ενώπιον του Συμβουλίου Επικρατείας και επίσης υπέβαλε στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή καταγγελία

περί παραβίασης του δικαιού της ΕΕ από την επίμαχη ελληνική νομοθεσία. Σε μεταγενέστερο χρόνο, ο αμπελοκαλλιεργητής υπέβαλε αναφορά στον Διαμεσολαβητή ισχυριζόμενος ότι η Επιτροπή είχε καθυστερήσει αδικαιολόγητα την εξέταση της καταγγελίας του και ότι είχε παραβεί την υποχρέωση να ενεργεί με αμεροληψία και αντικειμενικότητα, προέβαλε δε την αξίωση ότι η Επιτροπή όφειλε να προβεί σε πλήρη εξέταση της καταγγελίας του. Βάσει της έρευνας στην οποία προέβη (υπόθεση **1625/2010/ΑΝΑ**), ο Διαμεσολαβητής δεν διαπίστωσε κακοδιοίκηση εκ μέρους της Επιτροπής.

Συμπληρωματικές παρατηρήσεις

Ακόμη και όταν ο Διαμεσολαβητής διαπιστώνει ότι δεν υφίσταται κακοδιοίκηση ή συμπεραίνει ότι δεν συντρέχουν λόγοι να συνεχίσει την έρευνά του, μπορεί να διατυπώσει συμπληρωματική παρατήρηση, εφόσον θεωρεί ότι αποτελεί ευκαιρία για τη βελτίωση της ποιότητας της διοίκησης. Η συμπληρωματική παρατήρηση δεν πρέπει να νοείται ως επίκριση του θεσμικού οργάνου στο οποίο απευθύνεται. Αποσκοπεί περισσότερο στην παροχή συμβουλών σχετικά με τους τρόπους βελτίωσης μιας συγκεκριμένης πρακτικής με απώτερο



στόχο να βελτιωθεί συνολικά η ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες. Ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε συμπληρωματικές παρατηρήσεις σε 30 υποθέσεις το 2012.

Υποθέσεις που διευθετήθηκαν από το εμπλεκόμενο όργανο και φιλικό διακανονισμοί

Όποτε είναι δυνατόν, ο Διαμεσολαβητής προσπαθεί να επιτύχει αμοιβαίως συμφέροντα φιλικό διακανονισμό, που να ικανοποιεί τόσο τον ενδιαφερόμενο όσο και το εμπλεκόμενο όργανο. Η συνεργασία των οργάνων της ΕΕ είναι απαραίτητη για την επίτευξη τέτοιων αποτελεσμάτων, τα οποία συντείνουν στην ενίσχυση των σχέσεων τους με τους πολίτες και δυνητικά αποτρέπουν δαπανηρές και χρονοβόρες δικαστικές διενέξεις.

Κατά τη διάρκεια του 2012, 80 υποθέσεις είτε διευθετήθηκαν από το εμπλεκόμενο όργανο είτε κατέληξαν σε φιλικό διακανονισμό. Μια τέτοια υπόθεση περιγράφεται στη συνέχεια.

Εσφαλμένη εφαρμογή κανόνων

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ενέκρινε τη χρήση των νεονικοτινοειδών (εντομοκτόνα) για την προστασία των φυτών. Τον Μάρτιο του 2012, το Αυστριακό Συμβούλιο Διαμεσολαβητών επεσήμανε στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή ότι από πρόσφατα επιστημονικά στοιχεία είχε προκύψει ότι ορισμένα εντομοκτόνα ευθύνονταν για αυξημένη θνησιμότητα στις μέλισσες. Το Συμβούλιο ισχυρίστηκε ότι η Επιτροπή δεν είχε λάβει υπόψη τα νέα αυτά στοιχεία, γεγονός που συντείνει υπέρ της απαγόρευσης της χρήσης των συγκεκριμένων εντομοκτόνων. Η συναφής νομοθεσία της ΕΕ προβλέπει την επανεξέταση της έγκρισης των ουσιών στις περιπτώσεις όπου τα νέα επιστημονικά δεδομένα υποδεικνύουν ότι οι ουσίες δεν πληρούν πλέον τα κριτήρια έγκρισης, για παράδειγμα διότι θέτουν σε κίνδυνο την υγεία των ζώων. Στο πλαίσιο της έρευνας του Διαμεσολαβητή (υπόθεση **512/2012/ΒΕΗ**),

η Επιτροπή υπέβαλε κατάλογο των μέτρων που είχε πρόσφατα λάβει για την αντιμετώπιση της αυξημένης θνησιμότητας των μελισσών. Συγκεκριμένα, όρισε ένα εργαστήριο υπεύθυνο για την υγεία των μελισσών στην ΕΕ και δρομολόγησε την εκπόνηση μελέτης της έκτασης του προβλήματος. Επιπλέον, ζήτησε από την Ευρωπαϊκή Αρχή για την Ασφάλεια των Τροφίμων (EFSA) να επανεξετάσει την αξιολόγηση κινδύνου όλων των νεονικοτινοειδών και της επίδρασής τους στις μέλισσες. Τα μέτρα αυτά ικανοποίησαν τον ενδιαφερόμενο.

Εάν από μια έρευνα προκύψει κακοδιοίκηση σε προκαταρκτικό στάδιο, ο Διαμεσολαβητής πάντοτε προσπαθεί να επιτύχει φιλικό διακανονισμό, όπου αυτό είναι δυνατόν. Κατά τη διάρκεια του έτους, ο Διαμεσολαβητής περάτωσε εννέα υποθέσεις, περιλαμβανομένης της ακόλουθης, μετά από φιλικό διακανονισμό. Στα τέλη του 2012 τελούσαν ακόμη υπό εξέταση 18 προτάσεις φιλικού διακανονισμού.

Ανάκτηση δαπανών

Μεταξύ του 2004 και του 2005, η βελγική ΜΚΟ Vluchtelingenwerk Vlaanderen υλοποίησε σχέδιο για τη στήριξη μικρών επιχειρήσεων από μετανάστες επιχειρηματίες στη Δημοκρατία του Κογκό. Συνολικά, οι δαπάνες του σχεδίου υπερέβησαν τα 750 000 ευρώ, εκ των οποίων πάνω από 500 000 ευρώ καλύφθηκαν από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Η ΜΚΟ συνέβαλε με επιτυχία στην ίδρυση 59 μικρών επιχειρήσεων. Κατά την υλοποίηση του σχεδίου, η ΜΚΟ ζήτησε από την Επιτροπή να εγκρίνει απλοποιημένη μέθοδο για τη δήλωση δαπανών, καθώς δυσκολευόταν να προμηθευτεί τα κατάλληλα παραστατικά ή τιμολόγια από τους τοπικούς επιχειρηματίες. Ο αρμόδιος υπάλληλος της Επιτροπής ενέκρινε γραπτώς αυτό το αίτημα. Όταν η Επιτροπή προέβη σε έλεγχο του σχεδίου και διαπίστωσε ότι για ορισμένες δαπάνες δεν υπήρχαν δικαιολογητικά έγγραφα, ζήτησε από την Vluchtelingenwerk Vlaanderen να της επιστρέψει 150 000 ευρώ. Η ΜΚΟ υπέβαλε αναφορά στον Διαμεσολαβητή ισχυριζόμενη

Εάν από μια έρευνα προκύψει κακοδιοίκηση σε προκαταρκτικό στάδιο, ο Διαμεσολαβητής πάντοτε προσπαθεί να επιτύχει φιλικό διακανονισμό, όπου αυτό είναι δυνατόν.

Αναφορές και έρευνες

ότι η εντολή είσπραξης του παραπάνω ποσού δεν ήταν δικαιολογημένη ούτε αναλογική. Ο Διαμεσολαβητής ζήτησε από την Επιτροπή (υπόθεση **53/2010/ΟΝ**) να προσδιορίσει το κατά πόσον η ΜΚΟ είχε τηρήσει την εναλλακτική μέθοδο δήλωσης των δαπανών και, σε αυτή τη βάση, να εξετάσει τη δυνατότητα καταβολής στη ΜΚΟ του αντίστοιχου ποσού. Το όργανο δέχτηκε την πρόταση του Διαμεσολαβητή για φιλικό διακανονισμό και επέστρεψε στη ΜΚΟ περισσότερα από 100 000 ευρώ.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, η υπόθεση μπορεί να διευθετηθεί ή να επιτευχθεί φιλικός διακανονισμός, εάν το εμπλεκόμενο θεσμικό όργανο προσφέρει αποζημίωση στον ενδιαφερόμενο. Οποιαδήποτε τέτοια προσφορά γίνεται σε χαριστική βάση, δηλαδή χωρίς να συνεπάγεται αποδοχή νομικής ευθύνης και χωρίς να δημιουργεί νομικό προηγούμενο.

Υποθέσεις στις οποίες διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση

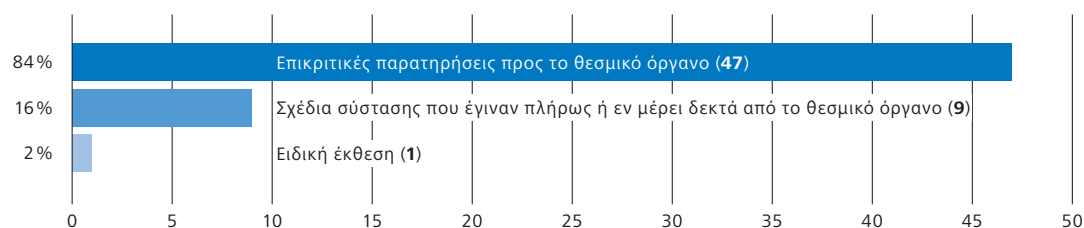
Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε κακοδιοίκηση σε ποσοστό 14 % των υποθέσεων που περατώθηκαν το 2012. Στις 47 αυτές περιπτώσεις, η υπόθεση περατώθηκε με επικριτικές παρατηρήσεις

προς το εμπλεκόμενο θεσμικό όργανο (35 υποθέσεις το 2011). Επιπλέον, ο Διαμεσολαβητής περάτωσε εννέα υποθέσεις όταν το εμπλεκόμενο όργανο δέχτηκε σχέδιο σύστασης, και, τέλος, εξέδωσε μία ειδική έκθεση.

Επικριτικές παρατηρήσεις

Εάν δεν είναι εφικτός ο φιλικός διακανονισμός ή εάν η προσπάθεια επίτευξης φιλικού διακανονισμού αποβαίνει άκαρπη, ο Διαμεσολαβητής είτε περατώνει την εξέταση της υπόθεσης με διατύπωση επικριτικής παρατήρησης προς το εμπλεκόμενο όργανο είτε συντάσσει σχέδιο σύστασης. Ο Διαμεσολαβητής διατυπώνει συνήθως επικριτική παρατήρηση όταν (i) δεν είναι πλέον δυνατόν το εμπλεκόμενο όργανο να εξαλείψει το κρούσμα κακοδιοίκησης, (ii) η εν λόγω περίπτωση κακοδιοίκησης φαίνεται να μην έχει γενικές επιπτώσεις, και (iii) δεν απαιτούνται περαιτέρω ενέργειες από τον Διαμεσολαβητή. Επικριτική παρατήρηση διατυπώνεται, επίσης, εάν ο Διαμεσολαβητής θεωρήσει άσκοπη την εκπόνηση σχεδίου σύστασης, όταν το εμπλεκόμενο όργανο απορρίπτει το σχέδιο σύστασης ή όταν ο Διαμεσολαβητής δεν κρίνει πρόσφορη την υποβολή ειδικής έκθεσης προς το Κοινοβούλιο.

Σχήμα 1.10: Έρευνες κατά τις οποίες διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση



Σημείωση: Σε μία υπόθεση στην οποία ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε κακοδιοίκηση, αν και το ενδιαφερόμενο όργανο αποδέχθηκε πλήρως το σχέδιο σύστασης, ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε επικριτική παρατήρηση. Για τον λόγο αυτό, το άθροισμα των παραπάνω ποσοστών υπερβαίνει το 100 %.



Η διατύπωση επικριτικής παρατήρησης δεν συνιστά επανόρθωση για τον ενδιαφερόμενο. Με την επικριτική παρατήρηση επισημαίνονται στο εμπλεκόμενο όργανο τα σφάλματά του, έτσι ώστε να αποφύγει παρόμοια κρούσματα κακοδιοίκησης στο μέλλον.

23 γλωσσών της ΕΕ ή να παρέχει τις σχετικές μεταφράσεις εφόσον αυτές ζητηθούν. Η Επιτροπή απέρριψε τις συστάσεις του Διαμεσολαβητή, ισχυριζόμενη ότι η πολυγλωσσία περιορίζεται από παράγοντες όπως ο χρόνος και οι εκάστοτε διαθέσιμοι πόροι, καθώς και ότι η νομοθεσία δεν προβλέπει δικαίωμα πρόσβασης των

Η διατύπωση επικριτικής παρατήρησης δεν συνιστά επανόρθωση για τον ενδιαφερόμενο. Με την επικριτική παρατήρηση επισημαίνονται στο εμπλεκόμενο όργανο τα σφάλματά του, έτσι ώστε να αποφύγει παρόμοια κρούσματα κακοδιοίκησης στο μέλλον.

Στο παράδειγμα που ακολουθεί περιγράφονται οι περιστάσεις στις οποίες ο Διαμεσολαβητής ενδέχεται να διατυπώσει επικριτική παρατήρηση.

Περιοριστική πολιτική σχετικά με τη χρήση των γλωσσών

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή προβαίνει συχνά σε διαβουλεύσεις με πολίτες, ενώσεις και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη, παρέχοντάς τους τη δυνατότητα να συμμετάσχουν στη διαδικασία λήψης αποφάσεων σε επίπεδο ΕΕ. Το 2010, ένας ισπανός δικηγόρος κατέθεσε αναφορά στον Ευρωπαϊκό Διαμεσολαβητή σχετικά με το γεγονός ότι η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσιεύει τα έγγραφα πολλών διαβουλεύσεων αυτού του είδους μόνο στα αγγλικά, ισχυριζόμενος ότι η πολιτική γλωσσών της Επιτροπής είναι αυθαίρετη και αντίκειται στις αρχές της διαφάνειας, της χρηστής διοίκησης και της απαγόρευσης των διακρίσεων. Ο Διαμεσολαβητής συμφώνησε με την άποψη του ενδιαφερόμενου (υπόθεση **640/2011/AN**), σύμφωνα με την οποία δεν είναι δυνατόν οι πολίτες να συμμετέχουν σε διαβουλεύσεις τις οποίες δεν μπορούν να καταλάβουν. Ο Διαμεσολαβητής θεωρεί ότι η πολυγλωσσία είναι απαραίτητη για την άσκηση του δικαιώματος συμμετοχής των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες της ΕΕ, δικαίωμα το οποίο εγγυάται η συνθήκη της Λισαβόνας. Ο Διαμεσολαβητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η περιοριστική αυτή πολιτική της Επιτροπής όσον αφορά τις γλώσσες συνιστά κακοδιοίκηση και κάλεσε την Επιτροπή να δημοσιεύει τα έγγραφα των δημόσιων διαβουλεύσεων της στο σύνολο των

πολιτών στα έγγραφα διαβούλευσης σε όλες τις γλώσσες της ΕΕ. Το 2012 το Κοινοβούλιο θέσπισε ψήφισμα με το οποίο παρότρυνε την Επιτροπή να επανεξετάσει την περιοριστική της πολιτική όσον αφορά τις γλώσσες των δημόσιων διαβουλεύσεων.

Συνέχεια που δόθηκε σε επικριτικές και συμπληρωματικές παρατηρήσεις

Ο Διαμεσολαβητής δημοσιεύει κάθε χρόνο μια έκθεση¹⁶ σχετικά με τη συνέχεια που δίνουν τα όργανα στις επικριτικές και τις συμπληρωματικές παρατηρήσεις του με στόχο να βοηθήσει τα θεσμικά όργανα να αποκομίσουν διδάγματα από τις έρευνες που διενεργεί.

Συνέχεια που δόθηκε σε επικριτικές και συμπληρωματικές παρατηρήσεις οι οποίες διατυπώθηκαν το 2011

Ο Διαμεσολαβητής κάλεσε τα εμπλεκόμενα όργανα να απαντήσουν, εντός περιόδου έξι μηνών, στις επικριτικές και συμπληρωματικές παρατηρήσεις που διατύπωσε κατά τη διάρκεια του 2011. Έλαβε απαντήσεις σε σχεδόν όλες τις παρατηρήσεις που διατύπωσε, έστω και καθυστερημένα σε ορισμένες περιπτώσεις.

Δέκα από τις περιπτώσεις συνέχειας αξίζουν να αναδειχτούν ως πρότυπες υποθέσεις και να αποτελέσουν για τα υπόλοιπα θεσμικά όργανα παράδειγμα υποδειγματικής ανταπόκρισης στις

¹⁶. Η έκθεση του Διαμεσολαβητή για τη συνέχεια που δόθηκε σε επικριτικές και συμπληρωματικές παρατηρήσεις του το 2011 είναι διαθέσιμη στην ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.ombudsman.europa.eu/en/cases/followup.faces/en/12374/html.bookmark>

Αναφορές και έρευνες

επικριτικές και συμπληρωματικές παρατηρήσεις. Οι υποθέσεις αυτές αφορούν την Επιτροπή (2605/2009/MF, 62/2010/RT και 1301/2010/GG), το Δικαστήριο της ΕΕ (3018/2009/TN), την Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Καταπολέμησης της Απάτης (OLAF) (856/2008/BEH), τη Μονάδα Δικαστικής Συνεργασίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Eurojust) (325/2010/OV), τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό Άμυνας (1342/2010/MHZ), την Αστυνομική Αποστολή της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τα Παλαιστινιακά Εδάφη (OI/1/2010/MMN), την Ευρωπαϊκή Κοινή Επιχείρηση για τον ITER και την Ανάπτυξη της Πυρηνικής Σύντηξης (439/2011/AN) και τον Εκτελεστικό Οργανισμό για την Υγεία και τους Καταναλωτές (413/2010/BEH).

Λαμβανομένου υπόψη του συνόλου των επικριτικών και συμπληρωματικών παρατηρήσεων που διατυπώθηκαν το 2011, το ποσοστό της ικανοποιητικής συνέχειας ανήλθε στο 84 %.

Λαμβανομένου υπόψη του συνόλου των επικριτικών και συμπληρωματικών παρατηρήσεων που διατυπώθηκαν το 2011, το ποσοστό της ικανοποιητικής συνέχειας ανήλθε στο 84 %. Η συνέχεια που δόθηκε στις συμπληρωματικές παρατηρήσεις ήταν ικανοποιητική στο 89 % των υποθέσεων, ενώ το ποσοστό ικανοποιητικής συνέχειας για τις επικριτικές παρατηρήσεις ήταν σημαντικά χαμηλότερο, ήτοι 80 % (μολονότι κατά πολύ υψηλότερο από το 68 % που σημειώθηκε το 2010).

Σχέδια συστάσεων

Σε περιπτώσεις όπου το εμπλεκόμενο όργανο είναι σε θέση να εξαλείψει το κρούσμα κακοδιοίκησης ή όταν η μορφή κακοδιοίκησης είναι ιδιαίτερα σοβαρή ή ενέχει γενικότερες επιπτώσεις, ο Διαμεσολαβητής συνήθως συντάσσει σχέδιο σύστασης προς το εμπλεκόμενο όργανο κατά του οποίου στρέφεται η αναφορά. Σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 6 του καταστατικού του Διαμεσολαβητή, το όργανο πρέπει να αποστείλει αιτιολογημένη γνώμη εντός τριμήνου.

Κατά τη διάρκεια του 2012, ο Διαμεσολαβητής εξέδωσε 17 σχέδια συστάσεων, συμπεριλαμβανομένου εκείνου που αφορά την υπόθεση που περιγράφεται στη συνέχεια. Επιπροσθέτως, το 2012 ελήφθησαν αποφάσεις για 16 σχέδια συστάσεων που είχαν συνταχθεί το 2011, ενώ περατώθηκαν τρεις ακόμη υποθέσεις μετά από σχέδια συστάσεων που συντάχθηκαν το 2010. Ο Διαμεσολαβητής περάτωσε κατά τη διάρκεια του έτους εννέα υποθέσεις, στις οποίες έγινε δεκτό το σχέδιο σύστασης, συνολικά ή εν μέρει, από το θεσμικό όργανο. Σαράντα επτά (47) υποθέσεις περατώθηκαν από τον Διαμεσολαβητή με διατύπωση επικριτικών παρατηρήσεων. Στα τέλη του 2012, 14 σχέδια συστάσεων τελούσαν ακόμη υπό εξέταση, συμπεριλαμβανομένων δύο σχεδίων που καταρτίστηκαν το 2011 και 12 που καταρτίστηκαν το 2012.

Δικαίωμα ακρόασης

Στο ηλεκτρονικό σύστημα έγκαιρης προειδοποίησης (ΣΕΠ) η Επιτροπή τηρεί κατάλογο προσώπων, επιχειρήσεων, ΜΚΟ, ενώσεων ή άλλων μερών τα οποία θεωρεί ότι απειλούν τα οικονομικά συμφέροντα της ΕΕ. Η διοίκηση της ΕΕ μπορεί να παρεμποδίσει ή να αναστείλει την εκτέλεση συμβάσεων ή πληρωμών εάν ο προσφέρων ή ο ανάδοχος συμπεριλαμβάνεται στον κατάλογο του ΣΕΠ. Κατόπιν της παραλαβής σειράς αναφορών σχετικά με τη λειτουργία του ΣΕΠ, ο Διαμεσολαβητής διενήργησε αυτεπάγγελτη έρευνα (βλ. υπόθεση OI/3/2008/FOR), περιλαμβανομένης δημόσιας διαβούλευσης στην οποία μετείχαν πολλά ενδιαφερόμενα μέρη. Οι συμμετέχοντες επέκριναν την Επιτροπή για τη συστηματική παράλειψή της να ενημερώσει φυσικά πρόσωπα και επιχειρήσεις σχετικά την εγγραφή τους στον κατάλογο του ΣΕΠ, καθώς και για την ασάφεια ως προς τον τρόπο άσκησης προσφυγής. Σε σχέδιο σύστασης που εκπόνησε, ο Διαμεσολαβητής κάλεσε την Επιτροπή να διασφαλίσει το δικαίωμα ακρόασης των θιγόμενων πριν από την εγγραφή τους στον κατάλογο, καθώς και να



σεβαστεί το δικαίωμα πρόσβασής τους στον φάκελό τους, όπως και να μεριμνήσει για την ενημέρωσή τους σχετικά με το δικαίωμά τους να υποβάλουν αναφορά στον Διαμεσολαβητή ή να προσφύγουν σε δικαστήριο. Η Επιτροπή απάντησε ανακοινώνοντας την πρόθεσή της να αναθεωρήσει το ΣΕΠ το 2013, λαμβάνοντας υπόψη τόσο τα πορίσματα του Διαμεσολαβητή όσο και την έκβαση μιας υπό εξέλιξη προσφυγής ενώπιον δικαστηρίου (T-320/09 *Planet AE κατά Επιτροπής* της 13ης Απριλίου 2011) σχετικά με το ΣΕΠ.

Ειδικές εκθέσεις

Εάν ένα θεσμικό όργανο της ΕΕ δεν ανταποκριθεί ικανοποιητικά σε ένα σχέδιο σύστασης, ο Διαμεσολαβητής δύναται να αποστείλει ειδική έκθεση στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. Η ειδική έκθεση μπορεί να περιέχει συστάσεις.

Η δυνατότητα υποβολής ειδικής έκθεσης στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο είναι ανεκτίμητης αξίας για το έργο του Διαμεσολαβητή. Είναι το ισχυρότερο μέσο που έχει στη διάθεσή του.

Η υποβολή ειδικής έκθεσης στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο αποτελεί το τελευταίο ουσιαστικό μέτρο στο οποίο προβαίνει ο Διαμεσολαβητής κατά την εξέταση μιας υπόθεσης. Αυτό συμβαίνει διότι η έκδοση ψηφίσματος και η άσκηση των εξουσιών του Κοινοβουλίου αποτελούν θέματα που εναπόκεινται στην πολιτική κρίση του ιδίου του Κοινοβουλίου. Ο Διαμεσολαβητής, φυσικά, παρέχει κάθε πληροφορία και βοήθεια που ενδέχεται να χρειαστεί το Κοινοβούλιο κατά την εξέταση μιας ειδικής έκθεσης.

Σύμφωνα με τον Κανονισμό του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, υπεύθυνη για τις σχέσεις του Κοινοβουλίου με τον Διαμεσολαβητή είναι η Επιτροπή Αναφορών. Σε συνεδρίαση της Επιτροπής Αναφορών, στις 12 Οκτωβρίου 2005, ο Διαμεσολαβητής δεσμεύτηκε, σύμφωνα

με το άρθρο 205 παράγραφος 3 του Κανονισμού του Κοινοβουλίου, να παρίσταται ενώπιον της επιτροπής οσάκις υποβάλλει ειδική έκθεση προς το Κοινοβούλιο.

Ο Διαμεσολαβητής υπέβαλε μία ειδική έκθεση στο Κοινοβούλιο το 2012.

Σύγκρουση συμφερόντων και αρχές χρηστής διοίκησης

Από το 1999, το αεροδρόμιο της Βιέννης (Αυστρία) έχει επεκταθεί στο πλαίσιο πολλαπλών κατασκευαστικών έργων. Το 2006, 27 αυστριακοί πολίτες κατήγγειλαν στην Επιτροπή ότι οι αυστριακές αρχές είχαν παραβιάσει το δίκαιο της ΕΕ παραλείποντας να εκπονήσουν εκτίμηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων των έργων. Η Επιτροπή ζήτησε από τις αυστριακές αρχές να προβούν σε εκ των υστέρων εκτίμηση των εν λόγω επιπτώσεων. Οι οργανώσεις των πολιτών υπέβαλαν αναφορά στον Διαμεσολαβητή για το γεγονός ότι αρμόδια για την εκ των υστέρων εκτίμηση ορίστηκε η ίδια αρχή που είχε εκδώσει αρχικά τις άδειες των έργων, καθώς και για το ότι, αντίθετα με τα προβλεπόμενα στη νομοθεσία της ΕΕ, δεν είχαν πρόσβαση σε διαδικασία προσφυγής. Ο Διαμεσολαβητής περάτωσε μια πρώτη έρευνα της υπόθεσης μετά τη δήλωση της Επιτροπής ότι θα έκλεινε την υπόθεση επί παραβάσει όταν βεβαιωνόταν ότι οι αυστριακές αρχές είχαν λάβει όλα τα αναγκαία μέτρα για τη συμμόρφωσή τους προς τη νομοθεσία της ΕΕ. Ο Διαμεσολαβητής κίνησε δεύτερη έρευνα (υπόθεση **2591/2010/GG**) όταν οι οργανώσεις απευθύνθηκαν σε αυτόν για δεύτερη φορά. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι η Επιτροπή (i) δεν συμμορφώθηκε προς τις αρχές της χρηστής διοίκησης (ii) δεν απάντησε επαρκώς στους ισχυρισμούς των ενδιαφερόμενων περί έκδηλης σύγκρουσης συμφερόντων και δεν προέβη στις προσηκουσες ενέργειες όταν διαπίστωσε σαφή παραβίαση της νομοθεσίας της ΕΕ και (iii) δεν ακολούθησε τις συμβουλές του. Κατά συνέπεια, υπέβαλε ειδική έκθεση στο Κοινοβούλιο, ζητώντας τη συνδρομή του για τη διασφάλιση της λήψης επανορθωτικών μέτρων στη συγκεκριμένη υπόθεση εκ μέρους της Επιτροπής.

