

## **Δραστηριότητες του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή κατά το 2012**

**Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 12ης Σεπτεμβρίου 2013 σχετικά με την ετήσια έκθεση δραστηριοτήτων του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή κατά το 2012 (2013/2051(INI))**

*Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο,*

- έχοντας υπόψη την ετήσια έκθεση δραστηριοτήτων του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή κατά το 2012,
  - έχοντας υπόψη το άρθρο 24 παράγραφος 3, το άρθρο 228 και το άρθρο 298 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ),
  - έχοντας υπόψη τα άρθρα 41 και 43 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης,
  - έχοντας υπόψη το ψήφισμά του της 18ης Ιουνίου 2008<sup>1</sup> σχετικά με τη λήψη απόφασης του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου που τροποποιεί την απόφασή του 94/262/ΕΚΑΧ, ΕΚ, Ευρατόμ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 9ης Μαρτίου 1994 σχετικά με το καθεστώς του Διαμεσολαβητή και τους γενικούς όρους άσκησης των καθηκόντων του<sup>2</sup>,
  - έχοντας υπόψη τη συμφωνία πλαίσιο συνεργασίας που συνήφθη μεταξύ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή την 15η Μαρτίου 2006 και τέθηκε σε ισχύ την 1η Απριλίου 2006,
  - έχοντας υπόψη τις εκτελεστικές διατάξεις του Καθεστώτος του Διαμεσολαβητή της 1ης Ιανουαρίου 2009<sup>3</sup>,
  - έχοντας υπόψη τα προηγούμενα ψηφίσματά του σχετικά με τις δραστηριότητες του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή,
  - έχοντας υπόψη το άρθρο 205, παράγραφος 2, δεύτερη και τρίτη πρόταση, του Κανονισμού του,
  - έχοντας υπόψη την έκθεση της Επιτροπής Αναφορών (A7-0257/2013),
- A. λαμβάνοντας υπόψη ότι η ετήσια έκθεση για τις δραστηριότητες του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή το 2012 υποβλήθηκε επισήμως στον Πρόεδρο του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου στις 21 Μαΐου 2013, και ότι ο Διαμεσολαβητής, κ. Νικηφόρος Διαμαντούρος, παρουσίασε την έκθεση στην Επιτροπή Αναφορών στις Βρυξέλλες στις 28 Μαΐου 2013,

---

<sup>1</sup> EE C 286 E της 27.11.2009, σ. 172.

<sup>2</sup> EE L 113 της 4.5.1994, σ. 15.

<sup>3</sup> Εγκρίθηκε στις 8 Ιουλίου 2002 και τροποποιήθηκε με αποφάσεις του Διαμεσολαβητή της 5ης Απριλίου 2004 και της 3ης Δεκεμβρίου 2008.

- B. λαμβάνοντας υπόψη ότι η ετήσια έκθεση του 2012, είναι η τελευταία ετήσια έκθεση του κ. Διαμαντούρου ως Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή, δεδομένου ότι, στις 14 Μαρτίου 2013, ενημέρωσε τον Πρόεδρο του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου σχετικά με την πρόθεσή του να αποσυρθεί από τα καθήκοντά του την 1η Οκτωβρίου 2013· λαμβάνοντας υπόψη ότι ο κ. Διαμαντούρος εξελέγη για πρώτη φορά Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής το 2003, και στη συνέχεια επανεξελέγη το 2005 και το 2010·
- Γ. λαμβάνοντας υπόψη ότι ο κ. Διαμαντούρος συμπλήρωσε δέκα έτη θητείας ως Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής· λαμβάνοντας υπόψη ότι ο διάδοχός του εκλέγεται για την περίοδο από 1ης Οκτωβρίου 2013 έως τις ευρωπαϊκές εκλογές το 2014, μετά από τις οποίες θα πρέπει να αρχίσει νέα εκλογική διαδικασία από το νεοεκλεγέν Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο·
- Δ. λαμβάνοντας υπόψη ότι, σύμφωνα με το άρθρο 24 της ΣΛΕΕ, «κάθε πολίτης της Ένωσης δύναται να απευθύνεται στον Διαμεσολαβητή που θεσμοθετείται σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 228»·
- Ε. λαμβάνοντας υπόψη ότι το άρθρο 228 της ΣΛΕΕ εξουσιοδοτεί τον Ευρωπαίο Διαμεσολαβητή να παραλαμβάνει τις καταγγελίες σχετικά με περιπτώσεις κακής διοίκησης στα πλαίσια των δραστηριοτήτων των θεσμικών ή λοιπών οργάνων ή οργανισμών της ΕΕ, με εξαίρεση το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης κατά την άσκηση των δικαιοδοτικών του καθηκόντων·
- ΣΤ. λαμβάνοντας υπόψη ότι, σύμφωνα με το άρθρο 298 της ΣΛΕΕ, τα θεσμικά και λοιπά όργανα και οι οργανισμοί της ΕΕ 'στηρίζονται σε ευρωπαϊκή διοίκηση ανοιχτή, αποτελεσματική και ανεξάρτητη' και ότι το ίδιο άρθρο παρέχει, για τον σκοπό αυτόν, τη δυνατότητα εγκρίσεως συγκεκριμένων διατάξεων με ισχύ για το σύνολο της διοίκησης της ΕΕ μέσω κανονισμών στο πλαίσιο του παράγωγου δικαίου·
- Ζ. λαμβάνοντας υπόψη ότι το άρθρο 41 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων ορίζει ότι 'κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα στην αμερόληπτη, δίκαιη και εντός ευλόγου προθεσμίας εξέταση των υποθέσεών του από τα θεσμικά και λοιπά όργανα και τους οργανισμούς της Ένωσης',
- Η. λαμβάνοντας υπόψη ότι η ΕΕ έχει ανακηρύξει το 2013 'Ευρωπαϊκό Έτος των Πολιτών' προς εορτασμό της 20ής επετείου θέσπισης της ιθαγένειας της ΕΕ·
- Θ. λαμβάνοντας υπόψη ότι το άρθρο 43 του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων ορίζει ότι «Κάθε πολίτης της Ένωσης καθώς και κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που κατοικεί ή έχει την καταστατική έδρα του σε ένα κράτος μέλος, έχει δικαίωμα να προσφεύγει στον Ευρωπαίο Διαμεσολαβητή, σχετικά με περιπτώσεις κακοδιοίκησης στο πλαίσιο της δράσης των θεσμικών και λοιπών οργάνων και οργανισμών της Ένωσης, με εξαίρεση το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης κατά την άσκηση των δικαιοδοτικών καθηκόντων του»·
- Ι. λαμβάνοντας υπόψη ότι το Κοινοβούλιο, με το ψήφισμά του της 6ης Σεπτεμβρίου 2001, ενέκρινε τον κώδικα ορθής διοικητικής συμπεριφοράς, ο οποίος συντάχθηκε από τον Διαμεσολαβητή·
- ΙΑ. λαμβάνοντας υπόψη ότι 'περίπτωση κακοδιοίκησης' σημειώνεται όταν ένα δημόσιο όργανο παραλείπει να ενεργήσει σύμφωνα με κανόνα ή αρχή που το δεσμεύει,

