



Ευρωπαϊός
Διαμεσολαβητής
Επισκόπηση
2012

EL



Αγαπητέ αναγνώστη,

Καλώς ήλθες στην *Επισκόπηση 2012* του έργου του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή, η οποία καταγράφει τις σημαντικότερες στιγμές της περασμένης χρονιάς και αναδεικνύει τις κυριότερες προκλήσεις που αντιμετωπίζει ο θεσμός, καθώς και τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται.

Ένα έτος-ρεκόρ από άποψη αναφορών και ερευνών

Το 2012 υπήρξε μια ιδιαίτερα παραγωγική χρονιά καθώς ο αριθμός των ερευνών που διεξάχθηκαν και περατώθηκαν ξεπέρασε κάθε προηγούμενο. Οι 465 συνολικά έρευνες που ξεκίνησαν σήμαναν 18% αύξηση σε σύγκριση με το 2011 (396). Ο αριθμός των ερευνών που περατώθηκαν αυξήθηκε κατά 23% σε σύγκριση με την προηγούμενη χρονιά και ανήλθαν, για πρώτη φορά, σε 390. Όπως και το 2011, ο Διαμεσολαβητής εξυπηρέτησε άμεσα 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 μας τόπο (19 281). Ο θεσμός, εντείνοντας την προσπάθειά του να προσεγγίσει τους πολίτες, δημοσίευσε ένα βίντεο το οποίο είναι διαθέσιμο τόσο στην ιστοσελίδα μας όσο και στο YouTube.

Χάρη στις χρήσιμες συμβουλές που παρέχει ο διαδραστικός οδηγός, ο αριθμός των αναφορών που ήταν εκτός της αρμοδιότητας Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή (1 720) ήταν ο χαμηλότερος της

τελευταίας δεκαετίας. Επιπλέον, το 2012 απλοποιήσαμε και επιταχύναμε τη διαδικασία χειρισμού των αναφορών. Σημαντικό ποσοστό (69%) των ερευνών περατώνεται εντός ενός έτους, ποσοστό μάλιστα που είναι ελαφρά βελτιωμένο σε σχέση με το 2011 (66%).

Τις περισσότερες φορές, η συμβουλή που δόθηκε στους ενδιαφερόμενους, κυρίως μέσω του διαδραστικού οδηγού, ήταν να επικοινωνήσουν με το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Διαμεσολαβητών. Το 60% περίπου των αναφορών που εξετάστηκαν το 2012 ενέπιπταν στην αρμοδιότητα ενός εκ των μελών του δικτύου. Σε μια προσπάθεια να ενισχυθεί το πνεύμα συνεργασίας μεταξύ των μελών του δικτύου, διοργανώσαμε, σε συνεργασία με άλλους θεσμούς, σεμινάρια για τους περιφερειακούς Διαμεσολαβητές (Βρυξέλλες) και για τους εκπροσώπους των Εθνικών Διαμεσολαβητών στο Ευρωπαϊκό Δίκτυο Διαμεσολαβητών (Στρασβούργο).

Θετικός ο απολογισμός της χρονιάς σε θέματα συνεργασίας με τη διοίκηση της ΕΕ

Για πρώτη φορά, το 2012, είμαστε σε θέση να δώσουμε μια συγκεκριμένη απάντηση στην ερώτηση «Πόσο επιτυχημένος είναι ο θεσμός του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή;» 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. Παρά το γεγονός ότι το αποτέλεσμα είναι εντυπωσιακό, δεν σκοπεύω να επαναπαυθώ. Θα συνεχίσω 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 πέντε θεμελιώδεις αρχές δημόσιας διοίκησης που πρέπει να καθοδηγούν τη συμπεριφορά των υπαλλήλων