Αναφορές και έρευνες

1.5 Πρότυπες υποθέσεις που συνιστούν παραδείγματα βέλτιστης πρακτικής

Δέκα πρότυπες υποθέσεις που περατώθηκαν το 2012 συνιστούν παραδείγματα βέλτιστης πρακτικής.

Δέκα πρότυπες υποθέσεις που περατώθηκαν το 2012 συνιστούν παραδείγματα βέλτιστης πρακτικής. Οι υποθέσεις αυτές αφορούν ευρύ φάσμα θεσμικών οργάνων και οργανισμών της ΕΕ, καθώς και ποικίλα ζητήματα. Δεδομένου του υψηλού αριθμού των υποθέσεων που εξετάζει κάθε χρόνο ο Διαμεσολαβητής σχετικά με ζητήματα διαφάνειας, οι πρώτες έξι πρότυπες υποθέσεις που περιγράφονται στη συνέχεια παρουσιάζουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον. Μία ακόμη υπόθεση αφορά τις διατάξεις του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων, ενώ αξιοσημείωτες είναι και οι απαντήσεις της Επιτροπής σε υποθέσεις που αφορούσαν τον σεβασμό των πολιτών, τις προσλήψεις και τις επιχορηγήσεις.

Στην υπόθεση [2016/2011/AN](#), η **Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα** (ΕΚΤ) αιτιολόγησε δεόντως την άρνησή της να παράσχει πρόσβαση σε επιστολή και παρέσχε στον ενδιαφερόμενο λεπτομερή περιγραφή του περιεχομένου της επιστολής και του σκοπού για τον οποίο αυτή απεστάλη. Η ΕΚΤ είχε αρνηθεί την πρόσβαση στην επιστολή για τον λόγο ότι η δημοσιοποίησή της εγκυμονούσε κινδύνους για την οικονομική και νομισματική πολιτική της ΕΕ. Αφού μελέτησε το επίμαχο έγγραφο, ο Διαμεσολαβητής συμφώνησε με αυτήν την άποψη. Με την προηγούμενη σύμφωνη γνώμη του Προέδρου της ΕΚΤ, ο Διαμεσολαβητής διαβεβαίωσε τον ενδιαφερόμενο ότι η επίμαχη επιστολή δεν περιείχε οιαδήποτε σύσταση περί αναθεώρησης του ισπανικού συντάγματος. Ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε ως συμπληρωματική παρατήρηση προς την ΕΚΤ την πρόταση ότι δεν θα πρέπει να

αντιμετωπίζει τη διαφάνεια αποκλειστικά ως νομική υποχρέωση, αλλά θα πρέπει να την εκλάβει και ως ευκαιρία ενίσχυσης της νομιμοποίησής της στη συνείδηση των πολιτών.

Ο Διαμεσολαβητής εξέφρασε την ικανοποίησή του για τα θεσμικά μέτρα που προτάθηκαν στο πλαίσιο της αυτεπάγγελτης έρευνας [OI/3/2011/KM](#) σχετικά με την ικανότητα του **Συμβουλίου** να απαντά σε επιβεβαιωτικές αιτήσεις εντός των προθεσμιών που προβλέπονται στον κανονισμό 1049/2001. Δεδομένου ότι η διαδικασία εξέτασης των αιτήσεων είναι χρονοβόρα, το Συμβούλιο διέθεσε επιπρόσθετο προσωπικό για το χειρισμό των αρχικών αιτήσεων και όρισε υπάλληλο αρμόδιο για την επικοινωνία με τις αντιπροσωπείες των κρατών μελών. Επίσης, επέσπευσε τις διαδικασίες σύγκλησης ορισμένων συνεδριάσεων. Τέλος, δεδομένου ότι κάποιους μήνες η συχνότητα των τακτικών συνεδριάσεων της Επιτροπής Μόνιμων Αντιπροσώπων (Coreper) του Συμβουλίου είναι μειωμένη, οι απαντήσεις στις επιβεβαιωτικές αιτήσεις μπορούν πλέον να εκδίδονται, όταν κρίνεται απαραίτητο, μέσω επίσημης γραπτής διαδικασίας.

Στην υπόθεση [1161/2010/BEH](#), η **Επιτροπή** παρέσχε πλήρη πρόσβαση στα έγγραφα που ζήτησε ο ενδιαφερόμενος. Τα έγγραφα αυτά αφορούσαν καταγγελίες επί παραβάσει με αντικείμενο τελωνειακά ζητήματα σχετικά με εισαγωγές εξοπλισμών και αγαθών διπλής χρήσης. Ο Διαμεσολαβητής εξέφρασε μεν την ανησυχία του για τον χρόνο που χρειάστηκε η Επιτροπή προκειμένου να αποφανθεί επί της επιβεβαιωτικής αίτησης του ενδιαφερόμενου, εκδήλωσε όμως παράλληλα την ικανοποίησή του για το γεγονός ότι η Επιτροπή αναγνώρισε ότι η καθυστέρηση ήταν αδικαιολόγητη και την επικρότησε για την εποικοδομητική στάση που τήρησε.



Η **Επιτροπή** ανέφερε σειρά μέτρων που έλαβε η αρμόδια γενική διεύθυνση για τη βελτίωση της συμμόρφωσης προς τον κανονισμό 1049/2001 σχετικά με την πρόσβαση του κοινού σε έγγραφα, ανταποκρινόμενη στο αίτημα του Διαμεσολαβητή να εξηγήσει σε ποιες ενέργειες είχε προβεί ή επρόκειτο να προβεί για να διασφαλίσει τη συμμόρφωσή της προς τον κανονισμό. Στην αρχική της απάντηση στην υπόθεση **849/2010/KM**, η Επιτροπή αναγνώρισε ότι δεν είχε χειριστεί δεόντως τις επιστολές του ενδιαφερόμενου. Στη συνέχεια, έδωσε πρόσβαση στα σχετικά έγγραφα και ζήτησε συγγνώμη για την καθυστέρηση. Ο ενδιαφερόμενος εξέφρασε την ικανοποίησή του για τα έγγραφα που έλαβε, συνέχισε ωστόσο να διαμαρτύρεται για τον χειρισμό του αιτήματός του, με αποτέλεσμα τη λήψη των προαναφερθέντων μέτρων.

Ο **Ευρωπαϊκός Οργανισμός Φαρμάκων (EMA)** έδωσε πρόσβαση σε εκθέσεις σχετικά με τις πιθανολογούμενες ανεπιθύμητες ενέργειες φαρμακευτικού προϊόντος κατά της ακμής, ανταποκρινόμενος σε σχέδιο σύστασης του Διαμεσολαβητή. Ο ενδιαφερόμενος εξέφρασε ανησυχίες και ο Διαμεσολαβητής προέβη τότε σε περαιτέρω έρευνες, οι οποίες περιελάμβαναν και συνάντηση με τον Οργανισμό. Βάσει των ερευνών, ήταν σε θέση να επιβεβαιώσει ότι ο EMA δεν είχε αποκρύψει σχετικά έγγραφα και ότι οι περιορισμοί στην πρόσβαση στα έγγραφα ήταν αιτιολογημένοι για την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Κατά την περάτωση της υπόθεσης **2493/2008/FOR**, ο Διαμεσολαβητής αναγνώρισε τη σημαντική πρόοδο που έχει συντελεστεί από τον EMA προκειμένου να διασφαλιστεί μεγαλύτερη διαφάνεια σε ό,τι αφορά το έργο του¹⁷.

Στην υπόθεση **808/2011/MHZ**, ο Διαμεσολαβητής εξήρε τη στάση του **Ευρωπαϊκού Συμβουλίου**, το οποίο

ζήτησε συγγνώμη από έναν πολίτη ο οποίος είχε απευθυνθεί στο Συμβούλιο προκειμένου να εκφράσει τη δυσαρέσκειά του σχετικά με τη χρήση υπηρεσιακών οχημάτων για προσωπικούς σκοπούς. Ο ενδιαφερόμενος είχε ζητήσει από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο να απαντήσει σε σειρά ερωτημάτων, καθώς και να λάβει αντίγραφο των σχετικών κανόνων. Κατά τη γνώμη του Διαμεσολαβητή, η ειλικρινής συγγνώμη του Συμβουλίου αποτελεί το καλύτερο παράδειγμα σεβασμού της διοίκησης της ΕΕ προς τους πολίτες. Τόνισε ότι χωρίς τον σεβασμό αυτό δεν μπορεί να μειωθεί το χάσμα μεταξύ της ΕΕ και των πολιτών της. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε επίσης ότι οι αρχικές απαντήσεις του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου προς τον ενδιαφερόμενο ήταν ανάρμοστες.

Ανταποκρινόμενη στην αυτεπάγγελτη έρευνα **OI/3/2008/FOR**, η **Επιτροπή** δεσμεύθηκε να μεταρρυθμίσει το σύστημα έγκαιρης προειδοποίησης (ΣΕΠ) –ένα ηλεκτρονικό σύστημα πληροφοριών που έχει ως στόχο τον εντοπισμό τυχόν «απειλών» προς τα οικονομικά συμφέροντα και τη φήμη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ο Διαμεσολαβητής επέμεινε ότι πρέπει να προστατευτούν τα δικαιώματα των προσώπων που συμπεριλαμβάνονται στο ΣΕΠ, ιδίως δε τα θεμελιώδη δικαιώματα των προσώπων αυτών σύμφωνα με τον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων (για παράδειγμα το δικαίωμα ακρόασης και το δικαίωμα πρόσβασης στον φάκελο), ακόμη και κατά το διάστημα που μεσολαβεί μέχρι τη μεταρρύθμιση του συστήματος.

Στον τομέα των επιχορηγήσεων, η **Επιτροπή** συμφώνησε να επιστρέψει σε μια ΜΚΟ πάνω από 100 000 ευρώ, κατόπιν πρότασης του Διαμεσολαβητή περί φιλικού διακανονισμού. Στην υπόθεση **53/2010/OV** η ενδιαφερόμενη ΜΚΟ ισχυρίστηκε ότι η Επιτροπή είχε παραβεί την αρχή της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης, καθώς δεν τήρησε τη

¹⁷. Επισημαίνεται ότι μια παρόμοια πρότυπη υπόθεση αφορούσε τον EMA και το 2011.

Αναφορές και έρευνες

μεθοδολογία της δήλωσης δαπανών την οποία είχε συμφωνήσει από κοινού με την ΜΚΟ.

Μετά την παρέμβαση του Διαμεσολαβητή στην υπόθεση **371/2010/(MF)AN**, η **Επιτροπή** θέσπισε νέα πολιτική αναγνώρισης εθνικών τίτλων σπουδών προκειμένου να καλύψει τις διαφορετικές εθνικές πρακτικές. Αναγνώρισε ακόμη ότι η ενδιαφερόμενη είχε τα προσόντα για τις επίμαχες θέσεις εργασίας. Της έκβασης αυτής είχε προηγηθεί η άρνηση της Γενικής Διεύθυνσης Ανθρωπίνων Πόρων να αναγνωρίσει τον τίτλο σπουδών της ενδιαφερόμενης, με το επιχείρημα ότι η ενδιαφερόμενη δεν είχε αποκτήσει τον μεταπτυχιακό τίτλο Master 2 μετά από τρία έτη πανεπιστημιακών σπουδών.

Ανταποκρινόμενος στην υπόθεση **882/2009/VL**, ο Διευθυντής της αρμόδιας υπηρεσίας της **Επιτροπής**

1.6 Θεματική ανάλυση των ερευνών που περατώθηκαν

Οι αποφάσεις περάτωσης των ερευνών δημοσιεύονται κατά κανόνα στον δικτυακό τόπο του Διαμεσολαβητή (<http://www.ombudsman.europa.eu>) στην αγγλική γλώσσα και στη γλώσσα του ενδιαφερόμενου, εάν είναι διαφορετική. Επίσης, στην αγγλική γλώσσα δημοσιεύεται περίληψη της κάθε απόφασης. Στον δικτυακό τόπο του Διαμεσολαβητή παρουσιάζονται περιλήψεις επιλεγμένων υποθέσεων και στις 23 επίσημες γλώσσες της ΕΕ. Οι περιλήψεις αυτές αντικατοπτρίζουν το εύρος των θεμάτων και των οργάνων της ΕΕ που καλύπτονται από τις αποφάσεις που εξέδωσε ο Διαμεσολαβητής το 2012, καθώς και τους διάφορους λόγους για την περάτωση των υποθέσεων.

Η παρούσα ενότητα παρουσιάζει τα σημαντικότερα πορίσματα επί των νομικών και πραγματικών περιστατικών που περιέχονται στις αποφάσεις του Διαμεσολαβητή με τις οποίες περατώθηκαν οι έρευνες κατά το 2012.

απέστειλε απολογητική επιστολή στην ενδιαφερόμενη και προσφέρθηκε να της καταβάλει το ποσό των 500 ευρώ ως αποζημίωση για την ηθική βλάβη που υπέστη. Αυτό συνέβη μετά την αποστολή προσβλητικού μηνύματος στον σύζυγο της ενδιαφερόμενης, στο πλαίσιο της διαδικασίας επιστροφής των οικογενειακών επιδομάτων που εικάστηκε ότι καταβλήθηκαν αχρεωστήτως. Η Επιτροπή διοργάνωσε επίσης σειρά εσωτερικών εκπαιδευτικών σεμιναρίων προκειμένου να αναδείξει τη σημασία της τήρησης των κανόνων δεοντολογίας και να προωθήσει τη νοοτροπία εξυπηρέτησης του πολίτη. Η Επιτροπή προέβη σε αυτήν την ενέργεια κατόπιν σχολίου του Διαμεσολαβητή, σύμφωνα με το οποίο η χρήση απαράδεκτης γλώσσας στο επίμαχο ηλεκτρονικό μήνυμα είναι πιθανό να αποτελεί ένδειξη ευρύτερου προβλήματος στις υπηρεσίες της Επιτροπής.

Η παρούσα ενότητα παρουσιάζει τα σημαντικότερα πορίσματα επί των νομικών και πραγματικών περιστατικών που περιέχονται στις αποφάσεις του Διαμεσολαβητή με τις οποίες περατώθηκαν οι έρευνες κατά το 2012. Στη θεματική ανάλυση παρατίθενται υποθέσεις που συνέβαλαν καθοριστικά στη βελτίωση της διαφάνειας και της χρηστής διοίκησης στους κόλπους των οργάνων της ΕΕ, υποθέσεις που είχαν ιδιαίτερα θετική έκβαση για τον ενδιαφερόμενο και υποθέσεις που έδωσαν την ευκαιρία στον Διαμεσολαβητή να αποσαφηνίσει σημαντικά νομικά ζητήματα ή να ασχοληθεί με τελείως καινούργια θέματα. Στο πλαίσιο των προσπαθειών του Διαμεσολαβητή να προωθήσει την εφαρμογή του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ, παρατίθενται επίσης σημαντικές υποθέσεις σχετικές με δικαιώματα που κατοχυρώνει ο Χάρτης.



Η παρούσα ενότητα κατατάσσει τις έρευνες στις εξής κύριες κατηγορίες, αναλόγως του αντικειμένου τους:

- διαφάνεια, πρόσβαση του κοινού σε έγγραφα και προσωπικά δεδομένα
- η Επιτροπή ως θεματοφύλακας των Συνθηκών
- ανάθεση συμβάσεων και επιχορηγήσεις
- εκτέλεση συμβάσεων
- διοικητικά θέματα και κανονισμοί υπηρεσιακής κατάστασης
- διαγωνισμοί και διαδικασίες επιλογής
- θεσμικά ζητήματα, ζητήματα πολιτικής και άλλα.

Επισημαίνεται ότι μεταξύ των παραπάνω κατηγοριών υπάρχουν σημαντικές αλληλεπικαλύψεις. Για παράδειγμα, ζητήματα διαφάνειας εγείρονται συχνά μέσω αναφορών που αφορούν προσλήψεις ή τον ρόλο της Επιτροπής ως θεματοφύλακα των Συνθηκών. Επισημαίνεται επίσης ότι οι κατηγορίες δεν παρουσιάζονται με τη σειρά κατάταξης που έχουν στο Σχήμα 1.11¹⁸.

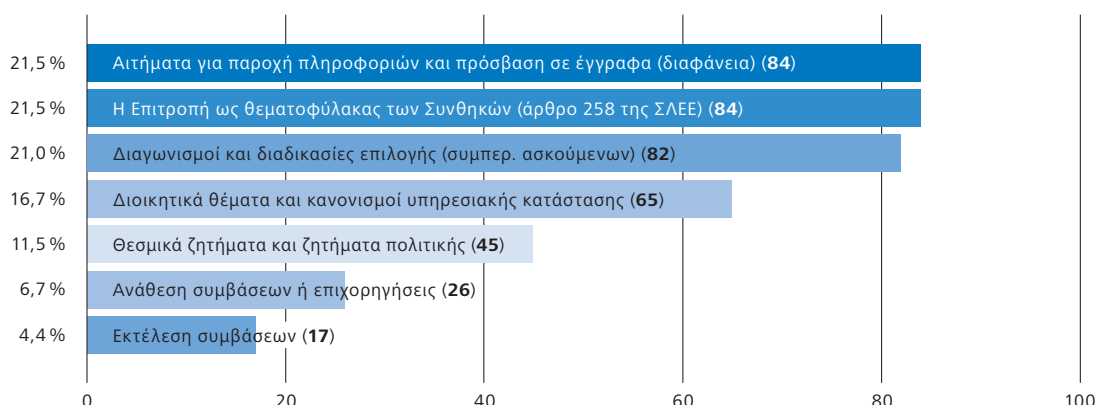
Διαφάνεια, πρόσβαση του κοινού και προσωπικά δεδομένα

Πρόσβαση του κοινού σε έγγραφα

Το άρθρο 10 παράγραφος 3 της ΣΕΕ αναφέρει ότι οι αποφάσεις στην Ένωση λαμβάνονται «όσο το δυνατόν πιο ανοιχτά και εγγύτερα στους πολίτες» ενώ το άρθρο 15 παράγραφος 1 της ΣΛΕΕ ορίζει ότι τα θεσμικά και λοιπά όργανα και οι οργανισμοί της Ένωσης διεξάγουν τις εργασίες τους όσο το δυνατόν πιο ανοιχτά προκειμένου να προωθήσουν τη χρηστή διακυβέρνηση και να διασφαλίσουν τη συμμετοχή της κοινωνίας των πολιτών. Το άρθρο 15 παράγραφος 3 της ΣΛΕΕ προβλέπει επίσης δικαίωμα πρόσβασης σε έγγραφα των θεσμικών και λοιπών οργάνων και οργανισμών της Ένωσης. Το ίδιο δικαίωμα προβλέπεται επίσης στο άρθρο 42 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων. Το θεμελιώδες δικαίωμα πρόσβασης σε έγγραφα διέπεται και από τον κανονισμό αριθ. 1049/2001¹⁹.

Το άρθρο 15 παράγραφος 3 της ΣΛΕΕ προβλέπει επίσης δικαίωμα πρόσβασης σε έγγραφα των θεσμικών και λοιπών οργάνων και οργανισμών της Ένωσης. Το ίδιο δικαίωμα προβλέπεται επίσης στο άρθρο 42 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων.

Σχήμα 1.11: Θεματική ανάλυση των ερευνών που περατώθηκαν



Σημείωση: Σε ορισμένες υποθέσεις, ο Διαμεσολαβητής περατώσε έρευνες που αφορούσαν δύο ή περισσότερα θέματα. Γι' αυτό, το άθροισμα των παραπάνω ποσοστών υπερβαίνει το 100 %.

¹⁸. Στο σχήμα 1.11 παρέχονται πληροφορίες σχετικά με όλες τις έρευνες που περατώθηκαν το 2012. Σκοπός αυτού του σχήματος είναι να υποδηλώσει τη σημασία των θεμάτων που εξετάζονται σε σχέση με τον συνολικό φόρτο εργασίας του Διαμεσολαβητή.

¹⁹. Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1049/2001 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 30ής Μαΐου 2001, για την πρόσβαση του κοινού στα έγγραφα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, του Συμβουλίου και της Επιτροπής, ΕΕ 2001 L 145, σ. 43.

Αναφορές και έρευνες

Ο κανονισμός 1049/2001 δίνει στους ενδιαφερόμενους τη δυνατότητα επιλογής μεταξύ δύο μέσων προσφυγής κατά της ολικής ή μερικής άρνησης πρόσβασης. Μπορούν να προσφύγουν κατά μιας άρνησης πρόσβασης σε έγγραφα είτε δικαστικώς δυνάμει του άρθρου 263 της ΣΛΕΕ, είτε υποβάλλοντας αναφορά στον Διαμεσολαβητή. Όπως υποδεικνύεται στη συνέχεια, οι έρευνες του Διαμεσολαβητή αφορούσαν τόσο διαδικαστικά ζητήματα όσο και την εφαρμογή των εξαιρέσεων σχετικά με την πρόσβαση του κοινού, οι οποίες προβλέπονται στο άρθρο 4 του κανονισμού.

Διαδικαστικά ζητήματα

Η καθυστερημένη καταχώριση και οι καθυστερημένες απαντήσεις σε αιτήματα φαίνονται να είναι σχετικά συχνό φαινόμενο. Στην υπόθεση **1972/2009/ANA**, η Επιτροπή αναγνώρισε την αδικαιολόγητη καθυστέρηση στον χειρισμό της επιβεβαιωτικής αίτησης του ενδιαφερόμενου και προέβη σε ενέργειες ώστε κάτι τέτοιο να μην επαναληφθεί στο μέλλον. Στην υπόθεση **2938/2009/EIS**, ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι ο χειρισμός της υπόθεσης του ενδιαφερόμενου εκ μέρους της Επιτροπής ήταν σαφώς αντίθετος προς τις αρχές της χρηστής διοίκησης. Η Επιτροπή ζήτησε συγγνώμη. Σε συμπληρωματική του παρατήρηση, ο Διαμεσολαβητής επεσήμανε τη σκοπιμότητα της λήψης μέτρων από την Επιτροπή ώστε να αποφευχθούν παρόμοιες παρατυπίες στο μέλλον. Στην υπόθεση **2466/2011/ER**, ο ενδιαφερόμενος ισχυρίστηκε ότι η Επιτροπή παρανόμως παρέτεινε την προθεσμία λήψης απόφασης επί της επιβεβαιωτικής αίτησής του για πρόσβαση. Ο Διαμεσολαβητής προέβη στην περάτωση της υπόθεσης χωρίς να του διαβιβασθεί η γνώμη της Επιτροπής διότι (i) η απάντηση της Επιτροπής καθυστέρησε τρεις μήνες και (ii) οι πληροφορίες που είχαν ήδη

τεθεί στη διάθεσή του ήταν επαρκείς για τον χειρισμό της αναφοράς. Επεσήμανε ότι ο κανονισμός 1049/2001 θεσπίζει δεσμευτικές προθεσμίες – δυνατότητα εξαιρέσεων προβλέπεται μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις και εφόσον προβάλλονται εμπεριστατωμένοι λόγοι. Στην προκειμένη περίπτωση, η Επιτροπή περιορίστηκε να δηλώσει ότι δεν είχε ακόμη στη διάθεσή της όλα τα απαιτούμενα στοιχεία ώστε να προβεί στην τελική της εκτίμηση.

Στην υπόθεση **1472/2011/MMN**, με αντικείμενο την άρνηση παροχής πρόσβασης στις απαντήσεις της Γαλλίας και της Ισπανίας σε ένα ερωτηματολόγιο, η απάντηση της Επιτροπής εστάλη με μεγάλη καθυστέρηση. Αν και η Επιτροπή ζήτησε συγγνώμη από τον ενδιαφερόμενο για τις καθυστερήσεις αυτές, από τις απαντήσεις της τόσο στον ενδιαφερόμενο όσο και στον Διαμεσολαβητή κατέστη προφανές ότι εξακολουθούσε να θεωρεί ότι η ανάγκη διαβούλευσης με τα κράτη μέλη της επιτρέπει να υπερβαίνει τις προθεσμίες που ορίζει το άρθρο 4 παράγραφος 5 του κανονισμού 1049/2001 για την απάντηση σε αιτήματα χορήγησης πρόσβασης. Ο Διαμεσολαβητής επεσήμανε ότι τα δικαστήρια της ΕΕ έχουν καταστήσει επίσης σαφές ότι το γεγονός ότι το θεσμικό όργανο προσέρχεται, δυνάμει του άρθρου 4 παράγραφος 5, σε διάλογο με το κράτος μέλος από το οποίο προέρχεται το επίμαχο έγγραφο δεν το νομιμοποιεί να υπερβαίνει τους χρονικούς περιορισμούς που θεσπίζει ο κανονισμός.

Στην υπόθεση **1683/2010/MMN**, η οποία αφορούσε την πρόσβαση σε έγγραφα σχετικά με έναν ανοιχτό διαγωνισμό που διοργανώθηκε από την EPSO, ο ενδιαφερόμενος ισχυρίστηκε ότι η Επιτροπή έσφαλε, παραλείποντας να αιτιολογήσει τη δεύτερη παράταση της προθεσμίας λήψης απόφασης σχετικά με την επιβεβαιωτική του αίτηση.



Ο Διαμεσολαβητής επεσήμανε ότι η Επιτροπή δεν είχε αιτιολογήσει την απόφασή της. Παρατήρησε επίσης ότι ο κανονισμός 1049/2001 επιτρέπει ρητώς μόνο μία παράταση της προθεσμίας απάντησης σε επιβεβαιωτική αίτηση. Η Επιτροπή ζήτησε συγγνώμη για την καθυστέρηση. Όσον αφορά το αίτημα πρόσβασης, η Επιτροπή εξήγησε ότι τα έγγραφα δεν υπήρχαν. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε τις εξηγήσεις αυτές εύλογες. Εξέφρασε επίσης την ικανοποίησή του για το γεγονός ότι η Επιτροπή δεν περιορίστηκε στην παραπάνω δήλωση, αλλά χορήγησε πρόσβαση σε ορισμένα έγγραφα τα οποία θα μπορούσαν να ενδιαφέρουν τον ενδιαφερόμενο, εφιστώντας την προσοχή του σε δύο έγγραφα που αφορούσαν το έργο της εξεταστικής επιτροπής.

Ζητήματα ουσίας: εφαρμογή εξαιρέσεων

Πολλές από τις έρευνες του Διαμεσολαβητή στον συγκεκριμένο τομέα αφορούσαν τις εξαιρέσεις που προβλέπει το άρθρο 4 του κανονισμού 1049/2001 στην πρόσβαση του κοινού σε έγγραφα.

Εξαίρεση όσον αφορά επιθεωρήσεις, έρευνες και οικονομικούς ελέγχους

Στις δύο υποθέσεις που εξετάζονται στη συνέχεια, το θεσμικό όργανο επικαλέστηκε την εξαίρεση που αφορά την προστασία του σκοπού των επιθεωρήσεων, η οποία προβλέπεται στην τρίτη περίπτωση του άρθρου 4 παράγραφος 2 του κανονισμού 1049/2001, προκειμένου να αρνηθεί την πρόσβαση στα επίμαχα έγγραφα.

Η υπόθεση **292/2011/AN** αφορούσε την πρόσβαση σε έγγραφα που σχετίζονταν με διαδικασίες επί παραβάσει²⁰.