- ΙΒ. λαμβάνοντας υπόψη ότι ο ορισμός αυτός δεν περιορίζει την κακοδιοίκηση στις περιπτώσεις όπου ο κανόνας ή η αρχή που παραβιάζεται είναι νομικά δεσμευτικός· λαμβάνοντας υπόψη ότι οι αρχές της χρηστής διοίκησης συνιστούν υψηλότερο επίπεδο δέσμευσης απ' ό, τι ο νόμος, απαιτώντας από τα θεσμικά όργανα της Ένωσης όχι μόνο να τηρούν τις νομικές υποχρεώσεις τους αλλά, συγχρόνως, να ενσαρκώνουν το πνεύμα το προσανατολισμένο στην εξυπηρέτηση του πολίτη και να εξασφαλίζουν ότι όλα τα μέλη του κοινού τυγχάνουν μεταχείρισης με βάση τη δικαιοσύνη, την αμεροληψία και την αξιοπρέπεια και απολαύουν πλήρως των δικαιωμάτων τους·
- ΙΓ. λαμβάνοντας υπόψη ότι, στη διάρκεια του 2012, ο Διαμεσολαβητής καταχώρισε 2 442 καταγγελίες (έναντι 2 510 το 2011) και χειρίστηκε 2 460 υποθέσεις (έναντι 2 544 το 2011)· λαμβάνοντας υπόψη ότι 740 καταγγελίες (30 %) ενέπιπταν στο πεδίο εντολής του·
- ΙΔ. λαμβάνοντας υπόψη ότι μεγάλο μέρος των καταγγελιών (56 %) υποβάλλονται μέσω της ηλεκτρονικής φόρμας υποβολής καταγγελιών του διαδραστικού ιστότοπου του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή, η οποία διατίθεται και στις 23 επίσημες γλώσσες·
- ΙΕ. λαμβάνοντας υπόψη ότι ο Διαμεσολαβητής κίνησε 450 έρευνες (έναντι 382 το 2011) επί τη βάσει των καταγγελιών· λαμβάνοντας υπόψη ότι τα στοιχεία αυτά συνιστούν αύξηση κατά 18 % σε σύγκριση με το 2011· λαμβάνοντας υπόψη ότι κίνησε 15 έρευνες ίδιας πρωτοβουλίας (έναντι 14 το 2011) και παρουσίασε μία ειδική έκθεση στο Κοινοβούλιο·
- ΙΣΤ. λαμβάνοντας υπόψη ότι ο Διαμεσολαβητής περάτωσε 390 έρευνες (συμπεριλαμβάνοντας και 10 έρευνες ίδιας πρωτοβουλίας), εκ των οποίων τις 206 το 2012, τις 113 το 2011 και τις 71 κατά τα προηγούμενα έτη· λαμβάνοντας υπόψη ότι το 85,3 % (324) των περατωθεισών ερευνών προέρχονταν από ιδιώτες, και το 14,7 % (56) από εταιρίες, ενώσεις ή άλλες νομικές οντότητες·
- ΙΖ. λαμβάνοντας υπόψη ότι 1 467 από τις καταγγελίες που έλαβε ενέπιπταν στο πεδίο αρμοδιοτήτων κάποιου μέλους του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών· λαμβάνοντας υπόψη ότι το Δίκτυο αυτό αποτελείται από εθνικούς και περιφερειακούς Διαμεσολαβητές και συναφείς φορείς στην ΕΕ, στον ΕΟΧ, στην Ελβετία και στις υπό προσχώρηση χώρες· λαμβάνοντας υπόψη ότι η Επιτροπή Αναφορών του Κοινοβουλίου είναι πλήρες μέλος του Δικτύου· λαμβάνοντας υπόψη ότι ο Διαμεσολαβητής διαβίβασε 63 καταγγελίες στην επιτροπή αυτή·
- ΙΗ. λαμβάνοντας υπόψη ότι το 52,7 % των ερευνών που κινήθηκαν το 2012 αφορούσαν την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, το 5,2 % το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το 3,0 % την Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Εξωτερικής Δράσης, το 1,5 % την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων και το 20,9 % άλλα θεσμικά όργανα, φορείς, υπηρεσίες και οργανισμούς·
- ΙΘ. λαμβάνοντας υπόψη ότι οι κύριες μορφές περιπτώσεων φερόμενης κακοδιοίκησης οι οποίες διερευνήθηκαν το 2012 αφορούσαν ζητήματα νομιμότητας (27,7 %), αιτήσεις παροχής πληροφοριών (12,5 %), ζητήματα δικαιοσύνης (10,3 %), προθεσμίες για λήψη αποφάσεων (8 %) και αιτήσεις για πρόσβαση σε έγγραφα (6,7 %)·
- Κ. λαμβάνοντας υπόψη ότι ο Διαμεσολαβητής δεν διαπίστωσε κακοδιοίκηση σε 76 περατωθείσες υποθέσεις (19 %) ενώ διαπίστωσε κακοδιοίκηση σε 56 υποθέσεις (14 %)·
- ΚΑ. λαμβάνοντας υπόψη ότι ένα πόρισμα στο οποίο διαπιστώνεται ότι δεν υπάρχει κακοδιοίκηση δεν σημαίνει κατ' ανάγκη ότι η υπόθεση του καταγγέλλοντος είχε αρνητική