© Ευρωπαϊκή Ένωση

Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής διερευνά αναφορές που αφορούν περιπτώσεις κακοδιοίκησης στα θεσμικά όργανα, τα λοιπά όργανα και τους οργανισμούς της ΕΕ. Στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή μπορεί να υποβάλλει αναφορά κάθε πολίτης ή κάτοικος της ΕΕ, όπως και κάθε επιχείρηση ή οργάνωση που εδρεύει σε ένα κράτος μέλος. Ο Διαμεσολαβητής συνιστά έναν γρήγορο, ευέλικτο και δωρεάν τρόπο επίλυσης των προβλημάτων με τη διοίκηση της ΕΕ. Για περισσότερες πληροφορίες σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ, επισκεφθείτε την ιστοσελίδα του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή (<http://www.ombudsman.europa.eu>), όπου θα βρείτε επίσης την παρούσα *Επισκόπηση*, τις υποθέσεις που αναφέρονται σε αυτήν, καθώς και την πλήρη *Ετήσια Έκθεση του 2012* – διαθέσιμη στα αγγλικά από τον Μάιο του 2013 και σε όλες τις άλλες επίσημες γλώσσες από τον Ιούλιο του 2013.

Επιλεγμένες υποθέσεις

Οι ακόλουθες δέκα υποθέσεις που περατώθηκαν το 2012 συνιστούν παραδείγματα βέλτιστων πρακτικών. Έξι από αυτές άπτονται θεμάτων διαφάνειας, ενώ μία αφορά τον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων. Περιλαμβάνονται επίσης ζητήματα προσλήψεων, σεβασμού προς τους πολίτες και αποζημιώσεων.

Διαφάνεια

Η **Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα (ΕΚΤ)** συμμορφώθηκε προς τις συστάσεις του Διαμεσολαβητή (2016/2011/AN) και παρείχε στον ενδιαφερόμενο πληροφορίες σχετικά με το περιεχόμενο μιας επιστολής της ΕΚΤ προς την ισπανική κυβέρνηση. Περαιτώνοντας την υπόθεση, ο Διαμεσολαβητής παρότρυνε την ΕΚΤ να συνεχίσει να θεωρεί τη διαφάνεια όχι μόνο ως νομική υποχρέωση, αλλά και ως ευκαιρία ενίσχυσης της νομιμοποίησης του οργάνου στα μάτια των πολιτών.

Ο Διαμεσολαβητής εξέφρασε την ικανοποίηση του για τα θεσμικά μέτρα, τα οποία πρότεινε το Συμβούλιο στο πλαίσιο της αυτεπάγγελτης έρευνας ΟΙ/3/2011/ΚΜ. Η συγκεκριμένη έρευνα αφορούσε την ικανότητα του **Συμβουλίου** να απαντά σε επιβεβαιωτικές αιτήσεις εντός των χρονικών περιθωρίων που προβλέπονται στον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1049/2001 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου για την πρόσβαση του κοινού στα έγγραφα.

Η **Επιτροπή** πρότεινε μια σειρά μέτρων σχετικά με την καλύτερη εφαρμογή του κανονισμού αριθ. 1049/2001 κατόπιν σχετικού αιτήματος του Διαμεσολαβητή στο πλαίσιο της έρευνας του στην υπόθεση 849/2010/ΚΜ. Επιπλέον, η Επιτροπή παραχώρησε πρόσβαση στα έγγραφα που είχε ζητήσει ενδιαφερόμενος και ζήτησε συγγνώμη για την καθυστέρηση. Επίσης, στην υπόθεση 1161/2010/ΒΕΗ, η Επιτροπή κοινοποίησε όλα τα έγγραφα που ζητήθηκαν από τον ενδιαφερόμενο και παραδέχθηκε ότι η καθυστέρηση ήταν αδικαιολόγητη.

Στην υπόθεση 2493/2008/FOR, ο **Ευρωπαϊκός Οργανισμός Φαρμάκων (EMA)** συμφώνησε να επιτρέψει τη δημόσια πρόσβαση σε εκθέσεις σχετικά με τις ανεπιθύμητες ενέργειες ενός φαρμακευτικού σκευάσματος για την καταπολέμηση της ακμής. Παρόμοια θετική έκβαση είχε και άλλη υπόθεση στην οποία εμπλεκόταν ο EMA το 2011.