Ο Διαμεσολαβητής υπέβαλε πρόταση φιλικού διακανονισμού την οποία αποδέχτηκε η Επιτροπή δημοσιοποιώντας δύο από τα τρία επίμαχα έγγραφα. Όσον αφορά το τρίτο, δήλωσε ότι έπρεπε να συμβουλευθεί πρώτα τις ισπανικές αρχές,

καθώς το έγγραφο είχε συνταχθεί από αυτές. Ο Διαμεσολαβητής εξέφρασε την πεποίθησή του ότι η Επιτροπή θα ολοκλήρωνε τη διαβούλευση με τις ισπανικές αρχές εν ευθέτω χρόνω και ότι θα ενημέρωνε τον ενδιαφερόμενο το συντομότερο δυνατόν σχετικά με την αιτιολογημένη της απόφαση περί της δημοσιοποίησης.

Στην υπόθεση **2914/2009/DK**, ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός Φαρμάκων (EMA) εσφαλμένως αρνήθηκε την πρόσβαση του κοινού σε δύο εκθέσεις εσωτερικού ελέγχου. Εξάλλου, οι επίμαχοι έλεγχοι είχαν ήδη περατωθεί και, συνεπώς, δεν υφίστατο κίνδυνος υπονόμευσης της διαδικασίας ελέγχου συνεπεία της δημοσιοποίησης των εκθέσεων. Ο EMA συμφώνησε να επανεξετάσει την άρνησή του και παρέσχε πρόσβαση στις εκθέσεις, καθώς και σε συνοδευτικό σημείωμα σχετικά με την εφαρμογή των συστάσεων που διατύπωναν οι εκθέσεις.

Εξαίρεση όσον αφορά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων του θεσμικού οργάνου

Στην υπόθεση **127/2010/VIK** σχετικά με την πρόσβαση σε έγγραφα που αφορούσαν προτεινόμενες επενδύσεις στον τομέα της πυρηνικής ενέργειας, η Επιτροπή επικαλέστηκε αποκλειστικά και μόνο την εξαίρεση που εξυπηρετεί την ανάγκη προστασίας της οικείας διαδικασίας λήψης αποφάσεων (βλ. συγκεκριμένα άρθρο 4 παράγραφος 3 του κανονισμού 1049/2001). Ο Διαμεσολαβητής δεν έκρινε την επίκληση αυτής της εξαίρεσης πρόσφορη. Κατά τη διάρκεια, ωστόσο, της έρευνας, κατέστη προφανές ότι ο επενδυτής του έργου δεν συμφωνούσε με τη δημοσιοποίηση των εγγράφων. Δεδομένου ότι το ισχύον νομικό πλαίσιο προηγούνταν χρονικά της έναρξης ισχύος της συνθήκης της Λισαβόνας, δεν ήταν καθόλου σαφές το κατά πόσον τα

²⁰. Βλ. επίσης την υπόθεση **1972/2009/ANA**, στην οποία η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αρνήθηκε την πρόσβαση σε έγγραφο με το αιτιολογικό ότι όφειλε να προστατεύσει τον διάλογο με τις ελληνικές αρχές ώστε να επιτευχθεί εναρμόνιση της συναφούς ελληνικής νομοθεσίας με το δίκαιο της ΕΕ.

Αναφορές και έρευνες

έγγραφα που ζήτησε ο ενδιαφερόμενος μπορούσαν να δημοσιοποιηθούν χωρίς τη σύμφωνη γνώμη του ενδιαφερόμενου κράτους μέλους ή προσώπου ή της ενδιαφερόμενης επιχείρησης. Κατά συνέπεια, ο Διαμεσολαβητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι δεν δικαιολογούνταν περαιτέρω έρευνες. Παράλληλα, όμως, ενημέρωσε τον ενδιαφερόμενο σχετικά με τη δυνατότητά του να υποβάλει νέα αίτηση πρόσβασης, με το σκεπτικό ότι η συγκεκριμένη αίτηση θα εξεταζόταν βάσει των κανόνων που άρχισαν να εφαρμόζονται μετά την έναρξη ισχύος της συνθήκης της Λισαβόνας. Κατ' αυτόν τον τρόπο επιτεύχθηκε ένας συγκεκριασμός της απαίτησης περί συγκατάθεσης με την ανάγκη για διαφάνεια.

Εξαίρεση σχετικά με την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

Στο άρθρο 4 παράγραφος 1 στοιχείο β) του κανονισμού 1049/2001 παρατίθεται και η εξαίρεση που αφορά τα θεμελιώδη δικαιώματα της προστασίας της ιδιωτικής ζωής και της προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Στην υπόθεση **3136/2008/EIS**, ο ενδιαφερόμενος, ο οποίος αποτελούσε αντικείμενο έρευνας της Ευρωπαϊκής Υπηρεσίας Καταπολέμησης της Απάτης (OLAF), ζήτησε πρόσβαση (i) στα έγγραφα βάσει των οποίων η OLAF αποφάσισε να διενεργήσει την έρευνα και (ii) σε πληροφορίες σχετικά με την έκβαση της έρευνας. Η OLAF αρνήθηκε. Ο Διαμεσολαβητής μελέτησε τον φάκελο της OLAF και ζήτησε τη γνώμη του Ευρωπαίου Επόπτη Προστασίας Δεδομένων. Επ' αυτής της βάσης, ο Διαμεσολαβητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι οι λόγοι που παρήθεσε η OLAF για την απόρριψη της αίτησης πρόσβασης ήταν βάσιμοι και προσφυείς. Όσον αφορά το άλλο ζήτημα που τέθηκε από τον ενδιαφερόμενο, ο Διαμεσολαβητής επεσήμανε ότι, κατά τη γνώμη του, η OLAF είχε παράσχει πληροφορίες σχετικά με την έκβαση της έρευνάς της. Ο Διαμεσολαβητής παρατήρησε, πάντως,

ότι σύμφωνα με το θεμελιώδες δικαίωμα στη χρηστή διοίκηση, το οποίο ορίζεται στο άρθρο 41 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων, κάθε πρόσωπο που έχει αποτελέσει αντικείμενο έρευνας έχει δικαίωμα να ενημερωθεί εντός ευλόγου προθεσμίας σχετικά με τα αποτελέσματα της έρευνας μόλις αυτή περατωθεί. Στην προκειμένη περίπτωση, η OLAF δεν προέβη στην ενέργεια αυτή εντός ευλόγου προθεσμίας.

Η υπόθεση **682/2010/TN** αφορούσε μια αίτηση πρόσβασης σε έκθεση που περιείχε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα. Ο Διαμεσολαβητής σημείωσε ότι η Επιτροπή είχε, καταρχήν, το δικαίωμα να αρνηθεί την πρόσβαση διότι ο ενδιαφερόμενος δεν είχε τεκμηριώσει τους λόγους για τους οποίους θεωρούσε αναγκαία τη διαβίβαση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Παρ' όλα αυτά, πρότεινε στην Επιτροπή να επανεξετάσει το ενδεχόμενο χορήγησης πρόσβασης σε άλλα τμήματα της έκθεσης. Η Επιτροπή δεν συμφώνησε πλήρως και ο Διαμεσολαβητής προέβη στη διατύπωση επικριτικής παρατήρησης για τον λόγο ότι η Επιτροπή δεν είχε αιτιολογήσει με πειστικό τρόπο τους λόγους για τους οποίους αρνήθηκε να χορηγήσει μερική πρόσβαση. Ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε επίσης συμπληρωματική παρατήρηση με στόχο την καλύτερη πληροφόρηση των αιτούντων που ζητούν πρόσβαση σε έγγραφα τα οποία περιέχουν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα.

Πρόσβαση του κοινού σε πληροφορίες

Το άρθρο 41 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων αναγνωρίζει το δικαίωμα κάθε προσώπου στην αμερόληπτη, δίκαιη και εντός ευλόγου προθεσμίας εξέταση των υποθέσεων του από τη διοίκηση της ΕΕ. Το άρθρο προβλέπει επίσης το δικαίωμα των προσώπων να λαμβάνουν



απάντηση. Το 2012 ο Διαμεσολαβητής εξέτασε πολλές υποθέσεις στις οποίες οι πολίτες κατήγγειλαν ότι δεν έλαβαν προσήκουσα απάντηση ή ότι δεν έλαβαν καμία απάντηση από τις εκάστοτε διοικητικές υπηρεσίες. Οι υποθέσεις αυτές διεκπεραιώθηκαν ως επί το πλείστον μέσω απλοποιημένων διαδικασιών προκειμένου να διασφαλιστεί η παροχή έγκαιρης απάντησης στον ενδιαφερόμενο.

Προστασία δεδομένων

Τα άρθρα 7 και 8 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων κατοχυρώνουν, αντίστοιχα, τα θεμελιώδη δικαιώματα του σεβασμού της ιδιωτικής ζωής και της προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Το δεύτερο εκ των δύο αυτών δικαιωμάτων εξετάστηκε στην αναφορά **2384/2011/ΑΝ**, η οποία υποβλήθηκε

Το 2012 ο Διαμεσολαβητής εξέτασε πολλές υποθέσεις στις οποίες οι πολίτες κατήγγειλαν ότι δεν έλαβαν προσήκουσα απάντηση ή ότι δεν έλαβαν καμία απάντηση από τις εκάστοτε διοικητικές υπηρεσίες.

Η υπόθεση **1451/2011/ΒΕΗ** αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα διεξαγωγής πλήρους έρευνας με αντικείμενο την πρόσβαση του κοινού σε πληροφορίες. Συγκεκριμένα, η υπόθεση αφορούσε τον ισχυρισμό ότι η Επιτροπή παρέσχε εσφαλμένες πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα ελεύθερης κυκλοφορίας. Ο ενδιαφερόμενος υποστήριξε ότι ένα από τα χωρία των κατευθυντήριων γραμμών της Επιτροπής σχετικά με την ιθαγένεια της Ένωσης (οδηγία 2004/38/ΕΚ) αντίκειται προς το δίκαιο της ΕΕ, όπως αυτό ερμηνεύεται από το Δικαστήριο στην υπόθεση *Akrich* (υπόθεση C-109/01). Όντως, ο Διαμεσολαβητής εντόπισε το πρόβλημα και ζήτησε από την Επιτροπή να εξετάσει το ενδεχόμενο αναθεώρησης του επίμαχου χωρίου. Η Επιτροπή δήλωσε ότι δεν σκοπεύει να τροποποιήσει τις κατευθυντήριες γραμμές στο παρόν στάδιο, αλλά ότι θα εκτιμήσει την προστιθέμενη αξία μιας ενδεχόμενης επικαιροποίησής τους βάσει των αποτελεσμάτων της δεύτερης έκθεσής της σχετικά με την εφαρμογή της οδηγίας 2004/38, η οποία αναμένεται να δημοσιευθεί το 2013. Ο Διαμεσολαβητής σημείωσε την παραδοχή της Επιτροπής ότι χωρεί περιθώριο αποσαφήνισης του επίμαχου χωρίου και περάτωσε την υπόθεση ζητώντας από την Επιτροπή να τον κρατά ενήμερο.

από ενδιαφερόμενο ο οποίος αποτέλεσε αντικείμενο έρευνας της OLAF. Η OLAF κοινοποίησε σε τρίτο μέρος λεπτομέρειες του πορίσματος της έρευνάς της, οι οποίες δημοσιεύθηκαν σε άρθρο στη χώρα του ενδιαφερομένου. Ο Ευρωπαίος Επόπτης Προστασίας Δεδομένων έκρινε ότι η κοινοποίηση αντίκειται στους κανόνες της ΕΕ σχετικά με την προστασία των δεδομένων. Ο ενδιαφερόμενος ζήτησε από την OLAF να αναγνωρίσει ότι έσφαλε και να ζητήσει συγγνώμη. Η OLAF αρνήθηκε. Ωστόσο, μετά από έρευνα του Διαμεσολαβητή απέστειλε στον ενδιαφερόμενο επιστολή εκφράζοντας τη λύπη της για το γεγονός ότι στην περίπτωση του δεν ενήργησε σύμφωνα με τους κανόνες προστασίας δεδομένων και του ζήτησε συγγνώμη.

Η Επιτροπή ως θεματοφύλακας των Συνθηκών

Το κράτος δικαίου αποτελεί θεμελιώδη αρχή της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ένα από τα σημαντικότερα καθήκοντα της Επιτροπής είναι να λειτουργεί ως θεματοφύλακας των Συνθηκών²¹. Το άρθρο 258 της ΣΛΕΕ θεσπίζει μια γενική διαδικασία στο πλαίσιο της οποίας η Επιτροπή μπορεί να ερευνά και να θέσει ενώπιον του Δικαστηρίου περιπτώσεις πιθανής

²¹. Το άρθρο 17 της ΣΕΕ ορίζει ότι η Επιτροπή «μεριμνά για την εφαρμογή των Συνθηκών καθώς και των μέτρων που θεσπίζονται βάσει αυτών από τα θεσμικά όργανα».

Αναφορές και έρευνες

παραβίασης της νομοθεσίας της ΕΕ από τα κράτη μέλη. Η Επιτροπή μπορεί να κινεί διαδικασίες έρευνας ιδία πρωτοβουλία, βάσει καταγγελιών ή κατόπιν αιτημάτων του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου για την

ενέργειες αρχών των κρατών μελών. Η έρευνα του Διαμεσολαβητή αφορά μόνο τη συμπεριφορά της Επιτροπής κατά την ανάλυση και τον χειρισμό της καταγγελίας επί παραβάσει που

Η έρευνα του Διαμεσολαβητή αφορά μόνο τη συμπεριφορά της Επιτροπής κατά την ανάλυση και τον χειρισμό της καταγγελίας επί παραβάσει που υποβάλλεται σε αυτήν.

εξέταση αναφορών που υποβάλλονται στο τελευταίο δυνάμει του άρθρου 227 της ΣΛΕΕ. Για ειδικά θέματα, όπως οι παράνομες κρατικές ενισχύσεις, εφαρμόζονται άλλες διαδικασίες.

υποβάλλεται σε αυτήν. Ο Διαμεσολαβητής μπορεί να εξετάζει τόσο τις διαδικαστικές όσο και τις ουσιαστικές πτυχές της συμπεριφοράς της Επιτροπής.

Στο σημείο αυτό αξίζει να αναφερθεί το πρόγραμμα «EU Pilot»²², μία μέθοδος εργασίας που εγκαινίασε το 2007 η Επιτροπή από κοινού με τα κράτη μέλη, με σκοπό την αποκατάσταση παραβάσεων του δικαίου της ΕΕ σε όσο το δυνατόν πιο πρώιμο στάδιο, χωρίς να απαιτείται προσφυγή σε διαδικασίες επί παραβάσει. Στόχος του εν λόγω έργου είναι να διασφαλίσει την αποτελεσματικότερη εφαρμογή της νομοθεσίας της ΕΕ από τα κράτη μέλη και την ταχύτερη επίλυση των καταγγελιών που υποβάλλουν πολίτες και επιχειρήσεις.

Διαδικαστικές υποχρεώσεις

Όσον αφορά τις διαδικαστικές υποχρεώσεις της Επιτροπής έναντι των καταγγελλόντων, το κύριο σημείο αναφοράς του Διαμεσολαβητή αποτελεί μια ανακοίνωση, η οποία αρχικά δημοσιεύθηκε από την Επιτροπή το 2002²³ και αναθεωρήθηκε το 2012²⁴. Η ανακοίνωση αυτή θεσπίζει υποχρέωση καταχώρισης των καταγγελιών, ορισμένες εξαιρέσεις από τη συγκεκριμένη υποχρέωση, καθώς και προθεσμίες για τη διεκπεραίωση των καταγγελιών και την ενημέρωση των καταγγελλόντων. Η Επιτροπή εξέδωσε αρχικά την ανακοίνωση ως απάντηση σε προηγούμενες έρευνες και επικρίσεις που είχε εκφράσει ο Διαμεσολαβητής σχετικά με τα εν λόγω ζητήματα. Ο Διαμεσολαβητής θεωρεί τη συγκεκριμένη ανακοίνωση ως σημαντικό βήμα για την ενδυνάμωση της εμπιστοσύνης των πολιτών προς την Επιτροπή ως θεματοφύλακα των Συνθηκών.

Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής λαμβάνει και εξετάζει αναφορές κατά της Επιτροπής ως θεματοφύλακα των Συνθηκών.

Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής λαμβάνει και εξετάζει αναφορές κατά της Επιτροπής ως θεματοφύλακα των Συνθηκών. Όταν ο Διαμεσολαβητής κινεί διαδικασία έρευνας σχετικά με μια τέτοια αναφορά, μεριμνά πάντοτε ώστε να καθιστά σαφές ότι δεν πρόκειται να εξετάσει εάν υφίσταται παράβαση. Αυτό συμβαίνει διότι ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής δεν έχει αρμοδιότητα να ερευνά τις

22. Βλ. ανακοίνωση της Επιτροπής με τίτλο «Μια Ευρώπη αποτελεσμάτων – Εφαρμογή του κοινοτικού δικαίου, COM(2007)502».

23. Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή όσον αφορά τις σχέσεις με τον καταγγέλλοντα στον τομέα των παραβάσεων του κοινοτικού δικαίου, ΕΕ 2002 C 244, σ. 5.

24. COM(2012)154 τελικό. Ανακοίνωση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής προς το Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο: Επικαιροποίηση του χειρισμού των σχέσεων με τους καταγγέλλοντες όσον αφορά την εφαρμογή του δικαίου της Ένωσης.



Όπως προκύπτει από τα ακόλουθα παραδείγματα, οι έρευνες του Διαμεσολαβητή το 2012 αποκάλυψαν αρκετές διαδικαστικές παρατυπίες.

Καθυστέρηση και μη ενδεδειγμένοι χειρισμοί

Στην υπόθεση **773/2011/OV**, ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι, αντίθετα με τους ισχυρισμούς του ενδιαφερόμενου, η Επιτροπή δεν είχε αδρανήσει όσον αφορά την εξέταση της καταγγελίας για παράβαση και είχε αποστείλει αρκετές επί της ουσίας απαντήσεις στον ενδιαφερόμενο. Απεναντίας, στην υπόθεση **230/2011/(TS)EIS**, ο Διαμεσολαβητής επεσήμανε ότι, κατά τον χειρισμό των καταγγελιών για παράβαση, η Επιτροπή δεν απαλλάσσεται των περιορισμών που απορρέουν από τα θεμελιώδη δικαιώματα και τις αρχές της χρηστής διοίκησης. Εξέφρασε δε την άποψη ότι η περιπλοκότητα των ζητημάτων δεν δικαιολογεί την καθυστέρηση που σημειώθηκε στη συγκεκριμένη υπόθεση. Όσον αφορά το επιχείρημα της Επιτροπής περί συνοχής, ο Διαμεσολαβητής δήλωσε ότι η επιδίωξη μιας «συνεκτικής προσέγγισης» δεν πρέπει να συνεπάγεται άσκοπες καθυστερήσεις.

Οι υποθέσεις **930/2010/CK** και **1827/2009/CK** αφορούσαν ισχυρισμούς περί μη ενδεδειγμένου χειρισμού καταγγελιών για παράβαση. Ο Διαμεσολαβητής, με σκοπό να βοηθήσει την Επιτροπή στην περαιτέρω βελτίωση των διαδικασιών της, διατύπωσε στην πρώτη υπόθεση δύο συμπληρωματικές παρατηρήσεις. Στη δεύτερη υπόθεση, ο Διαμεσολαβητής εξέφρασε τη λύπη του για τον απότομο τρόπο με τον οποίον η Επιτροπή αντέκρουσε τα επιχειρήματα του ενδιαφερόμενου. Επεσήμανε,

εντούτοις ότι, με βάση μεταγενέστερες εξελίξεις, η διαφωνία μεταξύ Επιτροπής και ενδιαφερόμενου σχετικά με την ορθή ερμηνεία των φορολογικών κανόνων της Ελλάδας ήταν πλέον άνευ αντικειμένου.

Στην υπόθεση **1775/2012/ER**, η οποία είχε ως αντικείμενο την παράλειψη απάντησης και τον μη ενδεδειγμένο χειρισμό καταγγελίας που υποβλήθηκε από ιταλό εισαγωγέα τσιγάρων, η Επιτροπή επιβεβαίωσε την παραλαβή της καταγγελίας λίγο αφού επικοινωνήσε μαζί της ο Διαμεσολαβητής. Επιπλέον, η Επιτροπή ανέθεσε την υπόθεση σε άλλον υπάλληλο, ο οποίος επικοινωνήσε τηλεφωνικώς με τον ενδιαφερόμενο ενημερώνοντάς τον σχετικά. Λίγο μετά πραγματοποιήθηκε συνάντηση με τον ενδιαφερόμενο.

Ζητήματα ουσίας

Κατά τη διερεύνηση αναφορών για παραβάσεις, ο Διαμεσολαβητής μπορεί επίσης να εξετάζει την ουσία των αναλύσεων και των συμπερασμάτων της Επιτροπής²⁵. Μπορεί, για παράδειγμα, να ελέγχει εάν οι εν λόγω αναλύσεις και τα συμπεράσματα είναι εύλογα, βασίζονται σε ορθή επιχειρηματολογία και εξηγούνται λεπτομερώς στους καταγγέλλοντες. Οι έρευνες και τα συμπεράσματα του Διαμεσολαβητή σέβονται πλήρως τη διακριτική ευχέρεια της Επιτροπής, όπως αυτή αναγνωρίζεται από τις Συνθήκες και από τη νομολογία του Δικαστηρίου, να αποφασίζει εάν θα παραπέμψει μια παράβαση στο Δικαστήριο.²⁶ Σε περίπτωση που ο Διαμεσολαβητής διαφωνούσε ριζικά με την αξιολόγηση της Επιτροπής, θα δήλωνε αυτή τη διαφωνία, υπογραμμίζοντας ταυτόχρονα

Οι έρευνες και τα συμπεράσματα του Διαμεσολαβητή σέβονται πλήρως τη διακριτική ευχέρεια της Επιτροπής, όπως αυτή αναγνωρίζεται από τις Συνθήκες και από τη νομολογία του Δικαστηρίου, να αποφασίζει εάν θα παραπέμψει μια παράβαση στο Δικαστήριο.

²⁵. Βλ. για παράδειγμα την υπόθεση **2591/2010/GG** σχετικά με την αδυναμία της Επιτροπής να διεξαγάγει με τον προσήκοντα τρόπο διαδικασία επί παραβάσει κατά της Αυστρίας σχετικά με το αεροδρόμιο της Βιέννης, η οποία περιγράφεται στην παράγραφο 1.4 ανωτέρω.

²⁶. Ως προς αυτό, ο Διαμεσολαβητής επισημαίνει ότι το γεγονός ότι υφίσταται παράβαση της νομοθεσίας της ΕΕ δεν συνεπάγεται αυτόματη εκκίνηση διαδικασίας επί παραβάσει εκ μέρους της Επιτροπής. Η Επιτροπή πρέπει, ωστόσο, να δικαιολογεί τον τρόπο με τον οποίο ασκεί την ευρεία διακριτική ευχέρεια που διαθέτει.

Αναφορές και έρευνες

ότι η ανώτατη αρχή για την ερμηνεία του δικαίου της ΕΕ είναι το Δικαστήριο. Ωστόσο, διαφωνίες τέτοιου είδους ανακύπτουν μόνο κατ' εξαίρεση.

Αδυναμία επαρκούς αιτιολόγησης

Στην υπόθεση **1623/2009/FOR**, ο Διαμεσολαβητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η Επιτροπή δεν εξήγησε με σαφήνεια τους λόγους για τους οποίους δεν έδωσε συνέχεια σε καταγγελία για παραβίαση των δικαιωμάτων του δημιουργού στην τηλεοπτική αγορά της Φινλανδίας. Σε απάντηση στην πρόταση του Διαμεσολαβητή για αποσαφήνιση της στάσης της, η Επιτροπή δήλωσε ότι, κατόπιν της περαιτέρω αλληλογραφίας της με τον ενδιαφερόμενο, η υπόθεση παραπέμφθηκε προς επίλυση στο πλαίσιο του συστήματος EU Pilot. Στο πλαίσιο αυτό, η Επιτροπή θα έλθει σε επαφή με τη Φινλανδία για να ζητήσει πληροφορίες ή για να αναζητήσει λύσεις στο πρόβλημα. Ομοίως, στην υπόθεση **1260/2010/RT**, ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι η Επιτροπή δεν αιτιολόγησε επαρκώς την απόφασή της να περατώσει καταγγελία για παράβαση, σύμφωνα με την οποία οι γαλλικές αρχές δεν συμμορφώνονταν προς τις διατάξεις της νομοθεσίας της ΕΕ σχετικά με τις παράλληλες εισαγωγές κτηνιατρικών φαρμάκων. Κατόπιν του σχεδίου σύστασης που συνέταξε ο Διαμεσολαβητής, η Επιτροπή αποφάσισε να ξεκινήσει νέα διαδικασία επί παραβάσει σχετικά με τα εμπόδια τα οποία συναντούν οι χονδρέμποροι που επιχειρούν να κάνουν παράλληλες εισαγωγές κτηνιατρικών φαρμάκων.

Διαφωνία με την αξιολόγηση της Επιτροπής

Ο ενδιαφερόμενος στην υπόθεση **1909/2009/ΒΕΗ** υπέβαλε αναφορά για παράβαση, ισχυριζόμενος ότι, κατά παράβαση του δικαίου της ΕΕ, οι αυστριακές αρχές δεν αξιολόγησαν σε μεμονωμένη βάση το κατά πόσον ο πελάτης του, ο κύριος D., συνιστούσε

απειλή για τη δημόσια ασφάλεια.

Η Επιτροπή έκρινε, βάσει των πληροφοριών που υποβλήθηκαν, ότι δεν ήταν σε θέση να αποφανθεί ως προς το εάν οι αυστριακές αρχές είχαν παραβιάσει τη νομοθεσία της ΕΕ και αποφάσισε να μην κινήσει διαδικασία επί παραβάσει. Ο Διαμεσολαβητής θεώρησε πως οι λόγοι που παρέθεσε η Επιτροπή προς στήριξη της θέσης της ότι οι αυστριακές αρχές είχαν όντως προβεί στην προαναφερθείσα μεμονωμένη αξιολόγηση ήταν βάσιμοι. Παρ' όλα αυτά, η Επιτροπή δεν χειρίστηκε δεόντως την αναφορά σε ότι αφορά την απόφαση των αυστριακών αρχών (i) να μην χορηγήσουν στον κύριο D. προθεσμία για να εγκαταλείψει την επικράτεια της Αυστρίας και (ii) να μην προσδώσουν ανασταλτικό αποτέλεσμα στην προσφυγή του κατά της απόφασης έκδοσης, το οποίο προβλέπεται από τη νομοθεσία της ΕΕ μόνο σε περιπτώσεις κατεπείγοντος. Ο Διαμεσολαβητής ζήτησε από την Επιτροπή να επανεξετάσει την καταγγελία για παράβαση ως προς το συγκεκριμένο σκέλος της. Η Επιτροπή υποστήριξε ότι οι αυστριακές αρχές είχαν διαπιστώσει κατόπιν συναφούς εξέτασης τον κατεπείγοντα χαρακτήρα της υπόθεσης. Ο Διαμεσολαβητής δεν πείστηκε από την απάντηση της Επιτροπής και, δεδομένου ότι η υπόθεση αφορούσε μια μεμονωμένη περίπτωση, την περάτωσε διατυπώνοντας επικριτική παρατήρηση.