έκβαση, δεδομένου ότι ο τελευταίος μπορεί να επωφεληθεί από τη λήψη πλήρους εξήγησης από το εμπλεκόμενο θεσμικό όργανο καθώς και από την ανεξάρτητη ανάλυση του Διαμεσολαβητή όσον αφορά την υπόθεσή του, και έχει την εξασφάλιση ότι το εμπλεκόμενο θεσμικό όργανο ενήργησε σύμφωνα με τις αρχές της χρηστής διοίκησης·

- ΚΒ. λαμβάνοντας υπόψη ότι σε 80 υποθέσεις το 2012 επιτεύχθηκε φιλικός διακανονισμός ή το ζήτημα διευθετήθηκε από τον εμπλεκόμενο φορέα· λαμβάνοντας υπόψη ότι όταν ο Διαμεσολαβητής διαπιστώσει ότι δεν υπήρξε κακοδιοίκηση ή ότι δεν συντρέχει λόγος για να συνεχιστεί μία έρευνα, δύναται να διατυπώσει συμπληρωματική παρατήρηση· λαμβάνοντας υπόψη ότι μία συμπληρωματική παρατήρηση έχει ως στόχο να συμβουλευτεί έναν φορέα σχετικά με τρόπους βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει στους πολίτες·
- ΚΓ. λαμβάνοντας υπόψη ότι ο Διαμεσολαβητής περάτωσε την εξέταση 47 υποθέσεων στις οποίες διαπίστωσε κακοδιοίκηση απευθύνοντας επικριτικές παρατηρήσεις στο εμπλεκόμενο θεσμικό όργανο· λαμβάνοντας υπόψη ότι σε 9 υποθέσεις το εμπλεκόμενο θεσμικό όργανο δέχθηκε σχέδιο σύστασης του Διαμεσολαβητή·
- ΚΔ. λαμβάνοντας υπόψη ότι ο Διαμεσολαβητής προβαίνει σε επικριτική παρατήρηση όταν:
- i) δεν είναι δυνατόν το εμπλεκόμενο θεσμικό όργανο να εξαλείψει το κρούσμα κακοδιοίκησης,
  - ii) η περίπτωση κακής διοίκησης δεν φαίνεται να έχει γενικές επιπτώσεις και
  - iii) δεν κρίνεται αναγκαία η παρακολούθηση από πλευράς Διαμεσολαβητή.
- λαμβάνοντας υπόψη ότι ο Διαμεσολαβητής προβαίνει επίσης σε επικριτική παρατήρηση εάν θεωρήσει ότι ένα σχέδιο σύστασης δεν θα συνέβαλλε ουσιαστικά, ή όταν το θεσμικό όργανο αδυνατεί να αποδεχθεί το σχέδιο σύστασης και δεν κρίνει σκόπιμο να υποβάλει ειδική έκθεση στο Κοινοβούλιο·
- ΚΕ. λαμβάνοντας υπόψη ότι ο Διαμεσολαβητής εκδίδει σχέδιο σύστασης όταν το εμπλεκόμενο θεσμικό όργανο είναι σε θέση να εξαλείψει το κρούσμα κακοδιοίκησης, ή όταν το κρούσμα κακοδιοίκησης είναι ιδιαίτερα σοβαρό ή έχει γενικές επιπτώσεις· λαμβάνοντας υπόψη ότι το 2012 ο Διαμεσολαβητής εξέδωσε 17 σχέδια σύστασης·
- ΚΣΤ. έχοντας υπόψη ότι ο Διαμεσολαβητής υπέβαλε μία ειδική έκθεση στο Κοινοβούλιο το 2012, λαμβάνοντας υπόψη ότι η ως άνω ειδική έκθεση αφορά τον τρόπο με τον οποίο η Επιτροπή αντιμετώπισε αναφορά από πρωτοβουλίες πολιτών που αγωνίζονταν να αποτρέψουν τις δυσμενείς κατά την αντίληψή τους επιπτώσεις της επέκτασης του αεροδρομίου της Βιέννης· λαμβάνοντας υπόψη ότι η ειδική έκθεση προς το Κοινοβούλιο είναι το ισχυρότερο μέσο του Διαμεσολαβητή το οποίο συνιστά και την τελευταία ουσιαστική ενέργεια στην οποία προβαίνει ο Διαμεσολαβητής όταν εξετάζει μια υπόθεση·
- ΚΖ. λαμβάνοντας υπόψη ότι η έκθεση του Κοινοβουλίου σχετικά με την ειδική έκθεση καταλήγει στο συμπέρασμα ότι οι ανησυχίες του Διαμεσολαβητή λόγω δυνατής περίπτωσης κακοδιοίκησης ήταν αιτιολογημένες·
- ΚΗ. λαμβάνοντας υπόψη ότι ο Διαμεσολαβητής δημοσιεύει κάθε χρόνο μία μελέτη σχετικά με τη συνέχεια που επιφύλαξαν τα θεσμικά όργανα στις επικριτικές και συμπληρωματικές