Στην υπόθεση 808/2011/MHZ, ο Διαμεσολαβητής επαίνεσε το **Ευρωπαϊκό Συμβούλιο** για την πράξη του να ζητήσει συγγνώμη από έναν πολίτη ο οποίος ζήτησε πληροφορίες σχετικά με τη χρήση των υπηρεσιακών αυτοκινήτων. Η ειλικρινής συγγνώμη του Συμβουλίου αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα του σεβασμού που οφείλει να επιδεικνύει η διοίκηση της ΕΕ στους πολίτες της.

Χάρτης των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων

Ανταποκρινόμενη στις προτάσεις του θεσμού στο πλαίσιο της αυτεπάγγελτης έρευνας ΟΙ/3/2008/FOR, η **Επιτροπή** δεσμεύτηκε να μεταρρυθμίσει το σύστημα έγκαιρης προειδοποίησης (EWS) – ένα ηλεκτρονικό σύστημα πληροφοριών το οποίο έχει ως στόχο να εντοπίζει «απειλές» κατά των οικονομικών συμφερόντων και της φήμης της ΕΕ. Ο Διαμεσολαβητής επισήμανε ότι τα δικαιώματα των προσώπων επί των οποίων διεξάγονται έρευνες στο πλαίσιο του συστήματος έγκαιρης προειδοποίησης, και ειδικότερα τα θεμελιώδη δικαιώματά τους, όπως ορίζονται στον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων (όπως το δικαίωμα ακρόασης και το δικαίωμα πρόσβασης του ενδιαφερόμενου στο φάκελο του), πρέπει να τυγχάνουν σεβασμού σε κάθε περίπτωση, ακόμη και κατά το διάστημα που μεσολαβεί μέχρι τη μεταρρύθμιση του συστήματος.

Επιχορηγήσεις

Στην υπόθεση 53/2010/OV, η **Επιτροπή** συμφώνησε να επιστρέψει πάνω από 100 000 ευρώ σε μια ΜΚΟ. Η Επιτροπή αναγνώρισε ότι παραβίασε την αρχή της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης επειδή δεν ακολούθησε τη μεθοδολογία δήλωσης των δαπανών που είχε συμφωνήσει από κοινού με τη ΜΚΟ.

Ευγένεια

Στην υπόθεση 882/2009/VL, η οποία αφορούσε ένα προσβλητικό μήνυμα που εστάλη στον σύζυγο της ενδιαφερόμενης στο πλαίσιο διαδικασίας ανάκτησης των, φερόμενων ως υπερβολικά υψηλών, οικογενειακών επιδομάτων, η **Επιτροπή** αφενός ζήτησε συγγνώμη με επιστολή και πρόσφερε το ποσό των 500 ευρώ ως αποζημίωση για ηθική βλάβη, αφετέρου διοργάνωσε σειρά εσωτερικών εκπαιδευτικών σεμιναρίων για να αναδείξει τη σημασία της τήρησης των κανόνων δεοντολογίας και να προωθήσει τη νοοτροπία εξυπηρέτησης του πολίτη.

Προσλήψεις

Κατόπιν παρέμβασης του Διαμεσολαβητή στην υπόθεση 371/2010/(MF)AN, η **Επιτροπή** υιοθέτησε νέα πολιτική σχετικά με την αναγνώριση εθνικών διπλωμάτων προκειμένου να λαμβάνονται υπόψη οι διαφορετικές εθνικές πρακτικές. Δήλωσε επίσης ότι ο ενδιαφερόμενος είχε τα προσόντα για τις σχετικές θέσεις εργασίας.