Ανάθεση συμβάσεων και επιχορηγήσεις

Ο Διαμεσολαβητής εξετάζει αναφορές σχετικά με την ανάθεση ή τη μη ανάθεση συμβάσεων και επιχορηγήσεων. Ωστόσο, θεωρεί ότι τα θεσμικά όργανα, και ειδικότερα οι επιτροπές αξιολόγησης και οι αναθέτουσες αρχές στο πλαίσιο διαγωνισμών, διαθέτουν ευρεία διακριτική ευχέρεια και ότι, κατά την εξέταση τέτοιων υποθέσεων, ο ρόλος του δικού του πρέπει να περιορίζεται στο να ελέγχει εάν



εφαρμόζονται οι κανόνες που διέπουν τις σχετικές διαδικασίες, εάν τα στοιχεία είναι ορθά και εάν υπάρχει πρόδηλη πλάνη κατά την εκτίμηση ή κατάχρηση εξουσιών. Επιπλέον, μπορεί να εξετάζει εάν τα θεσμικά όργανα έχουν ανταποκριθεί στην υποχρέωση αιτιολόγησης των επιλογών τους και εάν η αιτιολόγηση αυτή είναι συνεκτική και λογική.

«δυννητική» είτε «φαινομενική». Στην απάντησή της, η Επιτροπή υποστήριξε ότι η συναφής διάταξη του δημοσιονομικού κανονισμού καλύπτει μόνο περιπτώσεις «πραγματικής» και «δυννητικής» σύγκρουσης συμφερόντων και ότι περίπτωση «φαινομενικής» σύγκρουσης συμφερόντων συντρέχει μόνο εφόσον προκύψει, κατόπιν εξέτασης, ότι υφίσταται

Μεταξύ των ζητημάτων που εξέτασε ο Διαμεσολαβητής το 2012 στον τομέα της ανάθεσης συμβάσεων και των επιχορηγήσεων συγκαταλέγονταν αναφορές για άνιση μεταχείριση των υποψηφίων και έλλειψη διαφάνειας.

Μεταξύ των ζητημάτων που εξέτασε ο Διαμεσολαβητής το 2012 στον τομέα της ανάθεσης συμβάσεων και των επιχορηγήσεων συγκαταλέγονταν αναφορές για άνιση μεταχείριση των υποψηφίων και έλλειψη διαφάνειας. Με την ευκαιρία της πρώτης από τις υποθέσεις που αναλύονται στη συνέχεια, ο Διαμεσολαβητής υπενθύμισε την Επιτροπή ότι για τη συμμόρφωσή τους προς τις αρχές της χρηστής διοίκησης τα όργανα της ΕΕ καλούνται ενίοτε να προβούν σε ενέργειες που εξέρχονται του νομικού πλαισίου.

Άνιση μεταχείριση

Τεχνικός σύμβουλος σε διαδικασία σύναψης διαγωνισμού φερόταν να εμπλέκεται σε υπόθεση σύγκρουσης συμφερόντων (642/2008/MMN). Ο ενδιαφερόμενος ισχυρίστηκε ότι η Επιτροπή παρέβη την αρχή της ίσης μεταχείρισης διότι ένας από τους συμβούλους της επιτροπής αξιολόγησης είχε συνεργαστεί στο παρελθόν με τον ανάδοχο. Ο Διαμεσολαβητής κάλεσε, μεταξύ άλλων, την Επιτροπή να επαναδιατυπώσει τη δήλωση αμεροληψίας και εμπιστευτικότητας που πρέπει να υπογράφουν όλα τα μέλη της επιτροπής αξιολόγησης και τυχόν παρατηρητές, ώστε να διασφαλίζει ότι καλύπτει σαφώς κάθε πιθανή περίπτωση σύγκρουσης συμφερόντων, είτε αυτή είναι «πραγματική», είτε

«πραγματική» ή «δυννητική» σύγκρουση συμφερόντων. Ο Διαμεσολαβητής δεν βρήκε την απάντηση πειστική. Καθώς όμως η Επιτροπή τον ενημέρωσε ότι θα αναθεωρούσε τη δήλωση αμεροληψίας και εμπιστευτικότητας, κατέληξε ότι δεν δικαιολογούνταν περαιτέρω έρευνες. Παράλληλα, δήλωσε ότι θα ζητούσε από την Επιτροπή να υποβάλει, εντός εύλογης προθεσμίας, πληροφορίες σχετικά με την έκβαση της εξαγγελθείσας αναθεώρησης.

Στην υπόθεση 3000/2009/JF, ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι η Επιτροπή δεν είχε διασφαλίσει την ίση μεταχείριση των συμμετεχόντων σε διαδικασία σύναψης σύμβασης, υπονομεύοντας κατ' αυτόν τον τρόπο τις πιθανότητες επιλογής της ενδιαφερόμενης εταιρίας. Υπέβαλε πρόταση φιλικού διακανονισμού στην Επιτροπή και την κάλεσε να αποζημιώσει την ενδιαφερόμενη για τις δαπάνες στις οποίες υποβλήθηκε για τη συμμετοχή της στη διαδικασία. Ως εκ τούτου, η Επιτροπή κατέβαλε στην ενδιαφερόμενη εταιρία ποσό άνω των 10 000 ευρώ.

Στην υπόθεση 105/2011/TN, η προσφορά της ενδιαφερόμενης απορρίφθηκε όταν κατέστη σαφές ότι ο προταθείς από την ίδια συντονιστής του έργου είχε δεσμευθεί να εργαστεί σε καθεστώς πλήρους απασχόλησης σε άλλο χρηματοδοτούμενο από την ΕΕ έργο που

Αναφορές και έρευνες

υλοποιείτο την ίδια περίοδο. Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής έκρινε η εισήγηση της Επιτροπής προς την αναθέτουσα αρχή να αποκλείσει την προσφορά της επιχείρησης προτού διαπιστώσει τη μη διαθεσιμότητα του προταθέντος συντονιστή του έργου αποτελούσε κρούσμα κακοδιοίκησης. Παρόλα αυτά, έκρινε ότι η τελική απόφαση περί αποκλεισμού της προσφοράς ήταν εύλογη. Ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε συμπληρωματική παρατήρηση με στόχο την αποφυγή παρόμοιων προβλημάτων στο μέλλον.

Έλλειψη διαφάνειας

Στην υπόθεση 1683/2011/TN, η οποία αφορούσε διαγωνισμό για την ανάθεση σύμβασης προμήθειας, η Επιτροπή αναγνώρισε ότι ο διαδικασία δεν ήταν απολύτως διαφανής και επεσήμανε ότι βρισκόταν σε διαπραγματεύσεις με τον ενδιαφερόμενο προκειμένου η διαφορά να επιλυθεί φιλικά. Ο Διαμεσολαβητής εκτίμησε το γεγονός ότι η Επιτροπή ανέλαβε την ευθύνη για το σφάλμα και ότι διαπραγματευόταν με τον ενδιαφερόμενο για την εξεύρεση λύσης.

Εκτέλεση συμβάσεων

Ο Διαμεσολαβητής θεωρεί ότι κακοδιοίκηση σημειώνεται όταν ένα δημόσιο όργανο παραλείπει να ενεργήσει σύμφωνα με τον κανόνα ή την αρχή

Ωστόσο, το πεδίο της έρευνας που μπορεί να διενεργήσει ο Διαμεσολαβητής σε τέτοιες υποθέσεις είναι αναγκαστικά περιορισμένο. Ο Διαμεσολαβητής είναι της άποψης ότι δεν οφείλει να εξετάσει εάν κάποιος από τους συμβαλλόμενους αθέτησε τη σύμβαση, σε περίπτωση διένεξης. Το ζήτημα αυτό μπορεί να εξεταστεί αποτελεσματικά μόνο από το αρμόδιο δικαστικό όργανο.

Ως εκ τούτου, σε υποθέσεις που αφορούν συμβατικές διαφορές, ο Διαμεσολαβητής κρίνει σκόπιμο να περιορίζει την έρευνά του γύρω από το εάν το εμπλεκόμενο όργανο παρουσίασε με συνοχή και εύλογο τρόπο τη νομική βάση για τις ενέργειές του καθώς και τους λόγους για τους οποίους θεωρεί την άποψή του στη συμβατική αντιπαράθεση βάσιμη. Εάν συμβαίνει αυτό, ο Διαμεσολαβητής καταλήγει στο συμπέρασμα ότι από την έρευνά του δεν στοιχειοθετείται κρούσμα κακοδιοίκησης. Το συμπέρασμα αυτό δεν επηρεάζει το δικαίωμα των συμβαλλομένων να υποβάλλουν τη διαφορά τους στο αρμόδιο δικαστικό όργανο για οριστική επίλυση.

Κατά τη διάρκεια του 2012

ο Διαμεσολαβητής είχε την ευκαιρία να εξετάσει ζητήματα που αφορούσαν τα θεμελιώδη δικαιώματα στον τομέα των συμβάσεων, ιδίως δε το δικαίωμα ακρόασης. Συχνά μάλιστα ασχολήθηκε με ισχυρισμούς άδικης μεταχείρισης, κυρίως

Κατά τη διάρκεια του 2012 ο Διαμεσολαβητής είχε την ευκαιρία να εξετάσει ζητήματα που αφορούσαν τα θεμελιώδη δικαιώματα στον τομέα των συμβάσεων, ιδίως δε το δικαίωμα ακρόασης. Συχνά μάλιστα ασχολήθηκε με ισχυρισμούς άδικης μεταχείρισης, κυρίως σε υποθέσεις διαφορών με αντικείμενο επιλέξιμες δαπάνες και λογιστικούς ελέγχους.

που το δεσμεύει. Η κακοδιοίκηση μπορεί επομένως να αφορά και την τήρηση των υποχρεώσεων που προκύπτουν από συμβάσεις που συνάπτονται από όργανα της ΕΕ.

σε υποθέσεις διαφορών με αντικείμενο επιλέξιμες δαπάνες και λογιστικούς ελέγχους. Τέλος, ο Διαμεσολαβητής διερεύνησε το εύρος των υποχρεώσεων της Επιτροπής έναντι των υπεργολάβων της.



Παράβαση θεμελιωδών δικαιωμάτων

Η υπόθεση **2635/2010/TN** αφορούσε την εικαζόμενη παράλειψη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής να ενημερώσει τον ενδιαφερόμενο σχετικά με την διαπίστωσή της ότι ο ενδιαφερόμενος παραβίασε τον κώδικα συμπεριφοράς για τις αποστολές εκλογικών παρατηρητών της ΕΕ. Ο Διαμεσολαβητής δεν πείστηκε πλήρως ότι έγιναν σεβαστά τα δικαιώματα του ενδιαφερόμενου, όπως κατοχυρώνονται στον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ούτε ότι τηρήθηκε ο Ευρωπαϊκός Κώδικας Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς. Για τον λόγο αυτό, προτείνει μέτρα τα οποία θα μπορούσε να λάβει η Επιτροπή προκειμένου να επανορθώσει. Η Επιτροπή παρέσχε διαβεβαιώσεις ότι ο ενδιαφερόμενος θα παραμείνει επιλέξιμος υποψήφιος για μελλοντικές αποστολές παρατηρητών. Η Επιτροπή δήλωσε επίσης ότι είχε ήδη θέσει σε εφαρμογή την πρόταση του Διαμεσολαβητή για αναθεώρηση των διαδικασιών που ακολουθεί για τη διαπίστωση παραβίασης του κώδικα συμπεριφοράς των παρατηρητών της ΕΕ.

Στην υπόθεση **1045/2011/RT**, η Επιτροπή αποφάσισε, κατόπιν έρευνας της OLAΕ, να ανακτήσει το σύνολο της πληρωμής που κατέβαλε για δύο έργα. Ο ενδιαφερόμενος υποστήριξε ότι η Επιτροπή παρέλειψε να ακούσει την άποψή του όσον αφορά τις εις βάρος του καταγγελίες. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι ο ενδιαφερόμενος είχε εκ των πραγμάτων την ευκαιρία να κάνει γνωστή τη θέση του, διότι είχε τη δυνατότητα να υποβάλει τα σχόλιά του τόσο πριν όσο και κατά τη διάρκεια της διαδικασίας ανάκτησης. Πάντως, η πρώτη ενημερωτική επιστολή, στην οποία αναφερόταν οι λόγοι της ανάκτησης, δεν περιείχε ρητή πρόσκληση υποβολής σχολίων ούτε σαφή προθεσμία για τον σκοπό αυτό. Ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε συμπληρωματική παρατήρηση ως προς αυτό το σκέλος της υπόθεσης.

Αντικείμενο της υπόθεσης 2386/2010/MHZ

ήταν η απομάκρυνση ενός πολωνού εμπειρογνώμονα από τη θέση του ως συντονιστή ομάδας σε χρηματοδοτούμενο από την ΕΕ έργο στη Βοσνία-Ερζεγοβίνη. Ο ενδιαφερόμενος υποστήριξε, μεταξύ άλλων, ότι παραβιάστηκε το δικαίωμα προηγούμενης ακρόασης του, καθώς και το δικαίωμά του να ενημερωθεί σχετικά με τους λόγους για τους οποίους ζήτησε η Επιτροπή την απομάκρυνσή του. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι η παράλειψη της Επιτροπής να σεβαστεί το δικαίωμα υπεράσπισης του ενδιαφερόμενου προτού ζητήσει από τον εργοδότη του την απομάκρυνσή του συνιστά κρούσμα κακοδιοίκησης. Επίσης, επέκρινε την Επιτροπή για το γεγονός ότι δεν εξήγησε με ικανοποιητικό τρόπο τους λόγους για τους οποίους δεν ενημέρωσε τις αρχές της Βοσνίας-Ερζεγοβίνης σχετικά με το αίτημά της για παύση των καθηκόντων του ενδιαφερόμενου.

Εικαζόμενη άδικη μεταχείριση

Πολλές υποθέσεις σε αυτόν τον τομέα αφορούν διαφορές σχετικά με επιλέξιμες δαπάνες, οι οποίες συχνά ανακύπτουν κατόπιν της διεξαγωγής ελέγχων. Σε ορισμένες υποθέσεις, η στάση του θεσμικού οργάνου είναι δικαιολογημένη. Κάτι τέτοιο δεν ίσχυε στην υπόθεση **3373/2008/JE**, στην οποία η Επιτροπή έκρινε, κατόπιν ελέγχου, ότι ορισμένες δαπάνες που έγιναν στο πλαίσιο έργου χρηματοδοτούμενου από την ΕΕ δεν ήταν επιλέξιμες. Ο Διαμεσολαβητής παρότρυνε την Επιτροπή να παραιτηθεί από την αξίωσή της περί απόδοσης δαπανών κρίνοντάς την δυσανάλογη και άδικη. Η Επιτροπή αρνήθηκε. Ο Διαμεσολαβητής επεσήμανε τότε ότι μπροστά στη σιωπή των αρμόδιων υπαλλήλων της ΕΕ σχετικά με την εκτέλεση των έργων είναι εύλογο οργανισμοί όπως ο ενδιαφερόμενος να θεωρούν ότι οι πράξεις τους είναι σύμφωνες με τους εφαρμοστέους κανόνες. Σε αντίθετη περίπτωση, οι αρμόδιοι υπάλληλοι, εφόσον ενημερωθούν σχετικά,

Αναφορές και έρευνες

οφείλουν να λάβουν προληπτικά μέτρα. Η παράλειψη λήψεως ανάλογων μέτρων πρέπει να επισείει πειθαρχικές κυρώσεις. Δεδομένου ότι η συγκεκριμένη αναφορά έθεσε ένα σημαντικό ζήτημα αρχής, ο Διαμεσολαβητής έκρινε δικαιολογημένη την υποβολή ειδικής έκθεσης στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. Ωστόσο, αποφάσισε να μην υποβάλει την εν λόγω έκθεση στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο προτού διεξαχθεί ειδική αυτεπάγγελτη έρευνα με αντικείμενο ορισμένες πτυχές της συμπεριφοράς της Επιτροπής σε σχέση με τα έργα που χρηματοδοτεί.

Απεναντίας, στην υπόθεση **351/2011/OV**, που αφορούσε την απόρριψη των δαπανών προσωπικού που υπέβαλε ένας από τους εταίρους του έργου, ο Διαμεσολαβητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι, βάσει της σύμβασης επιχορήγησης, η Επιτροπή είχε το νόμιμο δικαίωμα να μην δεχθεί τις δαπάνες προσωπικού που δηλώθηκαν από τον ενδιαφερόμενο. Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε επίσης ότι, επιτρέποντας την υπαγωγή ορισμένων εκ των δαπανών προσωπικού στην κατηγορία «δαπάνες υπεργολαβίας», η Επιτροπή είχε ασκήσει τη διακριτική της ευχέρεια προς το μέγιστο δυνατό συμφέρον του ενδιαφερόμενου. Κατά συνέπεια, σύμφωνα με τη γνώμη του Διαμεσολαβητή, η άρνηση της Επιτροπής να θεωρήσει μη επιλέξιμες τις υπόλοιπες δαπάνες υπεργολαβίας δεν ήταν άδικη.

Ομοίως, η υπόθεση **901/2011/OV** αφορούσε την ανάκτηση δαπανών που κατόπιν ελέγχου κρίθηκαν μη επιλέξιμες. Ο ενδιαφερόμενος απευθύνθηκε στον Διαμεσολαβητή ισχυριζόμενος ότι η στάση της Επιτροπής ήταν αδικαιολόγητη και άδικη. Ο ενδιαφερόμενος υποστήριξε ότι είχε ενεργήσει καλόπιστα βάσει πληροφοριών που έλαβε από τον συντονιστή του έργου. Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι η εκτίμηση της Επιτροπής περί της μη επιλεξιμότητας των επίμαχων δαπανών ήταν ορθή. Επесήμανε επίσης ότι ο συντονιστής δεν ενεργούσε ως

εκπρόσωπος της Επιτροπής και ότι η Επιτροπή δεν δεσμευόταν από δηλώσεις στις οποίες προέβαινε ο συντονιστής χωρίς να έχει λάβει ρητές υποδείξεις της Επιτροπής. Ο Διαμεσολαβητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι δεν είχαν δοθεί τέτοιου είδους υποδείξεις και, κατά συνέπεια, δεν διαπίστωσε κακοδιοίκηση.

Υποχρεώσεις της Επιτροπής έναντι των υπεργολάβων της

Ο ενδιαφερόμενος στην υπόθεση **535/2010/RT** εργαζόταν ως εμπειρογνώμονας στο πλαίσιο έργου που χρηματοδοτούσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Ο ενδιαφερόμενος αμείφθηκε μόνο εν μέρει για την εργασία του και ζήτησε την παρέμβαση της Επιτροπής προκειμένου να εισπράξει το υπόλοιπο οφειλόμενο ποσό. Η Επιτροπή δεν παρενέβη. Μετά την παρέμβαση του Διαμεσολαβητή, η Επιτροπή ζήτησε από τον κύριο αντισυμβαλλόμενο να καταβάλει το οφειλόμενο ποσό. Ο Διαμεσολαβητής περάτωσε την υπόθεση επισημαίνοντας ότι ήταν βέβαιος ότι η Επιτροπή θα συνέχιζε να απαιτεί από τον κύριο αντισυμβαλλόμενο την καταβολή του οφειλόμενου ποσού, παρά τις αρνητικές απαντήσεις που είχε λάβει μέχρι στιγμής, και ότι θα χρησιμοποιούσε όλα τα διαθέσιμα μέσα προκειμένου να πείσει τον κύριο αντισυμβαλλόμενο να αλλάξει τη στάση του.

Διοικητικά θέματα και κανονισμοί προσωπικού

Κάθε χρόνο ο Διαμεσολαβητής λαμβάνει αναφορές σχετικά με ζητήματα προσωπικού στα θεσμικά όργανα, ιδίως όσον αφορά την εφαρμογή του Κανονισμού Υπηρεσιακής Κατάστασης των υπαλλήλων και άλλων σχετικών κειμένων από τη διοίκηση της ΕΕ. Ενίοτε, οι αναφορές αυτές εγείρουν ζητήματα που αφορούν θεμελιώδη δικαιώματα, δίνοντας με τον τρόπο αυτό



στον Διαμεσολαβητή την ευκαιρία να προαγάγει την ορθή εφαρμογή του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ. Σε άλλες περιπτώσεις, εγείρονται ζητήματα από τον τρόπο με τον οποίο τα θεσμικά

στην αίτηση του ενδιαφερόμενου για εσωτερική μετάθεση. Όσον αφορά την αίτησή του για αρωγή, διαπίστωσε ότι ο Frontex είχε προβεί σε δέουσα έρευνα των περιστατικών που τέθηκαν

Ενίοτε, οι αναφορές αυτές εγείρουν ζητήματα που αφορούν θεμελιώδη δικαιώματα, δίνοντας με τον τρόπο αυτό στον Διαμεσολαβητή την ευκαιρία να προαγάγει την ορθή εφαρμογή του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ.

όργανα επιλέγουν να ερμηνεύσουν τον Κανονισμό Υπηρεσιακής Κατάστασης. Στις περιπτώσεις αυτές, ο Διαμεσολαβητής προσπαθεί τουλάχιστον να διασφαλίσει ότι τα θεσμικά όργανα λαμβάνουν υπόψη και εφαρμόζουν ορθά τη νομολογία του Δικαστηρίου.

Υποχρέωση μέριμνας

Το ζήτημα που εξετάστηκε στην υπόθεση **11/2012/(ZV)AN** ήταν σχετικό με τον Χάρτη. Συγκεκριμένα, αφορούσε την απουσία διατάξεων περί χορήγησης γονικής άδειας σε εκπαιδευτικούς αποσπασμένους στα Ευρωπαϊκά Σχολεία (ES). Η έρευνα είχε ως αντικείμενο την Επιτροπή υπό την ιδιότητά της ως μέλους του διοικητικού συμβουλίου των Ευρωπαϊκών Σχολείων και συγχρηματοδότη τους. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι η μη δυνατότητα λήψης γονικής άδειας ερχόταν σε σύγκρουση με τον Χάρτη και με άλλες διατάξεις του δικαίου της ΕΕ. Κατά τη διάρκεια της έρευνας, ο κανονισμός υπηρεσιακής κατάστασης των Ευρωπαϊκών Σχολείων τροποποιήθηκε ώστε να είναι εφικτή η υποβολή αιτήματος λήψης γονικής άδειας. Κατά συνέπεια, έγινε δεκτό το αίτημα του ενδιαφερόμενου για λήψη γονικής άδειας.

Η υπόθεση **1810/2011/BEH** αφορούσε τον χειρισμό των αιτήσεων του ενδιαφερόμενου για εσωτερική μετάθεση και αρωγή στους κόλπους του Ευρωπαϊκού Οργανισμού για τη Διαχείριση της Συνεργασίας στα Εξωτερικά Σύνορα της ΕΕ (Frontex). Ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι ο Frontex δεν ανταποκρίθηκε εγκαίρως

υπόψη του. Για παράδειγμα, ο Frontex όρισε υπάλληλο αρμόδιο για την εσωτερική έρευνα, ο οποίος παρείχε επαρκείς εγγυήσεις ανεξαρτησίας και επαγγελματικής εμπειρογνωμοσύνης και ο οποίος εκπόνησε ολοκληρωμένη έκθεση βάσει των δηλώσεων και των μαρτυριών που συνέλεξε. Όσον αφορά το πόσο έγκαιρες ήταν οι ενέργειες του Frontex, ο Διαμεσολαβητής επεσήμανε ότι ο Οργανισμός είχε προωθήσει με συστηματικό και συνεπή τρόπο την υπόθεση του ενδιαφερόμενου, ενημερώνοντάς τον τακτικά σχετικά με την πορεία της. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε δικαιολογημένη την απόφαση του Frontex να μην λάβει κατεπείγοντα μέτρα.

Μη εύλογη στάση

Στην υπόθεση **1752/2011/RT**, η Επιτροπή αρνήθηκε να αποζημιώσει τον ενδιαφερόμενο για τα ταξιδιωτικά έξοδα των παιδιών του επειδή εγκατέλειψαν τη Γουϊνέα προτού η Επιτροπή κηρύξει τη χώρα σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης. Ο Διαμεσολαβητής επέστησε την προσοχή στην ηλικία των παιδιών του ενδιαφερόμενου και κάλεσε την Επιτροπή να εξετάσει εάν θα μπορούσε να επιλύσει η ίδια την υπόθεση, καλύπτοντας σε χαριστική βάση τα ταξιδιωτικά έξοδα. Η Επιτροπή συμφώνησε.

Η υπόθεση **141/2011/RT** αφορούσε τον προσδιορισμό του τόπου προέλευσης του ενδιαφερόμενου. Στη γνώμη που διατύπωσε, η Επιτροπή αναγνώρισε ότι η Ευρωπαϊκή Αρχή για την Ασφάλεια των Τροφίμων (EFSA) εσφαλμένα προσδιόρισε

Αναφορές και έρευνες

ως τόπο καταγωγής του τις Βρυξέλλες αντί για τη Μασσαλία. Παρ' όλα αυτά, δεδομένου ότι ο ενδιαφερόμενος δεν προσέβαλε την απόφαση εντός της προθεσμίας που προβλέπει ο κανονισμός υπηρεσιακής κατάστασης, η Επιτροπή δεσμευόταν από την απόφαση της EFSA. Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι ήταν αντιφατική η στάση της Επιτροπής αφενός να δέχεται ότι η απόφαση της EFSA είναι εσφαλμένη και αφετέρου να την εφαρμόζει. Ανταποκρινόμενη στην παρέμβαση του Διαμεσολαβητή, η Επιτροπή συμφώνησε να προσδιορίσει εκ νέου τον τόπο προέλευσης του ενδιαφερόμενου.

Προβλήματα σχετικά με προαγωγές

Στην υπόθεση **2744/2009/(MF)JF**, η ενδιαφερόμενη ισχυρίστηκε ότι ένας υπάλληλος της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής (ΕΟΚΕ) είχε προαχθεί κατόπιν πολιτικών πιέσεων. Από την έρευνα του Διαμεσολαβητή προέκυψε ότι η ΕΟΚΕ όντως προήγαγε τον εν λόγω υπάλληλο κατά παράβαση των εσωτερικών της κανόνων. Επιπλέον, ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε αδικαιολόγητες παρεμβάσεις στη διαδικασία προαγωγής. Η ΕΟΚΕ αναγνώρισε ότι είχε σφάλει και ανακάλεσε την παράτυπη απόφαση. Επίσης, έλαβε κατάλληλα μέτρα για την αποτροπή παρόμοιων καταστάσεων στο μέλλον. Εντούτοις, ο Διαμεσολαβητής επέκρινε το γεγονός ότι η ΕΟΚΕ δεν απάντησε ορθά στο σχέδιο σύστασής του καθώς οι δηλώσεις της σαφώς δεν συμβάδιζαν με τα στοιχεία που περιείχονταν στα αρχεία της. Δεδομένων των σοβαρότατων παρατυπιών που διαπιστώθηκαν και δεδομένου ότι τέτοιες συμπεριφορές διακυβεύουν τη διαφάνεια και τη δημόσια εικόνα των θεσμικών οργάνων της ΕΕ, ο Διαμεσολαβητής προώθησε

την απόφασή του στον πρόεδρο του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, ο οποίος θα μπορούσε να την αναθέσει στην αρμόδια για την ΕΟΚΕ επιτροπή του Κοινοβουλίου.

Η υπόθεση **683/2010/OV** αφορά ομοίως διαφορά με αντικείμενο μια προαγωγή. Στην προκειμένη περίπτωση ο ενδιαφερόμενος «αποσπάστηκε» από το Συμβούλιο στην Επιτροπή το 2004. Λόγω σφάλματος του συστήματος πληροφορικής, η Επιτροπή τον αντιμετώπισε ως «μεταταχθέντα υπάλληλο». Το 2008 η Επιτροπή προήγαγε τον ενδιαφερόμενο, όμως ακύρωσε την προαγωγή όταν αντιλήφθηκε ότι αυτή βασίστηκε σε μόρια προτεραιότητας που συσσωρεύθηκαν από τον ενδιαφερόμενο ως «αποσπασθέντα» και όχι ως «μεταταχθέντα» υπάλληλο. Κατόπιν της παρέμβασης του Διαμεσολαβητή, η Επιτροπή αναγνώρισε ότι το πρόβλημα οφειλόταν σε σφάλμα του συστήματος πληροφορικής και παραδέχθηκε ότι θα μπορούσε να είχε χειρισθεί το αίτημα του ενδιαφερόμενου με μεγαλύτερη κατανόηση. Η Επιτροπή πρότεινε την προαγωγή του ενδιαφερόμενου.