παρατηρήσεις του προς αυτά· εκτιμώντας ότι η μελέτη του 2011 κατέδειξε ότι δόθηκε ικανοποιητική συνέχεια στις επικριτικές και συμπληρωματικές παρατηρήσεις του σε ποσοστό 84 % επί του συνόλου·

- ΚΘ. λαμβάνοντας υπόψη ότι το 2012 ο Διαμεσολαβητής εστίασε ειδικότερα την προσοχή του στο ζήτημα της ένταξης των ατόμων με διάφορους βαθμούς αναπηρίας· λαμβάνοντας υπόψη ότι ο Διαμεσολαβητής εργάζεται από κοινού με την Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, τον Οργανισμό Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης και το Ευρωπαϊκό φόρουμ των ατόμων με ειδικές ανάγκες για την προώθηση, προώθηση και έλεγχο της εφαρμογής του ευρωπαϊκού πλαισίου σύμφωνα με τη Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα Ατόμων με Αναπηρία· λαμβάνοντας υπόψη ότι η Σύμβαση αυτή είναι η πρώτη σύμβαση για τα δικαιώματα του ανθρώπου την οποία υπέγραψε η ΕΕ·
- Λ. λαμβάνοντας υπόψη ότι το Συμβούλιο προσυπέγραψε την πρόταση θέσπισης πλαισίου στο επίπεδο της ΕΕ – συμπεριλαμβανομένου του Διαμεσολαβητή και της Επιτροπής Αναφορών - προς παρακολούθηση της εφαρμογής της Σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία·
- ΛΑ. λαμβάνοντας υπόψη ότι το 2012 ο Διαμεσολαβητής αναγνωρίστηκε επισήμως από το Ευρωπαϊκό Ίδρυμα Διαχείρισης της Ποιότητας με τη 'διάκριση αριστείας'·
1. εγκρίνει την ετήσια έκθεση για το 2012 που παρουσίασε ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής· σημειώνει το γεγονός ότι ο κ. Διαμαντούρος θα αποσυρθεί από τα καθήκοντά του την 1η Οκτωβρίου 2013·
  2. εκφράζει την ευγνωμοσύνη του στον κ. Διαμαντούρο για το υποδειγματικό του έργο ως Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή το οποίο επιτέλεσε κατά τα τελευταία δέκα έτη και για τα αποτελέσματα που πέτυχε καθιστώντας της ΕΕ δικαιότερη και διαφανέστερη· ελπίζει ότι θα μπορέσει να απολαύσει τη σύνταξή του με καλή υγεία και του εύχεται ό, τι καλύτερο για τις μελλοντικές επιδιώξεις του·
  3. αναγνωρίζει το εξαιρετικό έργο που πρόσφερε για την ενίσχυση και την εμβάθυνση του διαλόγου με τους πολίτες, την κοινωνία των πολιτών, τα θεσμικά όργανα και άλλους ενδιαφερομένους παράγοντες σε όλα τα επίπεδα·
  4. λαμβάνοντας υπόψη ότι οι μισοί πολίτες της Ευρώπης συμφωνούν ότι το δεύτερο σημαντικότερο δικαίωμα των πολιτών είναι το δικαίωμα χρηστής διοίκησης, θεωρεί ότι οι συνεχείς προσπάθειες του Διαμεσολαβητή για περισσότερη ανοικτή, διαφανή και υπεύθυνη λειτουργία των μηχανισμών λήψεως αποφάσεων και των δημόσιων υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση καθώς και για την περαιτέρω βελτίωση της λειτουργίας τους, συνέβαλαν ουσιαστικά στη δημιουργία μίας Ένωσης στην οποία οι αποφάσεις λαμβάνονται και εφαρμόζονται «όσο το δυνατόν πιο ανοικτά και όσο το δυνατόν εγγύτερα στους πολίτες», όπως προβλέπεται στο άρθρο 1 της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση· καλεί την επόμενη Ευρωπαϊά Διαμεσολαβήτρια να συνεχίσει το καλό έργο που αφήνει ο προκάτοχός της προς επιδίωξη αυτών των σημαντικών στόχων·
  5. αναγνωρίζει, στο πλαίσιο της άοκνης δέσμευσης με την οποία η Διαμεσολαβήτρια προσέγγιζε τους πολίτες για να τους ενημερώσει σχετικά με τα δικαιώματά τους που απορρέουν από τις συνθήκες και με την οποία ενθάρρυνε τις διοικητικές υπηρεσίες των θεσμικών και άλλων οργάνων της ΕΕ προτρέποντάς τα να λειτουργούν με διαφάνεια και