Πόσες αναφορές και πόσες έρευνες;

Το 2012 ο Διαμεσολαβητής δέχθηκε 2 442 αναφορές, εκ των οποίων οι 740 ήταν εντός της αρμοδιότητάς του, έναντι 2 510 αναφορών το 2011, εκ των οποίων οι 698 ενέπιπταν στο πεδίο των αρμοδιοτήτων του. Ο Διαμεσολαβητής διεξήγαγε 465 έρευνες, έναντι 396 το 2011, και ολοκλήρωσε 390 κατά τη διάρκεια του έτους (318 το 2011). Συνολικά, χειρίστηκε 3 671 αναφορές και αιτήματα πληροφοριών (3 828 το 2011).

Σε τι είδους ενέργειες προέβη ο Διαμεσολαβητής;

Σε ποσοστό άνω του 75 % των περιπτώσεων (1 854)¹, ο Διαμεσολαβητής βοήθησε τον ενδιαφερόμενο είτε ξεκινώντας έρευνα, είτε παραπέμποντας την υπόθεση στο αρμόδιο όργανο, είτε, τέλος υποδεικνύοντάς του πού να απευθυνθεί. Όσον αφορά τις παραπομπές και την παροχή συμβουλών, το 52 %² των υποθέσεων διαβιβάστηκαν σε μέλος του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών, δηλαδή σε εθνικό ή περιφερειακό διαμεσολαβητή, ή στην Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου. Ο Διαμεσολαβητής παρέπεμψε συνολικά το 11 % των υποθέσεων στην Επιτροπή. Στο 43 % των υποθέσεων, συνέστησε στους ενδιαφερόμενους να απευθυνθούν σε άλλους φορείς, όπως το δίκτυο SOLVIT. Το πανευρωπαϊκό αυτό δίκτυο ασχολείται με διασυνοριακά προβλήματα που ανακύπτουν λόγω της πλημμελούς εφαρμογής της νομοθεσίας της ΕΕ από δημόσιες αρχές σε κράτη μέλη της ΕΕ.

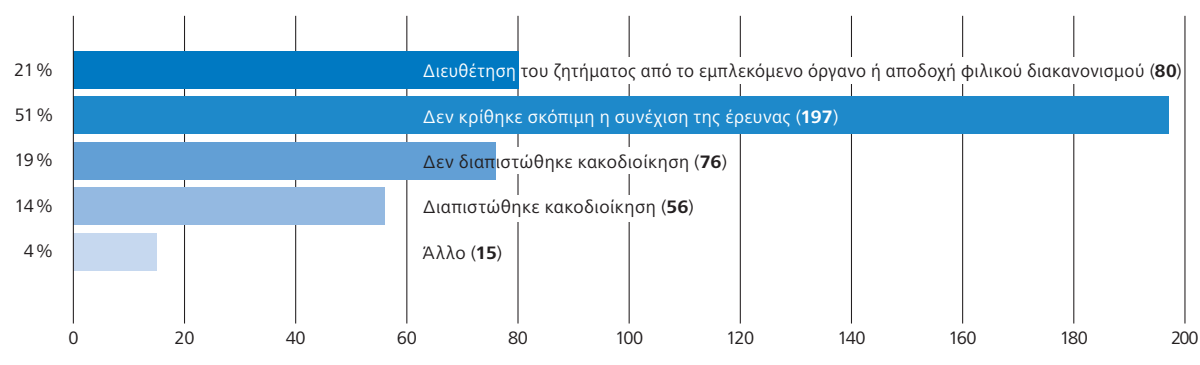
Ποιοι κατέθεσαν τις αναφορές η έρευνα των οποίων περατώθηκε το 2012