Η ενδιαφερόμενη στην υπόθεση **475/2012/KM** απευθύνθηκε στον Διαμεσολαβητή ισχυριζόμενη ότι η Επιτροπή είχε εσφαλμένως παραλείψει να της καταβάλει οφειλόμενη πληρωμή συνεπεία προαγωγής της με αναδρομική ισχύ. Ζήτησε από την Επιτροπή να διευθετήσει το ζήτημα, διότι το δίκαιο επιβάλλει να πληρωθεί. Σε λιγότερο από έναν μήνα μετά την κίνηση έρευνας, η ενδιαφερόμενη ενημέρωσε τον Διαμεσολαβητή ότι η Επιτροπή είχε κάνει δεκτό το αίτημά της, προάγοντάς την με ισχύ από 1η Ιανουαρίου 2010 και καταβάλλοντάς της τις οφειλόμενες πληρωμές.



Εσφαλμένος χειρισμός αναφοράς

Ο ενδιαφερόμενος στην υπόθεση **862/2011/AN** συμμετείχε ανεπιτυχώς σε διαδικασία πιστοποίησης και υπέβαλε ένσταση σύμφωνα με το άρθρο 90 παράγραφος 2 του κανονισμού υπηρεσιακής κατάστασης. Η Επιτροπή διαβίβασε την ένσταση στην Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού (EPSO), η οποία ήταν ο αρμόδιος οργανισμός στη συγκεκριμένη περίπτωση. Εντούτοις, η EPSO έλαβε γνώση της αναφοράς πέντε μήνες αργότερα, αλλά τη θεώρησε σιωπηρώς απορριφθείσα διότι είχε εκπνεύσει η προβλεπόμενη από τον νόμο προθεσμία. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι η στάση της EPSO είναι αντίθετη προς το πνεύμα του άρθρου 90 παράγραφος 2. Διατύπωσε επικριτική παρατήρηση καλώντας την EPSO να εκλάβει ως ημερομηνία υποβολής της ένστασης την ημερομηνία κατά την οποία την παρέλαβε. Επίσης, ζήτησε από την EPSO να αξιολογήσει το παραδεκτό της ένστασης όσον αφορά την τήρηση της προθεσμίας, βάσει της ημερομηνίας υποβολής της στον μη αρμόδιο οργανισμό. Η EPSO αποδέχθηκε το δεύτερο σχέδιο σύστασης του Διαμεσολαβητή, αλλά όχι το πρώτο, θεωρώντας πως η νομολογία του Δικαστηρίου επιβεβαιώνει τη θέση της. Ο Διαμεσολαβητής δεν πείστηκε από τα επιχειρήματα της EPSO και περάτωσε την υπόθεση διατυπώνοντας επικριτικές παρατηρήσεις.

Διαγωνισμοί και διαδικασίες επιλογής

EPSO

Το μεγαλύτερο μέρος των ερευνών του Διαμεσολαβητή που αφορούν ανοιχτούς διαγωνισμούς και άλλες διαδικασίες επιλογής στρέφονται κατά της Ευρωπαϊκής Υπηρεσίας Επιλογής Προσωπικού (EPSO). Η EPSO

έχει συνεργαστεί στο παρελθόν εποικοδομητικά με τον Διαμεσολαβητή για τη διευθέτηση αναφορών, επιδεικνύοντας ευελιξία. Το κλίμα αυτό διατηρήθηκε σε κάποιες από τις υποθέσεις του 2012, όπως φαίνεται από τα παραδείγματα που παρουσιάζονται στη συνέχεια. Σε άλλες όμως περιπτώσεις, ο τρόπος με τον οποίο η EPSO χειρίστηκε τα ζητήματα που ανέκυψαν κατά τη διάρκεια του έτους δεν ήταν ο πλέον ενδεδειγμένος.

Οργανωτικά ζητήματα

Η υπόθεση **989/2011/ER** αφορούσε την πολιτική της EPSO σχετικά με την κράτηση θέσεων για τη συμμετοχή στις δοκιμασίες εισαγωγής μέσω υπολογιστή (CBT) στο πλαίσιο ανοιχτών διαγωνισμών. Στην απόφασή του, ο Διαμεσολαβητής υπενθύμισε τα πορίσματα της αυτεπάγγελτης έρευνας του **OI/9/2010/RT**, σύμφωνα με τα οποία η νέα διαδικασία CBT αποτελεί αναλογικό και αναγκαίο μέσο για τη συντόμευση της συνολικής διαδικασίας επιλογής. Έκρινε ότι η EPSO είχε ενημερώσει δεόντως την ενδιαφερόμενη σχετικά με τις συνέπειες μη τήρησης της προθεσμίας υποβολής δήλωσης για συμμετοχή στη διαδικασία εισαγωγής μέσω υπολογιστή. Συν τοις άλλοις, η ενδιαφερόμενη δεν ανέφερε συγκεκριμένους λόγους για τους οποίους δεν μπόρεσε να αποκτήσει πρόσβαση στο Διαδίκτυο κατά την περίοδο υποβολής δηλώσεων. Επιπλέον, η EPSO απάντησε εγκαίρως στα ερωτήματά της. Ο Διαμεσολαβητής συνέστησε πάντως στην EPSO να εξετάζει στο μέλλον με δική της πρωτοβουλία τις περιστάσεις υπό τις οποίες οι υποψήφιοι δεν κατορθώνουν να υποβάλουν δήλωση συμμετοχής στη διαδικασία εισαγωγής μέσω υπολογιστή. Η EPSO θα μπορούσε επίσης να διευκρινίζει στον Οδηγό για τους ανοιχτούς διαγωνισμούς τις συνέπειες της μη τήρησης της προθεσμίας υποβολής δήλωσης για συμμετοχή στη διαδικασία εισαγωγής μέσω υπολογιστή.

Αναφορές και έρευνες

Στην υπόθεση **521/2012/EIS**, η οποία διευθετήθηκε σε λιγότερες από 30 ημέρες μέσω απλοποιημένης διαδικασίας, η EPSO (i) έδωσε στην ενδιαφερόμενη τη δυνατότητα επαναληπτικής συμμετοχής στις συναφείς δοκιμασίες στη χώρα διαμονής της και (ii) την αποζημίωσε για τα επιπρόσθετα έξοδα μετακίνησής της. Η ενδιαφερόμενη είχε ολοκληρώσει το πρώτο μέρος της δοκιμασίας εισαγωγής και είχε ξεκινήσει το δεύτερο όταν το ηλεκτρονικό σύστημα υπέστη βλάβη με αποτέλεσμα να μην μπορεί να ολοκληρώσει τη δοκιμασία επί τόπου.

Ασαφείς πληροφορίες

Η υπόθεση **1370/2010/BEH** αφορούσε εικαζόμενη περίπτωση κακοδιοίκησης κατά τη διοργάνωση ανοιχτού διαγωνισμού για την κατάρτιση εφεδρικών πινάκων προσλήψεων για βοηθούς στον κατασκευαστικό τομέα. Η ενδιαφερόμενη θεώρησε ότι η γραπτή δοκιμασία στην οποία συμμετείχε δεν ήταν αυτή που προβλεπόταν στην προκήρυξη του διαγωνισμού και για τον λόγο αυτό απευθύνθηκε στην EPSO, η οποία επέμεινε ότι οι δοκιμασίες ήταν σύμφωνες προς τα προβλεπόμενα στην προκήρυξη. Αφού μελέτησε τη διατύπωσή της, ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι η προκήρυξη δεν ήταν επαρκώς σαφής. Κατά συνέπεια, διατύπωσε επικριτική παρατήρηση.

Άλλα θεσμικά ή λοιπά όργανα ή οργανισμοί

Παρότι η πλειονότητα των αναφορών σχετικά με τις προσλήψεις στρέφονται κατά της EPSO, ο Διαμεσολαβητής λαμβάνει κατά καιρούς αναφορές και για άλλα θεσμικά όργανα, πολύ συχνά δε για νεοσυσταθέντα όργανα και οργανισμούς.

Σε απάντηση στην αυτεπάγγελτη έρευνα **OI/3/2012/CK**, ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια Δικτύων και Πληροφοριών (ENISA) ανακοίνωσε τη

νέα πολιτική του σχετικά με διαδικασίες επιλογής και διαβίβασε αντίγραφο των αναθεωρημένων οικείων κατευθυντήριων γραμμών σχετικά με τις προσλήψεις. Σύμφωνα με την αναθεωρημένη πολιτική του ENISA, οι υποψήφιοι ενημερώνονται πλέον σχετικά με κάθε στάδιο της διαδικασίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Αντικείμενο της έρευνας ήταν η πολιτική του ENISA να μην απαντά σε αιτήματα των υποψηφίων για πληροφορίες σχετικά με τα αποτελέσματα των διαδικασιών επιλογής.

Αντικείμενο της υπόθεσης **1513/2010/VIK** ήταν η επιλεξιμότητα επιτυχόντων της διαδικασίας επιλογής συμβασιούχων υπαλλήλων CAST RELEX 2008 για την κάλυψη θέσεων σε θεσμικά όργανα και οργανισμούς της ΕΕ. Η ενδιαφερόμενη στη συγκεκριμένη υπόθεση ανταποκρίθηκε σε πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος του Εκτελεστικού Οργανισμού του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Έρευνας (ERCEA). Ο ERCEA απέρριψε την αίτησή της με το αιτιολογικό ότι στη διαδικασία μπορούσαν να συμμετάσχουν μόνο υποψήφιοι που συμπεριλαμβάνονταν στη «ισχύουσα βάση δεδομένων CAST». Ο Διαμεσολαβητής επεσήμανε ότι στην πρόσκληση εκδήλωσης ενδιαφέροντος δεν υπήρχε καμία ένδειξη περί της μη επιλεξιμότητας των υποψηφίων που είχαν συμπεριληφθεί στη βάση δεδομένων CAST RELEX. Η Επιτροπή απάντησε ότι στις αρχές του 2012 αποφάσισε να επιτρέψει την πρόσβαση και άλλων θεσμικών οργάνων και οργανισμών της ΕΕ στη βάση δεδομένων CAST RELEX 2008. Επιπλέον, η διάρκεια ισχύος του συναφούς εφεδρικού πίνακα παρατάθηκε μέχρι τις 31 Δεκεμβρίου 2012.

Η υπόθεση **1017/2010/MMN** αφορούσε τη διαδικασία προσλήψεων για το Σπίτι της Ευρωπαϊκής Ιστορίας. Σε απάντηση στους ισχυρισμούς της ενδιαφερόμενης, ο Διαμεσολαβητής συμφώνησε ότι το Κοινοβούλιο είχε



δεσμευτεί να δημοσιεύσει λεπτομέρειες των διαδικασιών επιλογής έκτακτων ή/και συμβασιούχων υπαλλήλων στον δικτυακό τόπο της EPSO, ή τουλάχιστον είχε δώσει αυτήν την εντύπωση. Η παράλειψή του να εκπληρώσει αυτήν την (αναληφθείσα ή φαινομενική) δέσμευση συνιστά περίπτωση κακοδιοίκησης. Ο Διαμεσολαβητής εντόπισε επίσης πτυχές των διαδικασιών του Κοινοβουλίου που χρήζουν βελτίωσης και διατύπωσε τρεις συμπληρωματικές παρατηρήσεις.

Ο ενδιαφερόμενος στην υπόθεση **328/2011/TN** ισχυρίστηκε ότι το Ευρωπαϊκό Κέντρο Πρόληψης και Ελέγχου των Νόσων (ECDC) δεν διεξήγαγε τη συναφή διαδικασία επιλογής με δίκαιο και ορθό τρόπο. Ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε σειρά παρατυπιών όσον αφορά τη διαδικασία. Πρώτον, η επιτροπή επιλογής αποφάσισε αδικαιολόγητα να μη λάβει υπόψη τη γραπτή δοκιμασία. Δεύτερον, ο όρος που προέβλεπε ότι οι υποψήφιοι έπρεπε να λάβουν βαθμολογία τουλάχιστον 70 % δεν γνωστοποιήθηκε ποτέ στους υποψηφίους. Το ECDC παρέλειψε επίσης να ενημερώσει δεόντως τους υποψηφίους σχετικά με το αποτέλεσμα της διαδικασίας πρόσληψης. Ο Διαμεσολαβητής επιδοκίμασε τη θετική προσέγγιση του ECDC στην πρότασή του για φιλικό διακανονισμό.

Η υπόθεση **1167/2011/MMN** κατά της Ευρωπαϊκής Αρχής Κινητών Αξιών και Αγορών (ESMA) αφορούσε την απόρριψη από την ESMA αίτησης για κάλυψη θέσης. Στην απάντησή της στο πόρισμα του Διαμεσολαβητή περί κακοδιοίκησης, η ESMA προσφέρθηκε να δημοσιεύσει νέα προκήρυξη για την πλήρωση της κενής θέσης, η οποία ήταν ουσιαστικά πανομοιότυπη με την προκήρυξη που αποτέλεσε αφορμή για την υποβολή της αναφοράς. Ο ενδιαφερόμενος ανέφερε ότι τον ενδιέφερε το ενδεχόμενο λήψης αποζημίωσης. Ανέφερε ακόμη ότι η δημοσίευση νέας προκήρυξης για την

πλήρωση της κενής θέσης δεν αποτελούσε κατάλληλο μέτρο επανόρθωσης λόγω των διαφορών μεταξύ του νέου σχεδίου προκήρυξης για την πλήρωση της κενής θέσης και της αρχικής προκήρυξης. Λαμβανομένης υπόψη αυτής της δήλωσης, η ESMA υπέβαλε τροποποιημένο σχέδιο προκήρυξης για την πλήρωση της κενής θέσης, το οποίο όμως ο ενδιαφερόμενος απέρριψε εκ νέου. Ο Διαμεσολαβητής περάτωσε την υπόθεση επισημαίνοντας ότι (i) ο ενδιαφερόμενος κατέστησε σαφές ότι θα δεχόταν μόνο χρηματική αποζημίωση, (ii) η ESMA προσφέρθηκε να λάβει προσήκοντα μέτρα για την αποκατάσταση του εντοπισθέντος κρούσματος κακοδιοίκησης και (iii) ο ενδιαφερόμενος δεν αιτιολόγησε πειστικά τους λόγους για τους οποίους θεωρούσε ότι έπρεπε να προτιμηθεί η χρηματική αποζημίωση.

Η υπόθεση **2017/2011/RT** αφορούσε την αδυναμία της Επιτροπής να αιτιολογήσει επαρκώς την καθυστέρηση δημοσίευσης των αποτελεσμάτων διαγωνισμού. Ο Διαμεσολαβητής έκρινε υπερβολικό το χρονικό διάστημα που χρειάστηκε η Επιτροπή για να δημοσιεύσει τα αποτελέσματα των διαδικασιών εισαγωγής. Επιπλέον, η Επιτροπή δεν αιτιολόγησε επαρκώς την καθυστέρηση της δημοσίευσης των αποτελεσμάτων κατά δέκα μήνες. Τέλος, κατά διάρκεια του δεκάμηνου αυτού διαστήματος, η Επιτροπή δεν παρέσχε καμία πληροφορία στους υποψηφίους σχετικά με την προσδοκώμενη ημερομηνία δημοσίευσης των αποτελεσμάτων, ούτε σχετικά με τους λόγους της καθυστέρησης.

Η υπόθεση **1264/2012/VL** αφορούσε την εικαζόμενη διακριτική μεταχείριση υποψηφίου για θέση εργασίας στο Ινστιτούτο Μελετών Τεχνολογιών του Μέλλοντος (IMTM) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Ο αιτών είχε προτιμήσει να μην ταξιδέψει αεροπορικά και, κατά συνέπεια, η συνέντευξή του ακυρώθηκε, ενώ απορρίφθηκε το αίτημά του να του

Αναφορές και έρευνες

επιστραφεί το ποσό του εισιτηρίου τρένου που είχε αγοράσει. Ο Διαμεσολαβητής ζήτησε τη γνώμη της Επιτροπής και λίγο μετά ο ενδιαφερόμενος επικοινωνήσε μαζί του και τον ενημέρωσε ότι η Επιτροπή είχε αποφασίσει να του επιστρέψει το ποσό της τιμής του εισιτηρίου του τρένου που είχε αγοράσει.

Στην υπόθεση **278/2011/RT**, ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι ο Εκτελεστικός Οργανισμός του Διευρωπαϊκού Δικτύου Μεταφορών (TEN-T EA) παρέλειψε να εξηγήσει επακριβώς τους λόγους για τους οποίους η επιστολή εκδήλωσης ενδιαφέροντος της ενδιαφερόμενης είχε ως αποτέλεσμα τον αποκλεισμό της από τον κατάλογο τελικής επιλογής υποψηφίων. Συνέστησε στον TEN-T EA να εξηγήσει τους λόγους για τους οποίους η επιστολή της ενδιαφερόμενης ήταν λιγότερο πειστική από τις επιστολές άλλων επιτυχόντων υποψηφίων. Στην απάντησή του, ο TEN-T EA παρέσχε αναλυτική αιτιολόγηση.

Ο ενδιαφερόμενος στην υπόθεση **1425/2012/VIK** συμμετείχε σε διαδικασία επιλογής που προκηρύχθηκε από το Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη Βελτίωση των Συνθηκών Διαβίωσης και Εργασίας (Eurofound). Για να υποβάλει την αίτησή του, έπρεπε να συμπληρώσει έντυπο αίτησης και να το αναφορτώσει στο σύστημα. Ο ενδιαφερόμενος υποστήριξε ότι δεν μπόρεσε να υποβάλει την αίτησή του στη μορφή που ζητούσε το Eurofound. Το Eurofound δεν διαπίστωσε κάποια ασυμβατότητα λογισμικού, όπως είχε ισχυριστεί ο ενδιαφερόμενος, αλλά αποφάσισε κατ' εξαίρεση να κάνει δεκτή την αίτηση του ενδιαφερόμενου μετά την εκπνοή της προθεσμίας. Το Eurofound συνέστησε επίσης στον ενδιαφερόμενο να επικοινωνήσει με κάποιο μέλος του προσωπικού πληροφορικής εάν

εξακολουθούσε να αντιμετωπίζει προβλήματα με την υποβολή του συναφούς εντύπου.

Θεσμικά ζητήματα, ζητήματα πολιτικής και άλλες δραστηριότητες

Η τελευταία αυτή κατηγορία καλύπτει φάσμα αναφορών που υποβλήθηκαν κατά των θεσμικών οργάνων σχετικά με τις δραστηριότητες σε θέματα διαμόρφωσης πολιτικών ή τη γενική λειτουργία τους.

Επιτόπιος έλεγχος²⁷

Η υπόθεση **2676/2009/ANA** αφορούσε τους χειρισμούς της Ευρωπαϊκής Υπηρεσίας Καταπολέμησης της Απάτης (OLAF) κατά τη διάρκεια ενός επιτόπιου ελέγχου. Σύμφωνα με την ενδιαφερόμενη, η OLAF δεν τήρησε τις ισχύουσες διατάξεις και τις αρχές της χρηστής διοίκησης και, κατά συνέπεια, παραβίασε τα δικαιώματα της ενδιαφερόμενης. Κατόπιν της έρευνάς του, στο πλαίσιο της οποίας ζητήθηκαν πληροφορίες από τις ελληνικές αρχές που παρέστησαν στον επιτόπιο έλεγχο, ο Διαμεσολαβητής διαπίστωσε ότι, στο πλαίσιο ενός επιτόπιου ελέγχου, η OLAF πρέπει να μεριμνά ώστε να καθιστά επαρκώς σαφή τα ισχύοντα δικαιώματα και τις διαδικαστικές εγγυήσεις των εξεταζόμενων προσώπων. Στην παρούσα υπόθεση, η OLAF δεν ανταποκρίθηκε επαρκώς στην υποχρέωση αυτή. Επιπλέον, η συμπεριφορά του προσωπικού των θεσμικών οργάνων της ΕΕ πρέπει να ανταποκρίνεται στα αυστηρότερα πρότυπα. Όταν ένας πολίτης ισχυρίζεται ότι η συμπεριφορά ενός υπαλλήλου δεν συνάδει με τα πρότυπα αυτά, το ενδιαφερόμενο όργανο θα πρέπει να μπορεί να παράσχει μια ικανοποιητική εξήγηση προκειμένου να αποδείξει ότι οι ισχυρισμοί αυτοί δεν ισχύουν.

²⁷ Βλ. επίσης υπόθεση **512/2012/BEH** σχετικά με την εικαζόμενη παράλειψη της Επιτροπής να λάβει τα προσηκόντα μέτρα για την αντιμετώπιση της αυξημένης θνησιμότητας των μελισσών. Η υπόθεση αυτή περιγράφεται στην ενότητα 1.4 ανωτέρω.



Η υπόθεση **2450/2008/BEH** αφορούσε τον εποπτικό ρόλο της Επιτροπής κατά την υλοποίηση κατασκευαστικού έργου στα Τίρανα. Συγκεκριμένα, ο ενδιαφερόμενος ισχυρίστηκε ότι δεν έλαβε επαρκή στήριξη από την Αντιπροσωπεία της Επιτροπής στην Αλβανία (i) όσον αφορά τις προσπάθειές του να διασφαλίσει ότι οι κατασκευαστικές εργασίες διεξάγονταν σύμφωνα με τη σύμβαση και (ii) όσον αφορά τις συγκρούσεις που είχε με άλλους συμβαλλόμενους στο ίδιο έργο. Μετά από έλεγχο του φακέλου, ο Διαμεσολαβητής επεσήμανε ότι ο ενδιαφερόμενος, ο οποίος είχε σημαντικές αρμοδιότητες στην υλοποίηση του έργου, είχε αναφέρει στην Επιτροπή ότι δεχόταν απειλές και εκφοβισμό. Η Επιτροπή αναγνώρισε τη σοβαρότητα των περιστατικών αυτών τα οποία συζητήθηκαν στο πλαίσιο δύο συναντήσεων. Παρ' όλα αυτά, η εν λόγω αντιμετώπιση του θέματος από την Επιτροπή δεν ήταν ανάλογη της σοβαρότητας των συγκεκριμένων περιστατικών, την οποία η Επιτροπή είχε εξάλλου αναγνωρίσει, και ότι ευλόγως αναμενόμενο θα ήταν να αναλάβει η Επιτροπή αποφασιστική δράση. Ο Διαμεσολαβητής εξέφρασε ακόμη την άποψη ότι η Επιτροπή δεν έκανε χρήση της εξουσίας που διαθέτει για να ζητήσει τη διενέργεια έρευνας προκειμένου να εξακριβωθούν με αξιόπιστο τρόπο τα πραγματικά περιστατικά του θανατηφόρου ατυχήματος στο οποίο έχασε τη ζωή του ένας εργαζόμενος. Όσον αφορά τον ισχυρισμό του ενδιαφερόμενου ότι η Επιτροπή δεν στήριξε τις προσπάθειές του να διασφαλίσει τη συμμόρφωση των κατασκευαστικών εργασιών προς τα προβλεπόμενα στη σύμβαση έργου, από την έρευνα του Διαμεσολαβητή δεν προέκυψε κακοδιοίκηση. Ο Διαμεσολαβητής κάλεσε, πάντως, το Ελεγκτικό Συνέδριο, το οποίο έχει την ειδική εμπειρογνομosύνη και την αρμοδιότητα να ελέγχει τον τρόπο με τον

οποίο δαπανούνται τα κονδύλια της ΕΕ, να εξετάσει ορισμένες πτυχές της υπόθεσης τις οποίες δεν είχε καλύψει η έρευνά του.

Η υπόθεση **814/2010/JF** αφορούσε την παράλειψη της Επιτροπής να απαντήσει σε αιτήματα για ανεξάρτητο εξωτερικό έλεγχο των Ευρωπαϊκών Σχολείων, ιδίως επί θεμάτων σχετικών με τη σχολική αποτυχία και τη διοίκηση. Ο Διαμεσολαβητής εξέφρασε την άποψη ότι η πρόταση της Επιτροπής φαίνεται να συνάδει με σύσταση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου η οποία καλούσε τα ΕΣ να αντλήσουν έμπνευση από τα βέλτιστα εκπαιδευτικά συστήματα του κόσμου, όπως αυτά περιγράφονται στη μελέτη του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ). Κατά τη γνώμη του Διαμεσολαβητή, η συμμετοχή και μόνο στην εν λόγω μελέτη δεν θα συνιστούσε επαρκή ικανοποίηση του αιτήματος του ενδιαφερόμενου για διενέργεια εξωτερικού ανεξάρτητου ελέγχου.

Ο Διαμεσολαβητής διενήργησε την αυτεπάγγελτη έρευνα **ΟΙ/14/2011/BEH** προκειμένου να προωθήσει βέλτιστες πρακτικές διάθεσης των μη καταναλωθέντων τροφίμων από τα εστιατόρια των θεσμικών οργάνων και οργανισμών της ΕΕ. Στο πλαίσιο της έρευνάς του, ο Διαμεσολαβητής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η διερεύνηση εναλλακτικών τρόπων αξιοποίησης των μη καταναλωθέντων τροφίμων τόσο με οικονομικά όσο και με ηθικά κριτήρια αποτελεί απτή απόδειξη της μέριμνας της ΕΕ για όσους βρίσκονται σε κατάσταση ανάγκης. Ο Διαμεσολαβητής εξέφρασε την ικανοποίησή του για τις πρωτοβουλίες που έχουν ήδη αναληφθεί από τα όργανα όσον αφορά την αποφυγή της σπατάλης τροφίμων. Ανέφερε ότι πρέπει να δοθεί όσο το δυνατόν μεγαλύτερη προτεραιότητα στην αποδοτική αξιοποίηση των πόρων και δη, όσον αφορά τα εν λόγω τρόφιμα,

Αναφορές και έρευνες

στην κατανάλωσή τους από τον άνθρωπο. Ο Διαμεσολαβητής επεσήμανε ότι το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο είχε επιληφθεί εν τω μεταξύ του ζητήματος και είχε εκδώσει συναφή σύσταση.

Εικαζόμενη διάκριση

Η υπόθεση **2650/2008/MMN** αφορούσε την εικαζόμενη άρνηση του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Φαρμάκων (EMA) να εγκρίνει τροποποίηση άδειας κυκλοφορίας που είχε χορηγηθεί μέσω κεντρικής διαδικασίας σε φαρμακευτική εταιρεία. Ο Διαμεσολαβητής εξέφρασε την άποψη ότι από την ισχύουσα νομοθεσία μπορεί να συναχθεί το συμπέρασμα ότι για την ενδεδειγμένη επισήμανση των προϊόντων κατά την κυκλοφορία τους στην αγορά οφείλει να μεριμνά ο κάτοχος της άδειας κυκλοφορίας. Η εκτίμηση του EMA ότι η μέθοδος επισήμανσης που προτάθηκε από τον ενδιαφερόμενο δεν ήταν συμβατή προς την κείμενη νομοθεσία φαίνεται να είναι ορθή. Όσον αφορά το ζήτημα της διακριτικής μεταχείρισης που έθεσε ο ενδιαφερόμενος, ο Διαμεσολαβητής έκρινε ότι ο κάτοχος της άδειας κυκλοφορίας και ο παράλληλος εισαγωγέας δεν βρίσκονται κατ' ανάγκη στην ίδια θέση. Άλλωστε, ακόμη και εάν υποτεθεί ότι βρίσκονται σε συγκρίσιμη θέση, τυχόν εσφαλμένη έγκριση από τον EMA ασύμβατων προς τη νομοθεσία πρακτικών των παράλληλων διανομέων σε ό,τι αφορά την επισήμανση δεν συνεπάγεται ότι ο EMA εγκρίνει την εφαρμογή των ίδιων πρακτικών από τον ενδιαφερόμενο.