να είναι προσανατολισμένα στην εξυπηρέτηση του πολίτη·

6. θεωρεί ότι ο Διαμεσολαβητής ανέκαθεν άσκησε τις αρμοδιότητές του με ενεργό και ισόρροπο τρόπο και τον ευχαριστεί για τις εξαιρετικές εργασιακές σχέσεις και τη συνεργασία που είχε με το Κοινοβούλιο, και ιδίως με την Επιτροπή Αναφορών·
7. σημειώνει ότι 52 % των ευρωπαίων πολιτών θεωρούν ότι το σημαντικότερο καθήκον του Διαμεσολαβητή είναι να εξασφαλίζει ότι οι πολίτες της ΕΕ γνωρίζουν τα δικαιώματά τους και τον τρόπο με τον οποίον τα ασκεί κανείς, και ότι συνεπώς χρειάζεται να επιτύχει ο Διαμεσολαβητής καλύτερη επικοινωνία με τους πολίτες της Ευρώπης και να τονώσει τη συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Διαμεσολαβητών·
8. ζητεί τη λήψη κατάλληλων μέτρων για την επιτάχυνση των διαδικασιών εξέτασης των καταγγελιών, διεξαγωγής ερευνών και λήψης αποφάσεων·
9. επαναλαμβάνει ότι 42 % των Ευρωπαίων πολιτών δεν είναι ικανοποιημένοι με το επίπεδο διαφάνειας της διοίκησης της ΕΕ, τονίζει δε ότι είναι ανάγκη να συνεχίσει ο Διαμεσολαβητής να καταβάλλει προσπάθειες για να μπορέσουν τα θεσμικά όργανα της ΕΕ να καταστούν περισσότερο ανοικτού χαρακτήρα, αποτελεσματικά και φιλικά προς τον πολίτη και να δραστηριοποιείται προς γεφύρωση της απόστασης ανάμεσα στα θεσμικά όργανα και τους πολίτες·
10. επισημαίνει ότι οι καταγγελίες που αφορούσαν ζητήματα διαφάνειας ανέκαθεν βρίσκονταν στην κορυφή του καταλόγου καταγγελιών του Διαμεσολαβητή· σημειώνει επίσης ότι αυτού του είδους οι καταγγελίες έχουν αρχίσει να μειώνονται, αρχής γενομένης από το 2008, έτος αιχμής κατά το οποίο το 36 % των καταγγελιών αφορούσε υποθέσεις εικαζόμενης έλλειψης διαφάνειας, έναντι του 21,5 % το 2012· θεωρεί ότι αυτό αποτελεί δείγμα του γεγονότος ότι τα θεσμικά όργανα της ΕΕ έχουν καταβάλει σημαντικές προσπάθειες για να καταστούν διαφανέστερα· καλεί τα θεσμικά και λοιπά όργανα και τους οργανισμούς της ΕΕ να βοηθήσουν για την περαιτέρω μείωση αυτού του ποσοστού συνεργαζόμενα με την Ευρωπαϊά Διαμεσολαβήτρια και υλοποιώντας τις συστάσεις που διατυπώνει· εξακολουθεί ωστόσο να ανησυχεί για τον συνεχώς υψηλό αριθμό των καταγγελιών που αφορούν τον ανοικτό χαρακτήρα, την πρόσβαση του κοινού και τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, καταγγελιών οι οποίες διακυβεύουν τόσο τον διοργανικό διάλογο όσο και την εικόνα που προβάλλει η ΕΕ προς το κοινό και τη στάση που τηρεί προς τους πολίτες·
11. τονίζει ότι η διαφάνεια, ο ανοιχτός χαρακτήρας των υπηρεσιών, η πρόσβαση στις πληροφορίες, ο σεβασμός των δικαιωμάτων των Ευρωπαίων πολιτών, καθώς και τα υψηλά ηθικά και δεοντολογικά πρότυπα αποτελούν απαραίτητες προϋποθέσεις για τη διατήρηση εμπιστοσύνης μεταξύ των πολιτών και των θεσμικών οργάνων, και ότι η εμπιστοσύνη αυτή, ιδίως στη σημερινή δύσκολη οικονομική κατάσταση, έχει ύψιστη σημασία για το μέλλον της ευρωπαϊκής ολοκλήρωσης·
12. καλεί τα θεσμικά όργανα της ΕΕ, ενόψει της αυξανόμενης ψηφιοποίησης της δημόσιας διοίκησης, να ανταποκριθούν στις ειδικές ανάγκες των ηλικιωμένων ατόμων, μεγάλο μέρος των οποίων δεν είναι εξοικειωμένα με τις σύγχρονες τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνίας, και να εξασφαλίσουν την αντιστάθμιση της έλλειψης αυτής μέσω εφαρμογών φιλικών προς τον χρήστη, πρακτικών προγραμμάτων ηλεκτρονικής βοήθειας και εύκολα προσβάσιμων μη ψηφιακών δυνατοτήτων επικοινωνίας·