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

Έκβαση των ερευνών

Σε 89 υποθέσεις που περατώθηκαν το 2012 η έκβαση ήταν θετική καθώς το εμπλεκόμενο όργανο διευθέτησε το ζήτημα, αποδέχθηκε φιλικό διακανονισμό ή σχέδιο σύστασης. Σε 76 υποθέσεις δεν διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση, ενώ, αντιθέτως, διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση σε 56 υποθέσεις. Σε 9 εξ αυτών, το εμπλεκόμενο όργανο αποδέχθηκε σχέδιο σύστασης είτε στο σύνολό του είτε μερικώς (έναντι 13 υποθέσεων το 2011), ενώ 47 υποθέσεις περατώθηκαν με τη διατύπωση επικριτικής παρατήρησης. Σε 30 υποθέσεις, ο Διαμεσολαβητής διατύπωσε συμπληρωματικές παρατηρήσεις για τη βελτίωση, στο μέλλον, της λειτουργίας και της απόδοσης του εμπλεκόμενου φορέα. Κατά τη διάρκεια του έτους υπέβαλε μία ειδική έκθεση στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο.

Έκβαση των ερευνών που περατώθηκαν



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

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

1. Ο αριθμός αυτός περιλαμβάνει 95 αναφορές που καταχωρήθηκαν περί τα τέλη του 2011 και των οποίων η επεξεργασία έλαβε χώρα εντός του 2012. Δεν περιλαμβάνει 18 αναφορές που καταχωρήθηκαν περί τα τέλη του 2012 και οι οποίες στο τέλος έτους εξακολουθούσαν να τελούν υπό επεξεργασία προκειμένου να προσδιοριστούν οι ενέργειες που έπρεπε να αναληφθούν.

2. Το άθροισμα των ποσοστών υπερβαίνει το 100 % διότι, σε ορισμένες περιπτώσεις, ο Διαμεσολαβητής παρέσχε στον ενδιαφερόμενο περισσότερες συμβουλές.

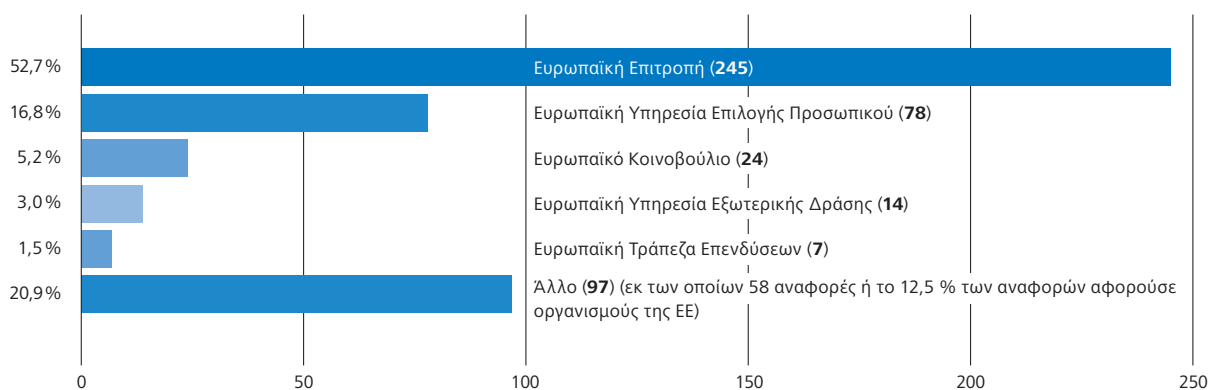
Ποια θεσμικά όργανα, λοιπά όργανα ή οργανισμούς αφορούν οι έρευνες που διενεργήθηκαν;

Οι περισσότερες έρευνες που ξεκίνησαν το 2012 (245 υποθέσεις) αφορούσαν την Επιτροπή (52,7 %). Ο αντίστοιχος αριθμός για το 2011 ήταν 231 υποθέσεις (58 %). Δεδομένου ότι η Επιτροπή είναι το κύριο θεσμικό όργανο της ΕΕ που λαμβάνει αποφάσεις με άμεσο αντίκτυπο στους πολίτες, είναι φυσικό να εμπλέκεται στις περισσότερες αναφορές των πολιτών. Ακολουθεί η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Επιλογής Προσωπικού (EPSO) με 78 υποθέσεις (42 το 2011) και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο με 24 υποθέσεις (16 το 2011).