Στην υπόθεση **3419/2008/KM²⁸**, η οποία αφορούσε την παράλειψη του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Ασφάλειας της Αεροπορίας (EASA) να μεταφράσει έγγραφα διαβουλεύσεων (τις λεγόμενες «Ειδοποιήσεις για προτεινόμενη τροποποίηση» («NPA»)), ο Διαμεσολαβητής παρατήρησε ότι ο EASA λάμβανε πρόσφορα μέτρα προς τη σωστή κατεύθυνση. Συγκεκριμένα, δεσμεύθηκε να καταστήσει σαφές στον δικτυακό του τόπο ότι οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να ζητήσουν μετάφραση των περιλήψεων των NPA, να δημοσιεύσει τυχόν υφιστάμενες μεταφράσεις και να παρατείνει την προθεσμία των διαβουλεύσεων, εφόσον κριθεί απαραίτητο. Ο Διαμεσολαβητής επεσήμανε, πάντως, τη θεμελιώδη σημασία της δημοσίευσης των εγγράφων των διαβουλεύσεων σε όλες τις επίσημες γλώσσες, καθώς και το γεγονός ότι για τη σύσταση που διατύπωσε στη συγκεκριμένη υπόθεση είχε λάβει υπόψη την ανάγκη συνετής διάθεσης του δημόσιου χρήματος. Ο Διαμεσολαβητής επέκρινε την άρνηση της EASA να μεταφράσει τις NPA ή τουλάχιστον μέρος αυτών.

²⁸. Βλ. επίσης υπόθεση **640/2011/AN** σχετικά με τη γλωσσική πολιτική της Επιτροπής για τις δημόσιες διαβουλεύσεις, η οποία περιγράφεται στην ενότητα 1.4 ανωτέρω.



1.7 Διαβίβαση σε άλλες υπηρεσίες και παροχή συμβουλών

Στο 75 % τουλάχιστον του συνόλου των υποθέσεων που διεκπεραιώθηκαν το 2012 (1 854), ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής κατόρθωσε να βοηθήσει τον ενδιαφερόμενο κινώντας έρευνα, παραπέμποντας την υπόθεση σε αρμόδιο όργανο ή συμβουλευόντάς τον σχετικά με το πού πρέπει να απευθυνθεί. Αναφορές που δεν εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή αφορούν συχνά εικαζόμενες παραβάσεις του δικαίου της ΕΕ από τα κράτη μέλη. Πολλές από τις υποθέσεις αυτές μπορούν να διεκπεραιωθούν καλύτερα από κάποιον εθνικό ή περιφερειακό διαμεσολαβητή στους κόλπους του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών. Η Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου είναι επίσης πλήρες μέλος του Δικτύου. Ένας από τους στόχους του Δικτύου είναι να διευκολύνει την ταχεία διαβίβαση των αναφορών στο αρμόδιο μέλος του Δικτύου, είτε αυτό είναι εθνικός είτε περιφερειακός διαμεσολαβητής, σε συναφές όργανο ή στην Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου.

Συνολικά, ποσοστό 60 % (1 467) από τις αναφορές που διεκπεραιώθηκαν από τον Ευρωπαίο Διαμεσολαβητή το 2012 κρίθηκε ότι εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων ενός μέλους του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών. Από αυτές, 740

ενέπιπταν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή. Όπως υποδεικνύεται στο σχήμα 1.12, σε 727 υποθέσεις ο Διαμεσολαβητής διαβίβασε την αναφορά²⁹ σε μέλος του Δικτύου ή παρέσχε στον ενδιαφερόμενο συμβουλές προκειμένου να επικοινωνήσει με μέλος του Δικτύου. Κατά συνέπεια, 664 αναφορές, περιλαμβανομένων των δύο παραδειγμάτων που ακολουθούν, διαβιβάστηκαν ή παραπέμφθηκαν σε εθνικό ή περιφερειακό διαμεσολαβητή ή σε συναφές όργανο, ενώ 63 διαβιβάστηκαν ή παραπέμφθηκαν στην Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου.

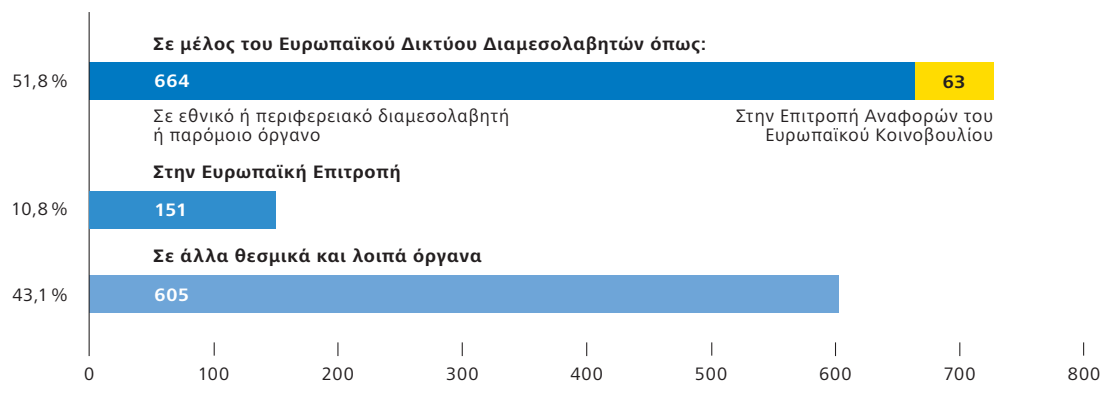
Αναφορά που διαβιβάστηκε σε περιφερειακό διαμεσολαβητή

Η ενδιαφερόμενη, άτομο με αναπηρία που διαμένει στην Ιταλία, ζήτησε από τις δημόσιες αρχές οικονομική βοήθεια ώστε να εξασφαλίσει μόνιμη βοήθεια η οποία θα της επιτρέψει να ζει μόνη της στο σπίτι της, όπως προβλέπεται από την ιταλική νομοθεσία. Οι αρμόδιες τοπικές αρχές αποφάσισαν ότι ήταν σε θέση να της χορηγήσουν μόνο ένα μικρό χρηματικό ποσό. Η ενδιαφερόμενη δεν ικανοποιήθηκε από την απάντηση αυτή και απευθύνθηκε στον Διαμεσολαβητή ο οποίος με τη σειρά του διαβίβασε την υπόθεση (υπόθεση **255/2012/CMV**) στον περιφερειακό διαμεσολαβητή της Λομβαρδίας (Ιταλία). Ο περιφερειακός διαμεσολαβητής ενημέρωσε μεταγενέστερα τον Ευρωπαίο Διαμεσολαβητή ότι οι αρμόδιες τοπικές αρχές αποφάσισαν να χορηγήσουν στην ενδιαφερόμενη το πλήρες ποσό που είχε ζητήσει.

Συνολικά, ποσοστό 60 % (1 467) από τις αναφορές που διεκπεραιώθηκαν από τον Ευρωπαίο Διαμεσολαβητή το 2012 κρίθηκε ότι εμπίπτουν στο πεδίο αρμοδιοτήτων ενός μέλους του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών.

²⁹. Μια αναφορά διαβιβάζεται μόνο με την προηγούμενη συγκατάθεση του ενδιαφερόμενου.

Αναφορές και έρευνες

**Σχήμα 1.12: Αναφορές που διαβιβάστηκαν σε άλλα θεσμικά όργανα και οργανισμούς
Σύσταση σε ενδιαφερόμενους να επικοινωνήσουν με άλλα όργανα και οργανισμούς**

Σημείωση i: Ο παραπάνω πίνακας περιλαμβάνει 95 αναφορές που καταχωρίστηκαν στο τέλος του 2011 αλλά διεκπεραιώθηκαν το 2012, ενώ δεν περιλαμβάνει 18 αναφορές που καταχωρίστηκαν στο τέλος του 2012 αλλά εξακολουθούσαν να βρίσκονται υπό διεκπεραίωση προκειμένου να προσδιοριστούν τα προς ανάληψη μέτρα.

Σημείωση ii: Σε ορισμένες περιπτώσεις, ο Διαμεσολαβητής παρέσχε στον ενδιαφερόμενο περισσότερα από ένα είδη συμβουλών με αποτέλεσμα το συνολικό ποσοστό να υπερβαίνει το 100 %.

Αναφορά που διαβιβάστηκε σε εθνικό διαμεσολαβητή

Μια 12χρονη Ρουμάννα που ζει στη Γαλλία ανέφερε ότι ο πατέρας της, ρουμάνος υπήκοος, εξέτιε ποινή φυλάκισης στη Ρουμανία, ενόσω η ίδια ζούσε με τη μητέρα της, η οποία ήταν βαριά ασθενής, και τις δύο μικρότερες αδερφές της στη Γαλλία. Ζήτησε από τον Διαμεσολαβητή να βοηθήσει τον πατέρα της να εκτίσει την ποινή του στη Γαλλία, ώστε να είναι κοντά στην οικογένειά του, ή να μειώσει την ποινή του ώστε να επιστρέψει στο σπίτι του. Ο Διαμεσολαβητής διαβίβασε την υπόθεση (υπόθεση **522/2012/AN**) στον γάλλο Συνήγορο του Πολίτη, ο οποίος την ανέθεσε στη αρμόδια για τα δικαιώματα του παιδιού υπηρεσία του γραφείου του.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, ο Διαμεσολαβητής ενδέχεται να κρίνει σκόπιμο να διαβιβάσει την αναφορά στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στο δίκτυο SOLVIT ή στην υπηρεσία «Η Ευρώπη σου - Συμβουλές». Το SOLVIT είναι ένα δίκτυο που δημιουργήσε η Επιτροπή προκειμένου να βοηθά πρόσωπα που αντιμετωπίζουν προβλήματα κατά την άσκηση των δικαιωμάτων τους στην εσωτερική αγορά της Ένωσης. Η υπηρεσία «Η Ευρώπη σου - Συμβουλές» είναι ένα ακόμη πανευρωπαϊκό δίκτυο που δημιούργησε η Επιτροπή προκειμένου να βοηθά και να συμβουλεύει τους πολίτες σε θέματα που αφορούν τη ζωή, την εργασία και τη μετακίνησή τους στην ΕΕ. Πριν από τη διαβίβαση μιας αναφοράς ή την παροχή συμβουλών στον ενδιαφερόμενο, οι υπηρεσίες του Διαμεσολαβητή καταβάλλουν κάθε προσπάθεια ώστε



να προσδιορίσουν ποιο άλλο θεσμικό όργανο ή οργανισμός θα μπορούσε να τον βοηθήσει με τον καλύτερο τρόπο. Το 2012, ο Διαμεσολαβητής παρέπεμψε 151 ενδιαφερόμενους στην Επιτροπή³⁰ και 605 σε άλλα θεσμικά όργανα ή οργανισμούς, συμπεριλαμβανομένου του δικτύου SOLVIT και της υπηρεσίας «Η Ευρώπη σου - Συμβουλές», καθώς και σε εξειδικευμένους διαμεσολαβητές ή φορείς αρμόδιους για τον χειρισμό καταγγελιών στα κράτη μέλη.

Όπως φαίνεται και από τα ακόλουθα παραδείγματα, επί του συνόλου των υποθέσεων που εξέτασε το 2012, στο 53 % των περιπτώσεων ο Διαμεσολαβητής παρέσχε συμβουλές στον ενδιαφερόμενο ή διαβίβασε την υπόθεση.

Ενδιαφερόμενοι που παραπέμφθηκαν στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή

Μια μαλτέζα υπήκοος υπέβαλε καταγγελία στη Ρυθμιστική Αρχή του τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών της Μάλτας (MFSA – εκπροσωπεί τη Μάλτα στο δίκτυο FIN-NET³¹) κατά εταιρείας χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών στη Μάλτα. Η ενδιαφερόμενη δεν ικανοποιήθηκε από την απάντηση της MFSA και απευθύνθηκε στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή ζητώντας του να διαβιβάσει την καταγγελία της (υπόθεση **1231/2012/CMV**) στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Ο Διαμεσολαβητής διαβίβασε την καταγγελία στη Γενική Διεύθυνση Εσωτερικής Αγοράς και Υπηρεσιών της Επιτροπής. Στην απάντησή της στην ενδιαφερόμενη, η Επιτροπή διευκρίνισε ότι δεν ήταν αρμόδια για την εξέταση της υπόθεσης και κάλεσε την ενδιαφερόμενη να της υποβάλει τυχόν νέες πληροφορίες που ενδεχομένως αποδεικνύουν ότι η MFSA παραβιάζει τη νομοθεσία της ΕΕ.

Όταν η Επιτροπή δεν απήντησε για δεύτερη φορά στην καταγγελία ιταλού εισαγωγέα τσιγάρων επί παραβάσει, ο καταγγέλλων απευθύνθηκε στον Διαμεσολαβητή.

Ο Διαμεσολαβητής ήρθε σε επαφή με την Επιτροπή (υπόθεση **1775/2012/ER**), η οποία καταχώρισε την καταγγελία του ενδιαφερόμενου επί παραβάσει, απήντησε στις επιστολές του και έκανε δεκτό το αίτημά του να τον συναντήσει. Στη συνάντηση και κατά τη διάρκεια επακόλουθων επαφών, ο εισαγωγέας τσιγάρων υπέβαλε στην Επιτροπή συμπληρωματικές πληροφορίες, επιχειρήματα και δικαιολογητικά έγγραφα. Ο Διαμεσολαβητής έμαθε μεταγενέστερα από την Επιτροπή και τον ενδιαφερόμενο ότι η Επιτροπή ασχολήθηκε ενεργά με την καταγγελία του ενδιαφερόμενου.

Ενδιαφερόμενοι οι οποίοι παραπέμφθηκαν στο δίκτυο SOLVIT

Στην υπόθεση **644/2012/MF**, μια γαλλίδα υπήκοος υπέβαλε αναφορά κατά των γερμανικών δημόσιων αρχών σχετικά με το ύψος της σύνταξής της. Κατά τη γνώμη της ενδιαφερόμενης, η σύνταξή της δεν ήταν ανάλογη του αριθμού των ετών κατά τα οποία είχε εργαστεί και οι γερμανικές αρχές δεν είχαν υπολογίσει ορθά το ύψος της σύνταξης. Ο Διαμεσολαβητής διαβίβασε την υπόθεση στο δίκτυο SOLVIT της Γαλλίας, το οποίο τον ενημέρωσε μεταγενέστερα σχετικά με την πρόθεσή του να διενεργήσει έρευνα και να επικοινωνήσει με τις αρμόδιες γερμανικές αρχές προκειμένου να διευθετήσει το ζήτημα.

³⁰. Στον αριθμό αυτό συμπεριλαμβάνονται ορισμένες υποθέσεις στις οποίες η αναφορά κατά της Επιτροπής κρίθηκε μη παραδεκτή, διότι δεν είχαν προηγηθεί τα κατάλληλα διοικητικά διαβήματα προς το θεσμικό όργανο πριν από την υποβολή της αναφοράς στον Διαμεσολαβητή.

³¹. Το FIN-NET είναι ένα δίκτυο επίλυσης χρηματοπιστωτικών διαφορών με μέλη εθνικούς φορείς εξωδικαστικής επίλυσης καταγγελιών στον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο (κράτη μέλη της ΕΕ, Ισλανδία, Λιχτενστάιν και Νορβηγία). Τα μέλη του FIN-NET φέρνουν σε επαφή και ενημερώνουν τους καταναλωτές σχετικά με τους αρμόδιους φορείς στο πλαίσιο διασυννοριακών διαφορών με παρόχους χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Η Επιτροπή δημιούργησε το δίκτυο το 2001.

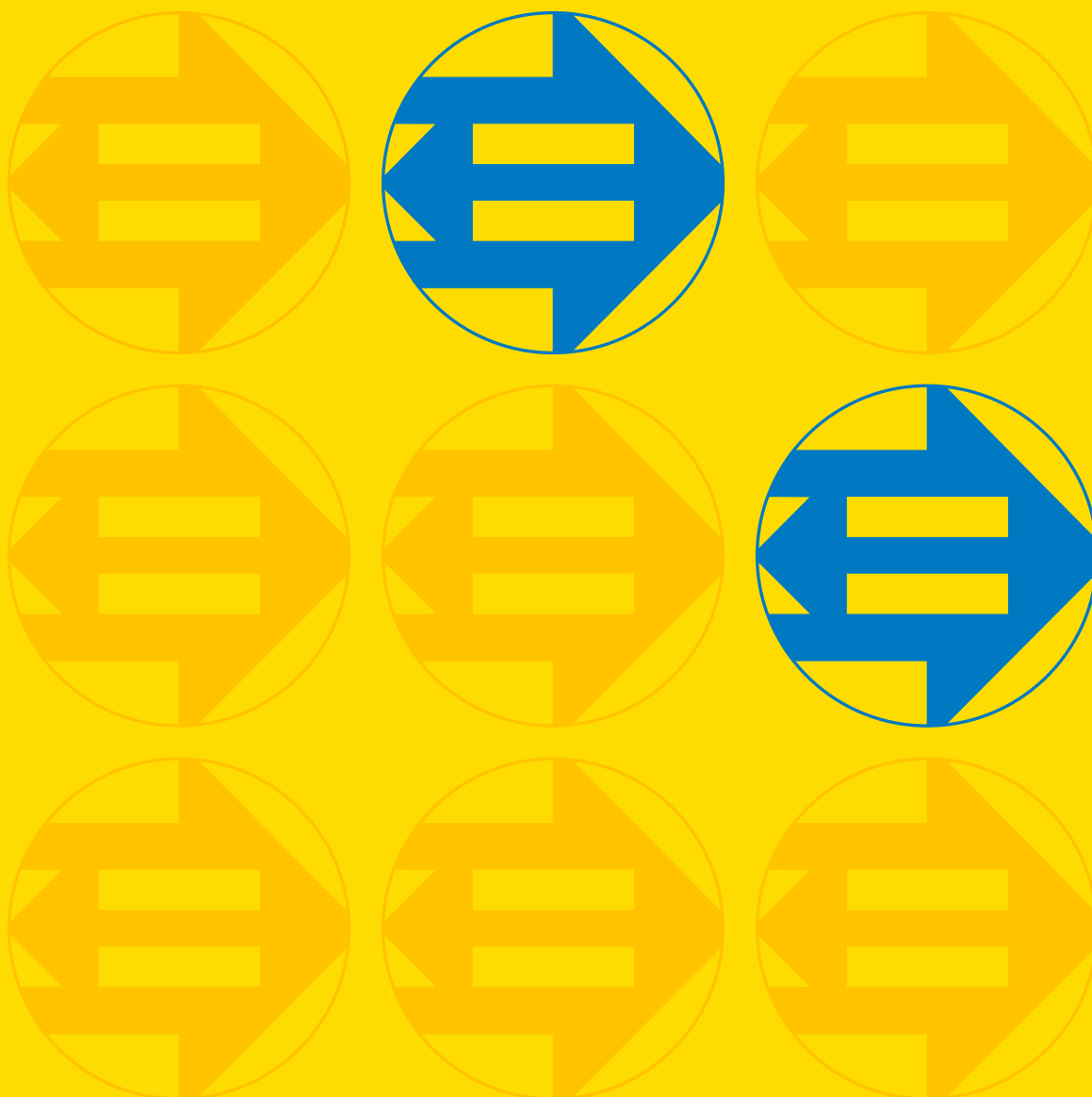
Αναφορές και έρευνες

Σε μια άλλη υπόθεση (υπόθεση **1944/2012/ΗΚ**), μια ισπανίδα υπήκοος υπέβαλε αναφορά κατά του Γραφείου επιδομάτων απασχόλησης και στήριξης του υπουργείου Εργασίας και Συντάξεων (DWP) του Ηνωμένου Βασιλείου. Η ενδιαφερόμενη είχε μετεγκατασταθεί στο Ηνωμένο Βασίλειο και εργάστηκε υπό καθεστώς μερικής απασχόλησης επί δύο έτη προτού διαγνωστεί ότι έπασχε από καρκίνο και φυματίωση. Το DWP αποφάσισε ότι η ενδιαφερόμενη δεν διατηρούσε τη συνήθη διαμονή της στο Ηνωμένο Βασίλειο και γι' αυτό δεν δικαιούταν επίδομα απασχόλησης και στήριξης. Ο Διαμεσολαβητής διαβίβασε την υπόθεση στο δίκτυο SOLVIT της Ισπανίας.

Στην εποχή της Συνθήκης της Λισαβόνας, είναι σημαντικό τα θεσμικά όργανα να αναπτύξουν και να καλλιεργήσουν ένα πνεύμα εξυπηρέτησης του πολίτη και σεβασμού των δικαιωμάτων του. Στόχος της θεματικής ανάλυσης που προηγήθηκε είναι να δώσει μια εικόνα του εύρους και της ποικιλίας των ερευνών που διενήργησε ο Διαμεσολαβητής το 2012. Παρουσιάζει επίσης τα διάφορα μέσα που χρησιμοποιεί ο Διαμεσολαβητής στην προσπάθειά του να προαγάγει τις αρχές του πνεύματος εξυπηρέτησης του πολίτη και να συμβάλει στην ουσιαστική εφαρμογή του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων. Όσοι αναγνώστες επιθυμούν να μελετήσουν εκτενέστερα τις έρευνες του Διαμεσολαβητή μπορούν να επισκεφθούν τον δικτυακό του τόπο όπου θα βρουν λεπτομερέστερες περιλήψεις αποφάσεων, καθώς και αποφάσεις, σχέδια συστάσεων και ειδικές εκθέσεις.

2 Σχέσεις με τα όργανα της ΕΕ, τους διαμεσολαβητές και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη

Το παρόν κεφάλαιο δίνει μια εικόνα των σχέσεων που ανέπτυξε το 2012 ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής με τα όργανα της ΕΕ, με τους συναδέλφους διαμεσολαβητές και με άλλα ενδιαφερόμενα μέρη. Παρουσιάζει συνοπτικά τις συναντήσεις και τα σεμινάρια στα οποία συμμετείχε ο Διαμεσολαβητής, καθώς και άλλες δραστηριότητες που υλοποίησε με γνώμονα τον αποτελεσματικό χειρισμό των αναφορών, την όσο το δυνατόν ευρύτερη ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών και την περαιτέρω ευαισθητοποίηση του κοινού και των άλλων συνομιλητών του θεσμού σχετικά με τον ρόλο του.



Σχέσεις με τα όργανα της ΕΕ, τους διαμεσολαβητές και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη

2.1 Σχέσεις με τα θεσμικά και λοιπά όργανα και οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης¹

Ο Διαμεσολαβητής συναντά σε τακτική βάση στελέχη και αξιωματούχους των θεσμικών ή λοιπών οργάνων ή οργανισμών της ΕΕ με στόχο να συζητήσει μαζί τους τρόπους για τη βελτίωση της ποιότητας της διοίκησης, να τονίσει τη σημασία του ορθού χειρισμού των αναφορών και να διασφαλίσει την κατάλληλη συνέχεια σε ό,τι αφορά τις παρατηρήσεις, τις συστάσεις και τις εκθέσεις του.

Ευρωπαϊκή Επιτροπή

Δεδομένου ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερευνών που διενεργεί κάθε χρόνο ο Διαμεσολαβητής αφορούν την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, οι υπηρεσίες του προσπαθούν συστηματικά να έρχονται σε επαφή με στελέχη και αξιωματούχους της Επιτροπής.

Κατά τη διάρκεια του έτους, ο κ. Διαμαντούρος συναντήθηκε με τον κ. Maroš Šefčovič, αντιπρόεδρο της Επιτροπής, αρμόδιο για τις διοργανικές σχέσεις και τη διοίκηση.

Στις 22 Μαρτίου, ο κ. Διαμαντούρος αντήλλαξε απόψεις με τους Γενικούς Διευθυντές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Ο Διαμεσολαβητής συναντήθηκε επίσης με τον κ. Rytis Martikonis, αναπληρωτή Γενικό Διευθυντή της ΓΔ Μετάφρασης, και με τον κ. Stephen Quest, Διευθυντή του Γραφείου Διαχείρισης και Εκκαθάρισης Ατομικών Δικαιωμάτων (PMO) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, και πραγματοποίησε μια παρουσίαση ενώπιον της ομάδας διαχείρισης του PMO.

Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο

Ο Διαμεσολαβητής παρουσίασε την Ετήσια έκθεση 2011 στον Πρόεδρο του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, κ. Martin Schulz, στις 22 Μαΐου, στη δε Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου στις 19 Ιουνίου. Η έκθεση συζητήθηκε στη σύνοδο της Ολομέλειας του Κοινοβουλίου στις 25 Οκτωβρίου, με εισηγήτρια την κα Erminia Mazzoni, Πρόεδρο της Επιτροπής Αναφορών.

Επιπλέον, ο κ. Διαμαντούρος παρουσίασε την ειδική έκθεση του θεσμού (υπόθεση 2591/2010/GG) στην Επιτροπή Αναφορών στις 19 Ιουνίου. Κατά τη διάρκεια του έτους, ο κ. Διαμαντούρος

Δεδομένου ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερευνών που διενεργεί κάθε χρόνο ο Διαμεσολαβητής αφορούν την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, οι υπηρεσίες του προσπαθούν συστηματικά να έρχονται σε επαφή με στελέχη και αξιωματούχους της Επιτροπής.



Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής παρουσίασε την Ετήσια έκθεση 2011 στον Πρόεδρο του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, κ. Martin Schulz, στις 22 Μαΐου.

1. Για λόγους συντομίας, ο όρος «θεσμικά όργανα» που χρησιμοποιείται στην παρούσα έκθεση αναφέρεται σε όλα τα θεσμικά και λοιπά όργανα και οργανισμούς της ΕΕ.



συναντήθηκε επίσης με τον Γενικό Διευθυντή Υποδομών και Υλικοτεχνικής Υποστήριξης, κ. Κωνσταντίνο Στρατηγάκη, καθώς και με την κα Μαρία Παναγιώτου, Συμπρόεδρο τη Επιτροπής Κοινοβουλευτικών Βοηθών.

Λοιπά όργανα

Κατά τη διάρκεια του 2012, ο κ. Διαμαντούρος συναντήθηκε με τον κ. Mario Draghi, Πρόεδρο της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας (ΕΚΤ), τον κ. Werner Hoyer, Πρόεδρο της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων (ΕΤΕπ), τον κ. David Bearfield, Διευθυντή της Ευρωπαϊκής Υπηρεσίας Επιλογής Προσωπικού (ΕΠΣΟ) και με την κα Laraine Laudati, Επόπτη Προστασίας Δεδομένων της Ευρωπαϊκής Υπηρεσίας Καταπολέμησης της Απάτης (OLAF).

Επιπλέον, παρουσίασε το έργο του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή στους συμμετέχοντες του προγράμματος πρακτικής άσκησης «Erasmus για τη δημόσια διοίκηση» (*Erasmus for Public Administration*) που διοργανώνεται από την Ευρωπαϊκή Σχολή Δημόσιας Διοίκησης.