13. επισημαίνει ότι το 2012, ο Διαμεσολαβητής καταχώρησε 2.442 καταγγελίες και ότι το έτος αυτό υπήρξε έτος ρεκόρ σε ό, τι αφορά τις έρευνες που κινήθηκαν (465 = +18 % σε σύγκριση με το 2011), όσο και τις έρευνες που περάτωσε (390 = +23 %).
14. σημειώνει με ικανοποίηση τις δέκα «πρότυπες υποθέσεις» που παρουσίασε ο Διαμεσολαβητής, οι οποίες παρέχουν παραδείγματα διοικητικής πρακτικής στα διάφορα θεσμικά όργανα της ΕΕ, σε σχέση με ποικίλα ζητήματα.
15. θεωρεί ότι η μείωση του συνολικού αριθμού καταγγελιών που υποβλήθηκαν στον Διαμεσολαβητή το 2012 είναι μία ακόμη απόδειξη της επιτυχίας του διαδραστικού οδηγού ο οποίος υπάρχει στην ιστοσελίδα του και αποτελεί δυναμικό εργαλείο που επινοήθηκε για να συντελέσει αφενός στην εξασφάλιση ότι λίγοι πλέον πολίτες θα υποβάλλουν χωρίς βάσιμο λόγο καταγγελίες στον Διαμεσολαβητή και, αφετέρου, στη βελτίωση των δυνατοτήτων καθοδήγησης των καταγγελλόντων ως το προς τα πού να απευθύνονται. επισημαίνει ότι από την ισχύουσα τάση επιβεβαιώνεται ότι αυξάνεται ο αριθμός των πολιτών που απευθύνονται στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή για τη σωστή αιτία. παροτρύνει τα Μέλη του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, τα θεσμικά όργανα, τις υπηρεσίες και τους οργανισμούς της ΕΕ, καθώς και τα μέλη του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών, να εγκαταστήσουν έναν άμεσο σύνδεσμο με τον διαδραστικό οδηγό στους ιστότοπούς τους και στους διαύλους κοινωνικής δικτύωσης.
16. τονίζει το γεγονός ότι ο αριθμός των καταγγελιών οι οποίες δεν εμπίπτουν στο πεδίο εντολής του Διαμεσολαβητή (1 720) ήταν ο χαμηλότερος της δεκαετίας. καλεί τον Διαμεσολαβητή να συνεχίσει τις προσπάθειές του για την περαιτέρω μείωση αυτού του είδους των υποθέσεων.
17. αναγνωρίζει τη σημαντική συμβολή του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών και τονίζει πόσο χρήσιμη είναι μία αποτελεσματική συνεργασία προς όφελος των Ευρωπαίων πολιτών. επισημαίνει ότι το 60 % των καταγγελιών που εξέτασε ο Διαμεσολαβητής το 2012 ενέπιπταν στο πεδίο αρμοδιοτήτων κάποιου μέλους του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών. υπενθυμίζει ότι η Επιτροπή Αναφορών είναι πλήρες μέλος του Δικτύου. σημειώνει ότι ο Διαμεσολαβητής διαβίβασε 63 καταγγελίες στην επιτροπή αυτή. συγχαίρει τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή για τον επιτυχή συντονισμό του δικτύου. θεωρεί ότι αυτό συνιστά ζωτική λειτουργία των δραστηριοτήτων του Διαμεσολαβητή και ότι η συνεργασία στους κόλπους του δικτύου πρέπει να ενισχυθεί με σκοπό τη βελτίωση της αντιμετώπισης από τις εθνικές δημόσιες αρχές της ευρωενωσιακής νομοθεσίας. συνιστά τη διεύρυνση του δικτύου για να περιλαμβάνει τους σχετικούς φορείς των κρατών μελών. θεωρεί ότι θα πρέπει να διατηρηθεί και να ενισχυθεί η συμμετοχή του Διαμεσολαβητή σε εθνικές και διεθνείς ενώσεις συνηγόρων του πολίτη.
18. επισημαίνει ότι, όπως συνέβη και κατά τα προηγούμενα έτη, οι περισσότερες έρευνες τις οποίες κίνησε ο Διαμεσολαβητής, αφορούσαν την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (52,7 %) σημειώνει ο αριθμός των ερευνών που κινήθηκαν το 2012 και αφορούσαν το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο σχεδόν διπλασιάστηκε σε σύγκριση με το 2011. ζητεί από τη Γραμματεία του να συνεργαστεί πλήρως με τη Διαμεσολαβητρια για την εξασφάλιση συμμόρφωσης και συνέπειας προς τις συστάσεις και τα σχόλιά της όσον αφορά τις διοικητικές πρακτικές.
19. τονίζει ότι κάθε περατωθείσα έρευνα συνιστά βήμα προς την ορθή κατεύθυνση και καλή ευκαιρία για να επέλθουν οι βελτιώσεις τις οποίες έχει προσδιορίσει και ζητήσει το κοινό ως τρόπο για να καταστεί η έννοια της ευρωπαϊκής ιθαγένειας όσο το δυνατό