Οργανισμοί

Καθόλη τη διάρκεια του 2012, ο κ. Διαμαντούρος προσέγγισε τους διάφορους οργανισμούς της ΕΕ με σκοπό να αναδείξει τη σημασία της χρηστής διοίκησης, του αποτελεσματικού χειρισμού των αναφορών και του πνεύματος εξυπηρέτησης.

Ο Διαμεσολαβητής επισκέφθηκε ή συναντήθηκε με τους διευθυντές και τις επιτροπές προσωπικού των FRA, Cedefop, Eurofound, Europol, Eurojust, ΕΣΣΚ, ENISA, Frontex, και ECHA.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το πρόγραμμα επισκέψεων του Διαμεσολαβητή στους οργανισμούς της ΕΕ κατά τη διάρκεια του 2012, οι οποίες αποσκοπούν στην προώθηση της χρηστής διοίκησης και στην ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών μεταξύ των οργανισμών, ανατρέξτε στην υποενότητα με τίτλο «Αναφορές και αυτεπάγγελτες έρευνες» της ενότητας 1.1 της παρούσας έκθεσης.

Σχέσεις με τα όργανα της ΕΕ, τους διαμεσολαβητές και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη

2.2 Σχέσεις με διαμεσολαβητές και συναφή όργανα

Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής συνεργάζεται στενά με τους ομολόγους του στα κράτη μέλη προκειμένου να διασφαλίζεται ο ταχύς και αποτελεσματικός χειρισμός των αναφορών των πολιτών σχετικά με τη νομοθεσία της ΕΕ.

Πολλοί ενδιαφερόμενοι στρέφονται στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή όταν αντιμετωπίζουν προβλήματα με εθνικά, περιφερειακά ή τοπικά διοικητικά όργανα. Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής συνεργάζεται στενά με τους ομολόγους του στα κράτη μέλη προκειμένου να διασφαλίζεται ο ταχύς και αποτελεσματικός χειρισμός των αναφορών των πολιτών σχετικά με τη νομοθεσία της ΕΕ. Η συνεργασία αυτή πραγματοποιείται ως επί το πλείστον στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών. Στο δίκτυο αυτό, το οποίο διαθέτει επί του παρόντος 99 γραφεία σε 35 ευρωπαϊκές χώρες, συμμετέχουν οι εθνικοί και περιφερειακοί διαμεσολαβητές και τα συναφή όργανα των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, των υποψήφιων για προσχώρηση στην ΕΕ χωρών, άλλων χωρών του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου ή/και του χώρου Σένγκεν, όπως επίσης και ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής και η Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου.

Ένας από τους κύριους στόχους του Δικτύου είναι να διευκολύνει την ταχεία διαβίβαση των αναφορών στον αρμόδιο διαμεσολαβητή ή σε παρόμοιο όργανο. Το 2012, σε 727 υποθέσεις, ο Διαμεσολαβητής διαβίβασε την αναφορά σε μέλος του Δικτύου ή συνέστησε στον ενδιαφερόμενο να επικοινωνήσει με μέλος του Δικτύου. Αναλυτικότερες πληροφορίες για τη συνεργασία αυτή παρέχονται στο κεφάλαιο 1.

Άμεση σχέση με το χειρισμό αναφορών έχει και η ειδική διαδικασία σύμφωνα με την οποία οι εθνικοί και περιφερειακοί διαμεσολαβητές μπορούν να ζητούν από τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή γραπτές απαντήσεις σε ερωτήματα σχετικά με

το δίκαιο της ΕΕ και την ερμηνεία του, συμπεριλαμβανομένων ερωτημάτων που ανακύπτουν κατά το χειρισμό συγκεκριμένων υποθέσεων. Ένα από αυτά τα ερωτήματα υποβλήθηκε από τον Διαμεσολαβητή της Ιρλανδίας, με θέμα τη στήριξη της αγροτικής ανάπτυξης, ενώ οι περιφερειακοί διαμεσολαβητές του Μάρκε και του Βένετο στην Ιταλία υπέβαλαν ερωτήματα σχετικά με την ελεύθερη κυκλοφορία των εργαζομένων και την ασφάλιση υγείας, αντίστοιχα.

Για να βοηθήσει τους συναδέλφους του, εθνικούς και περιφερειακούς διαμεσολαβητές, στην επίλυση των προβλημάτων που επισημάνθηκαν σε αυτές τις υποθέσεις, ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής απάντησε απευθείας στα ερωτήματά τους ή ζήτησε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή να απαντήσει.

Το Δίκτυο χρησιμεύει ως αποτελεσματικός μηχανισμός για την ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με το δίκαιο της ΕΕ, όπως και βέλτιστων πρακτικών, μέσω σεμιναρίων, μέσω της έκδοσης εξαμηνιαίου ενημερωτικού δελτίου, καθώς και μέσω ενός εξωτερικού ηλεκτρονικού δικτύου (extranet) συζήτησης και ανταλλαγής πληροφοριών.

Μεταξύ των θεμάτων που συζητήθηκαν το 2012 μέσω του εξωτερικού δικτύου συγκαταλέγονται ο ρόλος των διαμεσολαβητών στην προάσπιση και την προώθηση των ανθρωπίνων και θεμελιωδών δικαιωμάτων, το δικαίωμα των διαμεσολαβητών να κινούν νομικές διαδικασίες σε σχέση με διοικητικές πράξεις, τα συστήματα διαχείρισης υποθέσεων που χρησιμοποιούν οι διαμεσολαβητές, η χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης από τους διαμεσολαβητές με σκοπό την επικοινωνία με τους πολίτες, η κράτηση ατόμων που εντοπίζονται σε δημόσιους χώρους υπό την επήρεια αλκοόλ, οι έλεγχοι ασφάλειας στα αεροδρόμια, τα



Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής και οι τρεις περιφερειακοί διαμεσολαβητές του Βελγίου διοργάνωσαν από κοινού το Όγδοο περιφερειακό σεμινάριο του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών στις Βρυξέλλες, από τις 14 έως τις 16 Οκτωβρίου.



© Flemish Ombudsman

δικαιώματα πρόσβασης των ασθενών στους ιατρικούς τους φακέλους και η κατεδάφιση κτιρίων που ανεγέρθηκαν χωρίς οικοδομική άδεια.

Το Δίκτυο πραγματοποιεί σεμινάρια για τους εθνικούς και περιφερειακούς διαμεσολαβητές, τα οποία διοργανώνει εναλλάξ σε ετήσια βάση ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής από κοινού με έναν εθνικό ή περιφερειακό διαμεσολαβητή.

Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής και οι τρεις περιφερειακοί διαμεσολαβητές του Βελγίου διοργάνωσαν από κοινού το Όγδοο Περιφερειακό Σεμινάριο του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών. Το σεμινάριο πραγματοποιήθηκε στις Βρυξέλλες από τις 14 έως τις 16 Οκτωβρίου 2012 με τη συμμετοχή διαμεσολαβητών, μελών του προσωπικού των γραφείων των διαμεσολαβητών και παρόμοιων φορέων από τις έξι χώρες της ΕΕ στις οποίες υπάρχουν τέτοια περιφερειακά όργανα και από την Ελβετία, καθώς και εκπροσώπων της Επιτροπής Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου.

Στο σεμινάριο συζητήθηκαν ποικίλα θέματα, όπως ο αντίκτυπος της αύξησης των εσωτερικών μηχανισμών επίλυσης διαφορών στο έργο των διαμεσολαβητών, η επικοινωνία με

τους πολίτες, η επικοινωνία με τις διοικήσεις και ο τρόπος βελτίωσης των υπηρεσιών που παρέχουν τα γραφεία των διαμεσολαβητών στους πολίτες. Τους συμμετέχοντες του σεμιναρίου τίμησαν με την παρουσία τους οι ακόλουθοι κεντρικοί ομιλητές: ο κ. Rainer Wieland, Αντιπρόεδρος του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, ο κ. Koen Lenaerts, Αντιπρόεδρος του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης και ο κ. Luc Van den Brande, πρώην Πρόεδρος της Επιτροπής Περιφερειών της ΕΕ.

Από τις 24 έως τις 26 Ιουνίου 2012 διεξήχθη στο Στρασβούργο το Όγδοο σεμινάριο διασύνδεσης του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών. Στο σεμινάριο εκπροσωπήθηκαν γραφεία διαμεσολαβητών από 26 χώρες, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και ο Οργανισμός Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ. Στη διάρκεια των έξι συνόδων εργασίας του σεμιναρίου συζητήθηκαν η Ευρωπαϊκή Πρωτοβουλία Πολιτών και το δικαίωμα υποβολής αναφοράς, η ανάπτυξη διαδικασιών για τη διεκπεραίωση υποθέσεων, η αναδιάρθρωση των γραφείων των διαμεσολαβητών, η ενίσχυση της προβολής του Δικτύου και των μελών του, ο ρόλος των διαμεσολαβητών στην προάσπιση των θεμελιωδών δικαιωμάτων και στην προστασία των κρατουμένων.

Σχέσεις με τα όργανα της ΕΕ, τους διαμεσολαβητές και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη



Το Όγδοο σεμινάριο διασύνδεσης του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών πραγματοποιήθηκε στο Στρασβούργο από τις 24 έως τις 26 Ιουνίου.

2.3 Σχέσεις με άλλα ενδιαφερόμενα μέρη

Καθήκον του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή είναι να διασφαλίζει ότι οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που ενδέχεται να αντιμετωπίζει προβλήματα με θεσμικά όργανα της ΕΕ είναι ενήμερο για το δικαίωμά του να υποβάλει στον Διαμεσολαβητή αναφορά κακοδιοίκησης. Επιδιώκει ακόμη να ενημερώνει όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη για τις προσπάθειες που καταβάλλει για την προαγωγή της διαφάνειας, της υπευθυνότητας και του πνεύματος εξυπηρέτησης των πολιτών στους κόλπους της διοίκησης της ΕΕ.

Πράγματι, ο διάλογος με ενδιαφερόμενα μέρη αποτελεί βασική προτεραιότητα του στρατηγικού σχεδιασμού του Διαμεσολαβητή για την περίοδο 2009-2014. Στις 24 Απριλίου, ο Διαμεσολαβητής διοργάνωσε στις Βρυξέλλες διαδραστικό σεμινάριο με τίτλο «Η πρόκληση για μια Ευρώπη σε κρίση: πώς να κερδίσει την εμπιστοσύνη των πολιτών» (*Europe in crisis: the challenge of winning citizens' trust*). Η ετήσια αυτή εαρινή εκδήλωση, η οποία απευθύνεται σε πολίτες, ενώσεις, ΜΚΟ, επιχειρήσεις, οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών, δημοσιογράφους, περιφερειακές και εθνικές αντιπροσωπείες, εκπροσώπους άλλων θεσμικών οργάνων της ΕΕ και άλλους ενδιαφερόμενους, προσέλκυσε περισσότερους από 300 συμμετέχοντες. Οι συζητήσεις στο πλαίσιο της



Το κορυφαίο επικοινωνιακό γεγονός του 2012 για τον Διαμεσολαβητή ήταν ένα σεμινάριο με τίτλο «Η πρόκληση για μια Ευρώπη σε κρίση: πώς να κερδίσει την εμπιστοσύνη των πολιτών» (*Europe in crisis: the challenge of winning citizens' trust*). Δύο από τους κεντρικούς ομιλητές στο σεμινάριο ήταν ο κ. Martin Schulz, Πρόεδρος του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, και η κα Helle Thorning-Schmidt, Πρωθυπουργός της Δανίας και τότε Πρόεδρος του Συμβουλίου της ΕΕ.



Κατά την επίσκεψή του στην Κύπρο τον Σεπτέμβριο, ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής συναντήθηκε με τον Πρόεδρο της Δημοκρατίας κ. Δημήτρη Χριστόφια.



εκδήλωσης επικεντρώθηκαν σε συγκεκριμένα μέτρα που μπορούν να λάβουν τα ευρωπαϊκά και τα εθνικά όργανα για να κερδίσουν την εμπιστοσύνη των πολιτών. Κεντρικοί ομιλητές ήταν ο κ. Martin Schulz, Πρόεδρος του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, η κα Helle Thorning-Schmidt, Πρωθυπουργός της Δανίας και τότε Πρόεδρος του Συμβουλίου της ΕΕ και κ. ο José Manuel Barroso, Πρόεδρος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Της εκδήλωσης προήδρευσε η κα Shirin Wheeler, ανταποκρίτρια του BBC στην ΕΕ.

Ακόμη μία εκδήλωση που ξεχώρισε στο πρόγραμμα θεματικών εκδηλώσεων του Διαμεσολαβητή, ήταν η Παγκόσμια Ημέρα για το Δικαίωμα στην Ενημέρωση, η οποία εορτάζεται στις 28 Σεπτεμβρίου. Το 2012, ο Διαμεσολαβητής φιλοξένησε ξανά στις Βρυξέλλες, σε συνεργασία με τον Μηχανισμό καταγγελιών της Ευρωπαϊκής Τράπεζας Επενδύσεων (ΕΤΕπ), ένα σεμινάριο με τίτλο «Παγκόσμια Ημέρα για το Δικαίωμα στην Ενημέρωση - Διαφάνεια και λογοδοσία στις διεθνείς τράπεζες ανάπτυξης» (*International Right to Know Day – Transparency and accountability in international development banks*). Στην εκδήλωση συμμετείχαν περισσότεροι από 100 εκπρόσωποι ενώσεων, ΜΚΟ,

επιχειρήσεων, οργανώσεων της κοινωνίας των πολιτών, δημοσιογράφοι, περιφερειακές και εθνικές αντιπροσωπείες και άλλα θεσμικά όργανα της ΕΕ.

Κατά τη διάρκεια της επίσκεψής του στην Κύπρο από τις 17 έως τις 19 Σεπτεμβρίου, ο Διαμεσολαβητής συναντήθηκε, μεταξύ άλλων, με τον τότε Πρόεδρο της Δημοκρατίας, Δημήτρη Χριστόφια, καθώς και με εκπροσώπους οργανώσεων της κοινωνίας των πολιτών. Αντικείμενο των συζητήσεων με τους τελευταίους ήταν η εφαρμογή της νομοθεσίας της ΕΕ και η υλοποίηση προγραμμάτων χρηματοδοτούμενων από την ΕΕ, καθώς και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι οργανώσεις κατά την επαφή τους με τα θεσμικά όργανα της ΕΕ. Στη διάρκεια μιας συνάντησης στρογγυλής τραπέζης, ο κ. Διαμαντούρος και η κα Ελίζα Σαββίδου, Επίτροπος Διοικήσεως της Κύπρου, συνομίλησαν με δημοσιογράφους σχετικά με τη χρηστή διοίκηση, το κράτος δικαίου, τη διαφάνεια και τη δημοκρατία. Ο κ. Διαμαντούρος επεκτάθηκε και στις σχέσεις του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή με τους εθνικούς διαμεσολαβητές. Οι συναντήσεις αυτές διοργανώθηκαν από το γραφείο του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου στην Κύπρο. Ο Διαμεσολαβητής

Σχέσεις με τα όργανα της ΕΕ, τους διαμεσολαβητές και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη

πραγματοποίησε επίσης διάλεξη στο Πανεπιστήμιο Κύπρου με τίτλο «Χρηστή διοίκηση, λογοδοσία και κράτος δικαίου: ο ρόλος του διαμεσολαβητή».

Στο πλαίσιο της διαδικασίας καθιέρωσης του θεσμού του ανεξάρτητου κοινοβουλευτικού διαμεσολαβητή στην Τουρκία, ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής συμμετείχε ως κεντρικός ομιλητής σε σύνοδο εργασίας που διοργάνωσε το τουρκικό υπουργείο Δικαιοσύνης στην Κωνσταντινούπολη από τις 26 έως τις 27 Ιανουαρίου. Συναντήθηκε επίσης με τον κ. Volkan Vural, πρώην πρόεδρο της Τουρκίας και νυν μέλος του διοικητικού συμβουλίου της Ομοσπονδίας τούρκων βιομηχάνων και επιχειρηματιών, TÜSİAD, αρμόδιο για τις εξωτερικές υποθέσεις και τη συμμόρφωση προς την ΕΕ, καθώς και με τον Δρ Hasan Yaşar, αναπληρωτή υπουργό αρμόδιο για θέματα που αφορούν την ΕΕ. Στις παραπάνω συναντήσεις, στις οποίες ο κ. Διαμαντούρος παρουσίασε τον ρόλο του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή, συζητήθηκε το σχέδιο νόμου για τη θέσπιση του θεσμού του διαμεσολαβητή στην Τουρκία.

Τον Μάρτιο, ο Διαμεσολαβητής διοργάνωσε στις Βρυξέλλες, από κοινού με τη συντονιστική επιτροπή του

δικτύου ReNEUAL², διάσκεψη με τίτλο «Προς έναν νόμο για τις διοικητικές διαδικασίες στην ΕΕ;» (*Towards an EU administrative procedure law?*), προκειμένου να συζητηθούν επιχειρήματα υπέρ και κατά της θέσπισης νομοθεσίας για τις διοικητικές διαδικασίες στην ΕΕ. Στη διάσκεψη παρευρέθηκαν περισσότεροι από 100 συμμετέχοντες. Ομιλητές ήταν, μεταξύ άλλων, ο Διαμεσολαβητής, αρκετοί καθηγητές από τη συντονιστική επιτροπή του δικτύου ReNEUAL και εκπρόσωποι των θεσμικών οργάνων της ΕΕ.

Για την περαιτέρω ενίσχυση της συνεργασίας με οργανισμούς ανθρωπίνων δικαιωμάτων, ο Γενικός Γραμματέας του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή, κ. Ian Harden, εκπροσώπησε τον θεσμό σε συνάντηση που πραγματοποιήθηκε από τον FRA τον Οκτώβριο στη Βιέννη. Οι συμμετέχοντες συζήτησαν τρόπους εφαρμογής του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ. Η ανακήρυξη του 2013 ως Ευρωπαϊκού Έτους των Πολιτών και η έναρξη της πρώτης Ευρωπαϊκής Πρωτοβουλίας Πολιτών τον Μάιο αποτέλεσαν το κατάλληλο πλαίσιο για την ανάληψη δράσεων σχετικά με τη τη φύση και το περιεχόμενο της ευρωπαϊκής ιθαγένειας. Σε αυτό το



Στις 28 Σεπτεμβρίου 2012, ο Διαμεσολαβητής φιλοξένησε στις Βρυξέλλες, σε συνεργασία με τον Μηχανισμό καταγγελιών της ΕΚΤ, σεμινάριο με τίτλο «Διεθνές Δικαίωμα στην Ενημέρωση – Διαφάνεια και λογοδοσία στις διεθνείς τράπεζες ανάπτυξης» (*International Right to Know Day – Transparency and accountability in international development banks*).

2. Δίκτυο Ερευνών για το διοικητικό δίκαιο της ΕΕ. Το Δίκτυο ασχολείται με την επικείμενη ανάγκη για μια απλοποιημένη διοικητική νομοθεσία στην ΕΕ.



Ο κ. Διαμαντούρος και υψηλόβαθμα στελέχη του γραφείου του παραχώρησαν περισσότερες από 30 συνεντεύξεις σε δημοσιογράφους κατά τη διάρκεια του 2012.



πνεύμα διοργανώθηκε από την ΜΚΟ *European Citizen Action Service* (ECAS) τον Νοέμβριο στις Βρυξέλλες διάσκεψη με τίτλο «Οικοδομώντας τον πυλώνα των πολιτών της ΕΕ» (*Building the EU citizen pillar*). Το γραφείο του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή εκπροσώπησε στη διάσκεψη ο Διευθυντής κ. João Sant'Anna. Τον ίδιο μήνα, ο Διευθυντής κ. Gerhard Grill εκπροσώπησε το γραφείο του Διαμεσολαβητή σε σύνοδο εργασίας που διοργανώθηκε από τον ΕΜΑ στο Λονδίνο με θέμα την πρόσβαση στα δεδομένα των κλινικών δοκιμών και τη διαφάνεια.

Γενικά, το 2012, ο Διαμεσολαβητής και υψηλόβαθμα στελέχη του γραφείου παρουσίασαν το έργο του θεμού στο πλαίσιο 50 περίπου εκδηλώσεων και διμερών συναντήσεων με ενδιαφερόμενους, όπως μέλη της νομικής κοινότητας, επιχειρηματικές ενώσεις, δεξαμενές σκέψης, ΜΚΟ, εκπροσώπους περιφερειακών διοικήσεων και τοπικών αυτοδιοικήσεων, ομάδες άσκησης πίεσης και ομάδες συμφερόντων, ακαδημαϊκούς, πολιτικούς εκπροσώπους υψηλού επιπέδου και δημόσιους λειτουργούς. Οι διάφορες διασκέψεις, τα σεμινάρια και οι συνεδριάσεις πραγματοποιήθηκαν στις Βρυξέλλες και στα κράτη μέλη.

Κατά τη διάρκεια του 2012, το προσωπικό του γραφείου του Διαμεσολαβητή πραγματοποίησε 94 παρουσιάσεις σε 2 408 πολίτες από ολόκληρη την ΕΕ και όχι μόνο. Το 55 % των επισκεπτών προήλθε μόνο από τη Γερμανία, με τους υπόλοιπους επισκέπτες να μοιράζονται μεταξύ Γαλλίας, Βελγίου και Δανίας. Το 20 % σχεδόν των επισκεπτών προερχόταν από θεσμικά όργανα της ΕΕ, ενώ υπήρχαν επισκέπτες ακόμη και από τον Καναδά, την Κίνα και την Αιθιοπία. Αν και ο αριθμός των παρουσιάσεων που μπορούν να πραγματοποιηθούν από το γραφείο του Διαμεσολαβητή κάθε χρόνο είναι συγκεκριμένος δεδομένων των περιορισμένων πόρων, ο Διαμεσολαβητής προσπαθεί, στο μέτρο του δυνατού, να αποδέχεται προσκλήσεις και αιτήσεις από ενδιαφερόμενους.

Ανάμεσα στις βασικές δραστηριότητες προβολής του Διαμεσολαβητή στα μέσα ενημέρωσης το 2012 ήταν η συνέντευξη Τύπου για την *Ετήσια έκθεση 2011*, η οποία πραγματοποιήθηκε στις Βρυξέλλες τον Μάιο. Ακόμη, ο κ. Διαμαντούρος και υψηλόβαθμα στελέχη του θεμού έδωσαν περισσότερες από 30 συνεντεύξεις σε δημοσιογράφους έντυπων, ραδιοτηλεοπτικών και

Σχέσεις με τα όργανα της ΕΕ, τους διαμεσολαβητές και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη

ηλεκτρονικών μέσων ενημέρωσης. Το γραφείο του Διαμεσολαβητή εξέδωσε 18 δελτία Τύπου κατά τη διάρκεια του έτους, τα οποία κάλυπταν θέματα όπως σημαντικές υποθέσεις διαφάνειας που αφορούσαν τον ΕΜΑ, η περιοριστική πολιτική της Επιτροπής σχετικά με τη χρήση των γλωσσών στις δημόσιες διαβουλεύσεις, το Σύστημα Έγκαιρης Προειδοποίησης της Επιτροπής και τα μέτρα της Επιτροπής κατά της αυξημένης θνησιμότητας των μελισσών. Επιπλέον, στα έντυπα και ηλεκτρονικά μέσα ενημέρωσης δημοσιεύθηκαν περισσότερα από 1 700 άρθρα που κάλυπταν το έργο του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή.

Το φθινόπωρο του 2012, ο Διαμεσολαβητής έθεσε σε λειτουργία έναν μηχανισμό ανώνυμης υποβολής σχολίων μέσω του οποίου μπορούν όλοι οι ενδιαφερόμενοι που υποβάλουν αναφορά μέσω του δικτυακού τόπου να απαντήσουν σε ερωτήσεις μετά την περάτωση της υπόθεσής τους. Αξιοποιώντας τα αποτελέσματα της έρευνας, ο Διαμεσολαβητής θα μπορεί να βελτιώνει διαρκώς τις υπηρεσίες που παρέχει στους ενδιαφερόμενους.

Από την 1η Ιανουαρίου έως τις 31 Δεκεμβρίου 2012, τον δικτυακό τόπο του Διαμεσολαβητή επισκέφθηκαν

Από την 1η Ιανουαρίου έως τις 31 Δεκεμβρίου 2012, τον δικτυακό τόπο του Διαμεσολαβητή επισκέφθηκαν περισσότεροι από 310 000 διαφορετικοί επισκέπτες, οι οποίοι συμβουλευτήκαν συνολικά περισσότερες από 6,2 εκατομμύρια σελίδες.

Ο δικτυακός τόπος του Διαμεσολαβητή ενημερωνόταν τακτικά κατά τη διάρκεια της χρονιάς με αποφάσεις, περιλήψεις υποθέσεων, δελτία τύπου, λεπτομέρειες επικείμενων εκδηλώσεων, οπτικοακουστικό υλικό, εκδόσεις και άλλα έγγραφα. Στην ενότητα «Πηγές» του δικτυακού τόπου προστέθηκε το πεδίο «Στρατηγική». Εκεί, οι επισκέπτες θα βρουν, μεταξύ άλλων, τον στρατηγικό σχεδιασμό του Διαμεσολαβητή για τη θητεία 2009-2014, τα ετήσια σχέδια διαχείρισης και τις ετήσιες εκθέσεις πεπραγμένων. Σε μία νέα ειδική ενότητα που δημιουργήθηκε είναι επίσης διαθέσιμη η νέα έκδοση του Διαμεσολαβητή με τίτλο *The European Ombudsman's guide to complaints – A publication for staff of the EU institutions, bodies, offices, and agencies* (Ο Οδηγός του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή για το χειρισμό των αναφορών: Έκδοση για το προσωπικό των θεσμικών και λοιπών οργάνων και οργανισμών της ΕΕ).

περισσότεροι από 310 000 διαφορετικοί επισκέπτες, οι οποίοι συμβουλευτήκαν συνολικά περισσότερες από 6,2 εκατομμύρια σελίδες. Ο μεγαλύτερος αριθμός επισκεπτών προήλθε από το Λουξεμβούργο, ενώ ακολουθούσαν η Ισπανία, το Βέλγιο, η Πολωνία, οι Κάτω Χώρες και η Γαλλία. Η πιο δημοφιλής ενότητα του δικτυακού τόπου του Διαμεσολαβητή ήταν και πάλι ο διαδραστικός οδηγός. Το σημαντικό αυτό εργαλείο βοηθά τους ενδιαφερόμενους να εντοπίζουν τον καταλληλότερο οργανισμό στον οποίο πρέπει να απευθύνουν την αναφορά τους. Το 2012, πάνω από 19 000 άνθρωποι αναζήτησαν και έλαβαν συμβουλές από τον Διαμεσολαβητή μέσω του διαδραστικού οδηγού.

Το 2012, ο Διαμεσολαβητής αποφάσισε να διευρύνει το πεδίο και την εμβέλεια των επικοινωνιακών του δραστηριοτήτων προβαίνοντας σε πιο συστηματική



χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης αποτέλεσαν αναπόσπαστο τμήμα της εαρινής εκδήλωσης του Διαμεσολαβητή που πραγματοποιήθηκε στις 24 Απριλίου. Οι συζητήσεις μεταδίδονταν μέσω συνεχούς ροής σε τρεις γλώσσες, ενώ στην αίθουσα προβάλλονταν ζωντανά τα σχόλια που αναρτούσε το κοινό στην πλατφόρμα Twitter. Όλοι οι παρευρισκόμενοι συμμετέχοντες είχαν πρόσβαση σε ασύρματο δίκτυο ώστε να διευκολυνθεί η αλληλεπίδρασή τους με τους συμμετέχοντες που δεν βρίσκονταν εντός της αίθουσας. Οι ερωτήσεις και τα σχόλια που υπέβαλλε μέσω Twitter το κοινό ενσωματώνονταν επιτόπου στη ζωντανή συζήτηση και όλοι οι ομιλητές παρείχαν συναφείς απαντήσεις.

Τον Ιούλιο εντάχθηκε στο δυναμικό του Διαμεσολαβητή υπάλληλος αρμόδιος για τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και ο Διαμεσολαβητής διαμόρφωσε την εταιρική του σελίδα στην πλατφόρμα LinkedIn. Στις 10 Σεπτεμβρίου εγκαινιάστηκε το κανάλι του Διαμεσολαβητή στο YouTube με τη μετάδοση του βίντεο «Μπλεξίματα με τη διοίκηση της ΕΕ;» σε 23 γλώσσες. Επιπλέον, ξεκίνησαν προσπάθειες για την ευρύτερη δυνατή μετάδοση του βίντεο μέσω διαφόρων διαύλων διαδικτυακής επικοινωνίας. Μέχρι τα τέλη του 2012, το βίντεο είχε προβληθεί περισσότερες από 19 900 φορές στην πύλη της υπηρεσίας οπτικοακουστικών μέσων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και στο κανάλι του Διαμεσολαβητή στο YouTube. Στις 11 Οκτωβρίου, ο Διαμεσολαβητής δημιούργησε τον επίσημο λογαριασμό του στην πλατφόρμα Twitter.

2.4 Τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία³

Η Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία (CRPD) τέθηκε σε ισχύ στην ΕΕ στις 22 Ιανουαρίου 2011. Για την εφαρμογή της, ο Διαμεσολαβητής μπορεί να δραστηριοποιηθεί στα παρακάτω δύο πεδία:

Εσωτερική εφαρμογή της CRPD

Κάθε θεσμικό ή άλλο όργανο ή οργανισμός της ΕΕ, περιλαμβανομένου του Διαμεσολαβητή, πρέπει, κατά την εκτέλεση των αρμοδιοτήτων του, να εφαρμόζει την CRPD. Για τον σκοπό αυτό, ο Διαμεσολαβητής:

- βελτιώνει τον δικτυακό του τόπο με στόχο να γίνει προσβάσιμος στους χρήστες με αναπηρία, και προβαίνει σε αντίστοιχες ενέργειες όσον αφορά τις δημοσιεύσεις του καθώς και τα γραφεία του στις Βρυξέλλες
- μεριμνά για τη μεγαλύτερη ευαισθητοποίηση του προσωπικού του, για παράδειγμα μέσω άρθρων στο ενδοϋπηρεσιακό ενημερωτικό δελτίο, και
- συμμετέχει στην αρμόδια διοργανική επιτροπή της ΕΕ (*Comité de préparation pour les affaires sociales – Προπαρασκευαστική επιτροπή κοινωνικών υποθέσεων*), η οποία έχει αναλάβει να εξετάσει την πιθανότητα εναρμονισμένης εφαρμογής της CRPD από τη διοίκηση της ΕΕ.

³ Ο Διαμεσολαβητής θα χρησιμοποιεί στο εξής την παρούσα έκθεση για να ενημερώνει σε ετήσια βάση τους πολίτες σχετικά με τις ενέργειές του όσον αφορά τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία.

Σχέσεις με τα όργανα της ΕΕ, τους διαμεσολαβητές και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη

Συμμετοχή στο πλαίσιο του άρθρου 33 παράγραφος 2 της CRPD

Στο άρθρο 33 παράγραφος 2 προβλέπεται η δημιουργία ενός πλαισίου αποτελούμενου από έναν ή περισσότερους ανεξάρτητους μηχανισμούς για την προώθηση, την προστασία και τον έλεγχο της εφαρμογής της CRPD. Στις 29 Οκτωβρίου 2012, το Συμβούλιο της ΕΕ ενέκρινε την πρόταση της Επιτροπής για τη θέσπιση ενός πλαισίου στην ΕΕ στο οποίο θα συμμετέχουν ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής, η Επιτροπή Αναφορών του Κοινοβουλίου, ο Οργανισμός Θεμελιωδών Δικαιωμάτων, η Επιτροπή και το Ευρωπαϊκό Φόρουμ Ατόμων με Αναπηρία. Η συνεδρίαση για τη θέσπιση του πλαισίου πραγματοποιήθηκε στις 23 Ιανουαρίου 2013 στις Βρυξέλλες.

Στις ενέργειές τους για την εκπλήρωση των καθηκόντων που προβλέπει το πλαίσιο, οι συμμετέχοντες ακολουθούν τους εξής τρεις διακριτούς προσανατολισμούς:

Προστασία

Μέσω της διερεύνησης αναφορών και της διενέργειας αυτεπάγγελτων ερευνών, ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής ζητά από τα θεσμικά όργανα να λογοδοτούν για τις ενέργειές τους. Καθοριστικό ρόλο στις προσπάθειες της ΕΕ για την προάσπιση των δικαιωμάτων στο πλαίσιο της CRPD αναμένεται να διαδραματίσουν οι έρευνες και οι εκθέσεις που υποβάλλει ο Διαμεσολαβητής σχετικά με τις υποβληθείσες αναφορές, καθώς με αυτόν τον τρόπο θα διασφαλιστεί η συμμόρφωση των θεσμικών οργάνων προς την υποχρέωσή τους να σέβονται τα δικαιώματα αυτά. Οι πολίτες που εκτιμούν ότι κάποιο όργανο της ΕΕ δεν ενεργεί σύμφωνα με την CRPD έχουν το δικαίωμα να απευθύνονται στον Διαμεσολαβητή και να ζητούν τη λήψη επανορθωτικών μέτρων.

Για παράδειγμα, τον Φεβρουάριο του 2012, ο Διαμεσολαβητής κίνησε έρευνα (2455/2011/JF) σχετικά με αναφορά σύμφωνα με την οποία: (i) ο δικτυακός τόπος της EPSO δεν είναι φιλικός προς χρήστες με προβλήματα όρασης και (ii) η πολιτική της EPSO για υποψηφίους με προβλήματα όρασης στερείται σαφήνειας και συνοχής. Στην επιστολή του προς την EPSO με την οποία κίνησε την έρευνα, ο Διαμεσολαβητής παρέπεμψε στην CRPD και ζήτησε από την EPSO να τη λάβει υπόψη της στην απάντησή της. Η έρευνα του Διαμεσολαβητή βρίσκεται ακόμη σε εξέλιξη.

Οι πολίτες μπορούν να υποβάλλουν στον Διαμεσολαβητή αναφορές όχι μόνο σχετικά με την εφαρμογή της Σύμβασης σε επίπεδο θεσμικών οργάνων της ΕΕ, αλλά και για τον τρόπο με τον οποίο η Επιτροπή προωθεί την εφαρμογή της συναφούς νομοθεσίας της ΕΕ στα κράτη μέλη.

Προώθηση

Για την προώθηση της εφαρμογής της CRPD, ο Διαμεσολαβητής θα συνεχίσει να αναλαμβάνει σχετικές πρωτοβουλίες και να ενημερώνει τους πολίτες και τους αξιωματούχους της ΕΕ σχετικά με τα συναφή δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, προσδιορίζοντας και αναδεικνύοντας παράλληλα τις χρηστές διοικητικές πρακτικές. Το 2012, ο Διαμεσολαβητής και το προσωπικό του συμμετείχαν σε σειρά συναντήσεων με επίκεντρο τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία. Επιπλέον, η ειδική ενότητα σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία προστέθηκε στην Ετήσια έκθεση 2012.



Εποπτεία

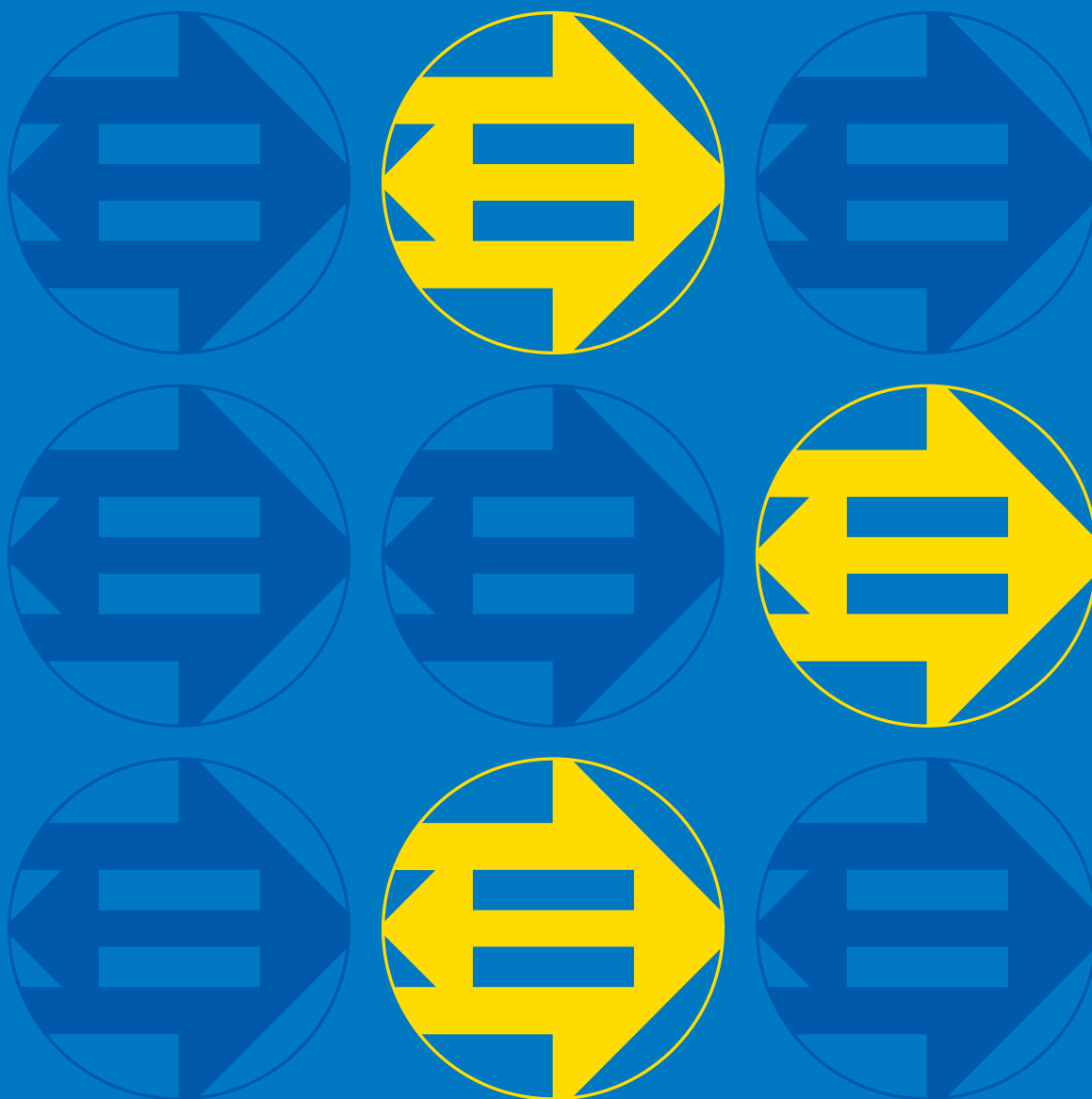
Μέσω των αυτεπάγγελτων ερευνών, ο Διαμεσολαβητής εποπτεύει ιδία πρωτοβουλία τις ενέργειες της διοίκησης της ΕΕ. Αν και η συστηματική εποπτεία της νομοθετικής δραστηριότητας δεν εμπίπτει στο πεδίο αρμοδιοτήτων του, ο Διαμεσολαβητής απευθύνθηκε γραπτώς στον Πρόεδρο του Κοινοβουλίου τον Φεβρουάριο του 2012, με αντικείμενο την υπό εξέλιξη αναθεώρηση του κανονισμού υπηρεσιακής κατάστασης των υπαλλήλων της ΕΕ. Κατά τη γνώμη του Διαμεσολαβητή, η νομοθετική διαδικασία για την αναθεώρηση του κανονισμού υπηρεσιακής κατάστασης αποτελεί πρώτης τάξεως ευκαιρία ώστε να επανεπιβεβαιωθούν οι υποχρεώσεις της διοίκησης της ΕΕ στον τομέα των δικαιωμάτων των ατόμων με αναπηρία.

Όπως περιγράφεται στην ενότητα 2.2 της παρούσας έκθεσης, το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Διαμεσολαβητών βοηθά τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή να συνεργάζεται με εθνικούς και περιφερειακούς διαμεσολαβητές στα κράτη μέλη. Με στόχο τον προσδιορισμό και τη μεταφορά βέλτιστων πρακτικών στον τομέα των δικαιωμάτων των ατόμων με αναπηρία, ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής θα αξιοποιήσει τα εργαλεία επικοινωνίας του Δικτύου προκειμένου να ξεκινήσει την ανταλλαγή πληροφοριών με τους εθνικούς και περιφερειακούς διαμεσολαβητές σχετικά με τις πτυχές της εφαρμογής της CRPD που εκτέθηκαν παραπάνω.

Στόχος του Διαμεσολαβητή κατά τη διάρκεια του 2013 είναι να ξεκινήσει διαβουλεύσεις με τους υπόλοιπους συμμετέχοντες στο πλαίσιο του άρθρου 33 παράγραφος 2 της CRPD, ώστε να αναπτύξουν ένα πολυετές πρόγραμμα εργασιών βάσει ανάλυσης των αναγκών και των διαθέσιμων πόρων, στο οποίο θα προσδιορίζεται ο ρόλος του στην προώθηση και στην εποπτεία της εφαρμογής της CRPD σε επίπεδο θεσμικών οργάνων.

3 Πόροι

Το παρόν κεφάλαιο παρέχει μια επισκόπηση των πόρων που είχε στη διάθεσή του ο Διαμεσολαβητής το 2012. Περιγράφει τη διάρθρωση του γραφείου του Διαμεσολαβητή, καθώς και τις προσπάθειες που καταβλήθηκαν για την ομαλή ροή των πληροφοριών μεταξύ των μελών του προσωπικού, αλλά και για την προώθηση ευκαιριών επαγγελματικής εξέλιξης. Το δεύτερο μέρος του παρόντος κεφαλαίου αναφέρεται στον προϋπολογισμό του Διαμεσολαβητή, ενώ το τελευταίο αφορά τη χρήση των πόρων του.



Πόροι

3.1 Προσωπικό

Ο οργανισμός υποστηρίζεται από άκρως καταρτισμένο και πολύγλωσσο προσωπικό. Αυτό σημαίνει ότι είναι σε θέση να επιτελεί δεόντως τα καθήκοντα που του έχουν ανατεθεί στο πλαίσιο της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, τα οποία συνίστανται στην εξέταση αναφορών για κακοδιοίκηση στις 23 επίσημες γλώσσες της ΕΕ και στην ευαισθητοποίηση του κοινού σχετικά με το έργο του. Η πραγματοποίηση τακτικών συναντήσεων του προσωπικού, σε συνδυασμό με τον ετήσιο αναστοχασμό (*staff-retreat*) του προσωπικού, συμβάλλει στην ενημέρωση όλων των υπαλλήλων για τις εξελίξεις στο γραφείο και, επιπλέον, τους ενθαρρύνει να διαμορφώνουν απόψεις για τους τρόπους με τους οποίους το έργο τους συμβάλλει στην επίτευξη των στόχων του οργανισμού, όπως αυτοί ορίζονται στη δήλωση της αποστολής του.

Αναστοχασμός (*staff-retreat*) και συναντήσεις προσωπικού

Οι ετήσιοι αναστοχασμοί του προσωπικού του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα του στρατηγικού σχεδιασμού του οργανισμού και χρησιμεύουν ως φόρουμ που παρέχει έμπνευση και καθοδήγηση για τη διαμόρφωση πολιτικών. Οι συναντήσεις αυτές εντάσσονται σε ένα ετήσιο πρόγραμμα εκδηλώσεων οι οποίες παρέχουν στο προσωπικό και στους ασκούμενους τη δυνατότητα να διαμορφώσουν και να ανταλλάξουν απόψεις σε επιλεγμένα θέματα που αφορούν άμεσα το έργο και τις δραστηριότητες του Διαμεσολαβητή. Στόχος τους είναι να ενισχύουν και να καλλιεργούν εις βάθος την ικανότητα του προσωπικού να κατανοεί καλύτερα

και να οικειοποιείται τις αξίες και την αποστολή του οργανισμού, ώστε να συμβάλλει στην αποτελεσματική εφαρμογή τους.

Ο αναστοχασμός του προσωπικού πραγματοποιήθηκε για δεύτερο συνεχές έτος στο Bad Herrenalb της Γερμανίας από τις 28 έως τις 30 Μαρτίου 2012. Σε μία από τις εκδηλώσεις που διοργανώθηκαν, ο Διαμεσολαβητής προσκάλεσε εκπαιδευτές από την Ευρωπαϊκή Σχολή Δημόσιας Διοίκησης, οι οποίοι διοργάνωσαν δραστηριότητες ενδυνάμωσης του ομαδικού πνεύματος των υπαλλήλων, με σκοπό τη διερεύνηση τεχνικών συνεργασίας για αποτελεσματική ομαδική εργασία.

Ο Διαμεσολαβητής συγκαλεί επίσης τακτικές συναντήσεις του προσωπικού προκειμένου να διασφαλίζεται η ομαλή ροή των πληροφοριών μεταξύ των υπαλλήλων του. Επιπλέον, τα μέλη του προσωπικού συμμετέχουν τόσο σε εξωτερικές όσο και εσωτερικές εκπαιδευτικές δραστηριότητες με σκοπό την προώθηση της επαγγελματικής τους εξέλιξης. Σε ό,τι αφορά την εσωτερική εκπαίδευση, το προσωπικό συμμετείχε, μεταξύ άλλων, σε μια δραστηριότητα με αντικείμενο τη δεοντολογία και την ορθή συμπεριφορά, καθώς και σε μία ακόμη με θέμα τη χρήση απλής και κατανοητής γλώσσας στα αγγλικά.

Ο Διαμεσολαβητής και το προσωπικό του

Το οργανόγραμμα του Διαμεσολαβητή για το 2012 αριθμούσε συνολικά 66 υπαλλήλους. Η διάρθρωση του γραφείου του Διαμεσολαβητή στα τέλη του έτους είχε ως εξής:

Σε μία από τις εκδηλώσεις που διοργανώθηκαν, ο Διαμεσολαβητής προσκάλεσε εκπαιδευτές από την Ευρωπαϊκή Σχολή Δημόσιας Διοίκησης, οι οποίοι διοργάνωσαν δραστηριότητες ενδυνάμωσης του ομαδικού πνεύματος των υπαλλήλων, με σκοπό τη διερεύνηση τεχνικών συνεργασίας για αποτελεσματική ομαδική εργασία.



Με σκοπό τη διασφάλιση ομαλούς ροής πληροφοριών μεταξύ των υπαλλήλων και την προώθηση ευκαιριών επαγγελματικής εξέλιξης, ο Διαμεσολαβητής συγκαλεί τακτικές συναντήσεις του προσωπικού. Το προσωπικό του Διαμεσολαβητή συνήλθε στο Στρασβούργο τον Ιούλιο και τον Δεκέμβριο προκειμένου να ενημερωθεί για τις τελευταίες διοικητικές, νομικές και πολιτικές εξελίξεις που αφορούσαν τον οργανισμό.

Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής: Νικηφόρος Διαμαντούρος

Ιδιαίτερο Γραφείο του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή

Διευθύντρια ιδιαίτερου γραφείου:
κα Ζήνα Ασημακοπούλου

Γενική Γραμματεία

Γενικός γραμματέας:
κ. Ian Harden

Μονάδα Επικοινωνίας

Προϊστάμενος Μονάδας:
κ. Ben Hagard

Διεύθυνση Α

Διευθυντής:
κ. João Sant'Anna

Μονάδα 1 Αναφορών και Ερευνών

Προϊσταμένη Μονάδας:
κα Marta Hirsch-Ziemińska

Μονάδα 2 Αναφορών και Ερευνών

Προϊστάμενος Μονάδας:
κ. Fergal Ó Regan

Μητρώο

Προϊστάμενος Μητρώου:
κ. Peter Bonnor

Διεύθυνση Β

Διευθυντής:
κ. Gerhard Grill

Μονάδα 3 Αναφορών και Ερευνών

Προϊστάμενος Μονάδας:
κ. Λάμπρος Παπαδιάς

Μονάδα 4 Αναφορών και Ερευνών

Εκτελών χρέη Προϊσταμένου Μονάδας:
κ. Bernhard Hofstötter

Μονάδα Προσωπικού, Διοίκησης και Προϋπολογισμού

Προϊστάμενος Μονάδας:
κ. Loïc Julien

Υπεύθυνη Προστασίας Δεδομένων

κα Rosita Agnew

Πόροι

Πλήρης κατάλογος των μελών του προσωπικού, ο οποίος ενημερώνεται τακτικά, καθώς και αναλυτικές πληροφορίες για τη διάρθρωση του γραφείου του Διαμεσολαβητή και τα καθήκοντα κάθε τμήματος διατίθενται στον δικτυακό τόπο του Διαμεσολαβητή (<http://www.ombudsman.europa.eu>) στις 23 επίσημες γλώσσες της ΕΕ. Εάν επιθυμείτε να λάβετε τον κατάλογο σε έντυπη μορφή, παρακαλείσθε να επικοινωνήσετε με το γραφείο του Διαμεσολαβητή.

3.2 Προϋπολογισμός

Ο προϋπολογισμός του 2012

Από την 1η Ιανουαρίου 2000, ο προϋπολογισμός του Διαμεσολαβητή αποτελεί πλέον ανεξάρτητο τμήμα του προϋπολογισμού της Ευρωπαϊκής Ένωσης (επί του παρόντος τμήμα VIII)¹ και χωρίζεται σε τρεις τίτλους. Ο τίτλος 1 περιλαμβάνει τους μισθούς, τα επιδόματα και τις λοιπές δαπάνες προσωπικού. Ο τίτλος 2 καλύπτει κτίρια, έπιπλα, εξοπλισμό και διάφορες λειτουργικές δαπάνες. Ο τίτλος 3 περιλαμβάνει τις δαπάνες που προκύπτουν από τις γενικές δραστηριότητες του οργανισμού.

Οι εγγεγραμμένες στον προϋπολογισμό πιστώσεις για το 2012 ανέρχονταν σε 9 516 500 ευρώ.

Έλεγχος του προϋπολογισμού

Με γνώμονα την αποτελεσματική διαχείριση των πόρων, ο εσωτερικός ελεγκτής του Διαμεσολαβητή, κ. Robert Galvin, ελέγχει τακτικά τα συστήματα εσωτερικού ελέγχου του οργανισμού και τις οικονομικές πράξεις στις οποίες προβαίνει το γραφείο.

Όπως και τα άλλα θεσμικά όργανα της ΕΕ, ο Διαμεσολαβητής υπόκειται επίσης στον έλεγχο του Ελεγκτικού Συνεδρίου.

¹. Κανονισμός (ΕΚ, ΕΚΑΧ, Ευρατόμ) αριθ. 2673/1999 του Συμβουλίου, της 13ης Δεκεμβρίου 1999, για τροποποίηση του δημοσιονομικού κανονισμού, της 21ης Δεκεμβρίου 1977, ο οποίος εφαρμόζεται στον γενικό προϋπολογισμό των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, ΕΕ 1999 L 326, σ. 1.



Διοργανική συνεργασία

Με γνώμονα τη βέλτιστη δυνατή αξιοποίηση των πόρων και την αποφυγή περιττής αλληλοεπικάλυψης των αρμοδιοτήτων του προσωπικού, ο Διαμεσολαβητής συνεργάζεται με άλλα θεσμικά όργανα της ΕΕ, όπου αυτό είναι δυνατό. Οι υπηρεσίες που παρέχονται στο πλαίσιο αυτό χρεώνονται στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή. Η συνεργασία αυτή έχει ως αποτέλεσμα την εξοικονόμηση σημαντικών ποσών στον προϋπολογισμό της ΕΕ. Συγκεκριμένα, ο Διαμεσολαβητής συνεργάζεται με:

- το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, όσον αφορά τους εσωτερικούς ελέγχους και τη λογιστική, καθώς και τις τεχνικές υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων κτιρίων, τεχνολογιών πληροφορικής, επικοινωνιών, ιατρικών υπηρεσιών, κατάρτισης, μετάφρασης και διερμηνείας
- την Υπηρεσία Επισήμων Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης για διάφορες πτυχές των εκδόσεων
- το Γραφείο διαχείρισης και εκκαθάρισης των ατομικών δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης όσον αφορά συντάξεις και άλλες πτυχές σχετικές με την ολοκλήρωση της θητείας μονίμων και προσωρινών υπαλλήλων
- το Μεταφραστικό Κέντρο των Οργάνων της ΕΕ, το οποίο μεριμνά για πολλές από τις μεταφράσεις που χρειάζεται ο Διαμεσολαβητής στο πλαίσιο του έργου που επιτελεί προς όφελος των πολιτών.

3.3 Χρήση των πόρων

Κάθε χρόνο ο Διαμεσολαβητής εγκρίνει ένα ετήσιο σχέδιο διαχείρισης (ΕΣΔ), στο οποίο προσδιορίζονται οι συγκεκριμένες δράσεις που πρέπει να αναληφθούν από το γραφείο του προκειμένου να υλοποιηθούν οι προτεραιότητες του οργανισμού. Το ΕΣΔ περιλαμβάνει βασικούς δείκτες επίδοσης για τη μέτρηση της προόδου όσον αφορά την επίτευξη των συγκεκριμένων στόχων. Ο Διαμεσολαβητής εκδίδει επίσης, κάθε χρόνο, ετήσια έκθεση πεπραγμένων. Η έκθεση αυτή περιγράφει τα αποτελέσματα των δράσεων σε σχέση με τους στόχους που ορίστηκαν στο ΕΣΔ, τους κινδύνους που συνδέονται με τις δράσεις, τον τρόπο με τον οποίο χρησιμοποιήθηκαν οι πόροι που βρίσκονταν στη διάθεση του Διαμεσολαβητή και την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα του συστήματος εσωτερικού ελέγχου του οργανισμού.

Στις αρχές του 2012, ο Διαμεσολαβητής δημοσίευσε στον δικτυακό τόπο του το ΕΣΔ, την ετήσια έκθεση πεπραγμένων και τον ετήσιο πίνακα βαθμολογίας με τα αποτελέσματα που επιτεύχθηκαν όσον αφορά τους βασικούς δείκτες επίδοσης για το 2011.



Πώς να επικοινωνήσετε με τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή

Ταχυδρομικώς

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

Τηλεφωνικώς

+33 (0)3 88 17 23 13

Μέσω τηλεομοιοτυπίας (φαξ)

+33 (0)3 88 17 90 62

Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
eo@ombudsman.europa.eu

Μέσω Διαδικτύου

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

Η παρούσα Ετήσια έκθεση είναι δημοσιευμένη
στο Διαδίκτυο, στη διεύθυνση:

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



© Ευρωπαϊκή Ένωση, 2013

Όλες οι φωτογραφίες αποτελούν πνευματική ιδιοκτησία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά.

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.

Στοιχειοθεσία: FrutigerNext και Palatino.

Printed in Luxembourg

ISBN 978-92-9212-478-6 . ISSN 1680-385X . doi:10.2869/14559 . QK-AA-13-001-EL-C

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