περισσότερο συμμετοχική όσον αφορά την ευρωπαϊκή νομοθετική διεργασία·

20. συγχαίρει τον Διαμεσολαβητή για την πρωτοβουλία του να δημοσιεύσει δέσμη αρχών της δημόσιας υπηρεσίας εν είδει κατευθυντήριου άξονα όσον αφορά τη δεοντολογία και συμπεριφορά των δημοσίων υπαλλήλων της ΕΕ· υπενθυμίζει ότι οι πέντε αρχές δημόσιας υπηρεσίας είναι: προσήλωση στην ΕΕ και στους πολίτες της, ακεραιότητα, αντικειμενικότητα, σεβασμός προς τους άλλους και διαφάνεια· καλεί τα θεσμικά και λοιπά όργανα και τους οργανισμούς της ΕΕ να λαμβάνουν δεόντως υπόψη τις αρχές αυτές σε όλες τις δράσεις τους·
21. χαιρετίζει το γεγονός ότι τον Ιούνιο 2013 ο Διαμεσολαβητής δημοσίευσε νέα έκδοση του Κώδικα Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς της ΕΕ, λαμβάνοντας υπόψη τις αρχές του ευρωπαϊκού διοικητικού δικαίου που περιέχονται στη νομολογία του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου·
22. εκφράζει την ικανοποίησή του για τη συμμετοχή του Διαμεσολαβητή σε έναν αριθμό διαφορετικών συνεδρίων με θέμα την καλύτερη δημόσια διοίκηση, μεταξύ των οποίων και εκείνο που διοργάνωσε από κοινού με το Ερευνητικό Δίκτυο για το Διοικητικό Δίκαιο της ΕΕ (ReNEUAL)·
23. επαναλαμβάνει το αίτημά του προς την Επιτροπή μέσω του ψηφίσματός του της 15 Ιανουαρίου 2013<sup>1</sup> να εγκρίνει κοινούς δεσμευτικούς κανόνες και αρχές που διέπουν τις διοικητικές ρυθμίσεις και διαδικασίες στη δημόσια διοίκηση της ΕΕ και να υποβάλει, για τον σκοπό αυτό, σχέδιο κανονισμού δυνάμει του άρθρου 298 της ΣΛΕΕ· θεωρεί ότι η μέχρι σήμερα εμπειρία του Διαμεσολαβητή, καθώς και οι σχετικές δημοσιεύσεις του, παρέχουν επαρκή καθοδήγηση σχετικά με το περιεχόμενο μιας τέτοιας νομοθετικής πρότασης· θεωρεί ότι αυτός θα ήταν ο καλύτερος τρόπος για την εξασφάλιση διαρκούς αλλαγής στη διοικητική κουλτούρα των θεσμικών οργάνων της ΕΕ·
24. εκφράζει ικανοποίηση για το γεγονός ότι τα θεσμικά όργανα διαβίβασαν 98 θετικές απαντήσεις στις 120 παρατηρήσεις και συστάσεις που διατύπωσε ο Διαμεσολαβητής στο πλαίσιο των ερευνών του το 2012, πράγμα το οποίο σημαίνει ότι τα θεσμικά όργανα της ΕΕ, σε ποσοστό 82 % επί του συνόλου των υποθέσεων, συμφωνούν με τις συστάσεις του Διαμεσολαβητή· καλεί όλα τα θεσμικά όργανα, οργανισμούς και φορείς της ΕΕ να καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την εξασφάλιση πλήρους συμμόρφωσης με τις παρατηρήσεις και τις συστάσεις του Διαμεσολαβητή και να συνδράμουν στον Διαμεσολαβητή ανταποκρινόμενο χωρίς χρονοτριβή στις έρευνές του, συνεργαζόμενα, *inter alia*, με τον Διαμεσολαβητή με σκοπό τη μείωση της χρονικής διάρκειας που απαιτούν οι διαδικασίες έρευνας·
25. υπενθυμίζει ότι το 2012 ο Διαμεσολαβητής υπέβαλε ειδική έκθεση στο Κοινοβούλιο η οποία αφορούσε την αδυναμία της Επιτροπής να χειριστεί επιτυχώς σύγκρουση συμφερόντων συνδεόμενη με το ζήτημα της επέκτασης του αεροδρομίου της Βιέννης, την έλλειψη αξιολόγησης των περιβαλλοντικών επιπτώσεων όσον αφορά τα έργα επέκτασης, και την έλλειψη διαδικασιών προσφυγής στη διάθεση των καταγγελλόντων το κατασκευαστικό έργο, καθώς και την απουσία συνολικής Εκτίμησης Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων· αναγνωρίζει ότι βάσει όλων αυτών των δεδομένων η κατάσταση κρίθηκε πρόσφορη για την εκπόνηση έκθεσης· υπενθυμίζει ότι, η εν λόγω ειδική έκθεση αποτέλεσε αφορμή για την υποβολή μακροπρόθεσμων προτάσεων της Επιτροπής

---

<sup>1</sup> Κείμενα που εγκρίθηκαν, P7\_TA(2013)0004.



Αναφορών για την τρέχουσα αναθεώρηση της οδηγίας ΕΠΕ, καθώς και για ένα διοικητικό δικονομικό δίκαιο της ΕΕ·

26. θεωρεί ότι, ιδίως στις περιπτώσεις που διατυπώνεται σχέδιο σύστασης, η επίγνωση και μόνο του γεγονότος ότι το επόμενο βήμα θα μπορούσε να είναι η σύνταξη ειδικής έκθεσης προς το Κοινοβούλιο, συντελεί συχνά στο να πειστεί το θεσμικό όργανο ή ο οργανισμός να τροποποιήσει τη στάση του.
27. επισημαίνει ότι ο προηγούμενος και ο νυν Διαμεσολαβητής παρουσίασαν, στα 17,5 έτη θητείας τους, μόνο 18 ειδικές εκθέσεις· θεωρεί ότι αυτό αποτελεί απόδειξη της προσέγγισης συνεργασίας που έχουν υιοθετήσει τα θεσμικά όργανα της ΕΕ στο μεγαλύτερο μέρος των υποθέσεων· αναγνωρίζει τη σημασία αυτών των ειδικών εκθέσεων και ενθαρρύνει τον Διαμεσολαβητή να συνεχίσει να εμμένει σε υποθέσεις όταν πρόκειται περί σημαντικών υποθέσεων κακοδιοίκησης που αφορούν θεσμικά και λοιπά όργανα και οργανισμούς της ΕΕ·
28. τονίζει ότι η πρωτοβουλία «Διεθνής Ημέρα Δικαιώματος στη Γνώση», στις 28 Σεπτεμβρίου, ενισχύει την εικόνα του Διαμεσολαβητή μεταξύ των Ευρωπαίων πολιτών και αποτελεί παράδειγμα ορθής πρακτικής·
29. επικροτεί τη συμμετοχή του Διαμεσολαβητή, μαζί με την Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, το Ευρωπαϊκό φόρουμ των ατόμων με ειδικές ανάγκες, την Επιτροπή και τον Οργανισμό Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, στο πλαίσιο επιπέδου ΕΕ το οποίο προβλέπεται στο άρθρο 33 παρ. 2, και αφορά την προστασία, την προώθηση και την παρακολούθηση της εφαρμογής της Σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία· καλεί τη Διαμεσολαβητρια να δίδει ειδική έμφαση στο έργο του στις ανάγκες των πολύ ευάλωτων κοινωνικών ομάδων, μεταξύ αυτών και σε εκείνες των ατόμων με αναπηρία·
30. χαιρετίζει τις προσπάθειες του Διαμεσολαβητή να διασφαλίσει την εφαρμογή του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων από τα θεσμικά όργανα της ΕΕ επίσης μέσω των ερευνών που διεξάγει ίδια πρωτοβουλία· προβλέπει ότι με την προσχώρηση της Ένωσης στην Ευρωπαϊκή Σύμβαση για την Προάσπιση των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου και των Θεμελιωδών Ελευθεριών θα αναταθεί και άλλο, παρόμοιο καθήκον στον Διαμεσολαβητή, όπως απαιτείται από το άρθρο 6 της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση·
31. τονίζει τη σημασία που έχουν οι έρευνες ίδια πρωτοβουλία του Διαμεσολαβητή, οι οποίες του επιτρέπουν να επιληφθεί θεμάτων που άλλως δεν θα υπέπιπταν στην αντίληψή του λόγω του ότι το κοινό δεν διαθέτει τις απαιτούμενες πληροφορίες ή τους πόρους για να απευθυνθεί σ' αυτόν· θεωρεί ότι είναι σημαντικό να καταστεί πιο ορατή η Υπηρεσία του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή·
32. εκφράζει την ικανοποίησή του για την έγκριση, στη διάρκεια του 2012, νομοθετικού διατάγματος με το οποίο εγκαθίσταται ο θεσμός του Διαμεσολαβητή στην Τουρκία· αναγνωρίζει τον ρόλο που διαδραματίζει η παροχή στήριξης και συμβουλών από τον Διαμεσολαβητή στη συγκεκριμένη εξέλιξη· επικροτεί το γεγονός ότι σε όλες τις υποψήφιες χώρες έχει πλέον καθιερωθεί σε εθνικό επίπεδο ο θεσμός του Διαμεσολαβητή· φρονεί ότι από την εμπειρία προκύπτει ότι ο Διαμεσολαβητής συνιστά έναν ιδιαίτερα χρήσιμο φορέα για τη βελτίωση της χρηστής διοίκησης, του κράτους δικαίου και της προάσπισης των δικαιωμάτων του ανθρώπου και ότι, κατά συνέπεια, τα κράτη μέλη που δεν έχουν ακόμη καθιερώσει τον θεσμό του Διαμεσολαβητή στην επικράτειά τους, θα

πρέπει να εξετάσουν δραστικά το ενδεχόμενο να το πράξουν· καλεί τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή να συνεχίσει να παρέχει βοήθεια σε μελλοντικές υποψήφιες προς ένταξη χώρες για τη συγκεκριμένη διεργασία·

33. αναθέτει στον Πρόεδρό του να διαβιβάσει το παρόν ψήφισμα και την έκθεση της Επιτροπής Αναφορών στο Συμβούλιο, την Επιτροπή, τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή, τις κυβερνήσεις και τα κοινοβούλια των κρατών μελών, καθώς και στους Διαμεσολαβητές ή τα παρόμοια όργανα.