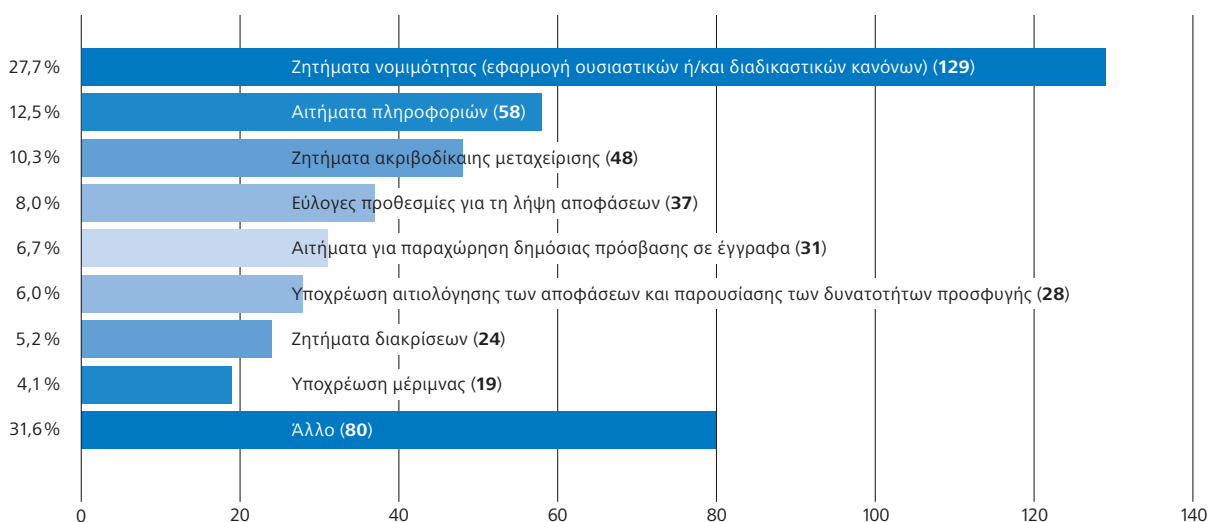
Ποιες μορφές κακοδιοίκησης αφορούσαν οι έρευνες;

Κακοδιοίκηση υφίσταται εάν το όργανο της ΕΕ δεν ενεργεί σύμφωνα με τον νόμο, δεν σέβεται τις αρχές της χρηστής διοίκησης ή παραβιάζει θεμελιώδη δικαιώματα. Οι κυριότερες μορφές εικαζόμενης κακοδιοίκησης που διερευνήθηκαν από τον Διαμεσολαβητή το 2012 αφορούσαν ζητήματα νομιμότητας, πρόσβασης σε στοιχεία και πληροφορίες, ακριβοδικαίας μεταχείρισης και τήρησης των εύλογων προθεσμιών κατά τη λήψη αποφάσεων.

Θεσμικά και λοιπά όργανα που αποτέλεσαν αντικείμενο έρευνας



Οι εικαζόμενες μορφές κακοδιοίκησης αφορούσαν:



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

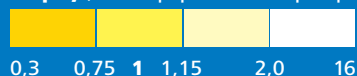
Από πού προέρχονται οι αναφορές;

Στο διάγραμμα και τον χάρτη παρακάτω απεικονίζονται οι χώρες από τις οποίες προέρχονται οι αναφορές που δέχθηκε ο Διαμεσολαβητής το 2012. Όπως φαίνεται, ο αριθμός των αναφορών που προέρχονται από ένα κράτος μέλος δεν είναι κατ' ανάγκη ευθέως ανάλογος προς τον πληθυσμό του.

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

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

Λόγος (% αναφορών / % πληθυσμού)





της ΕΕ. Επέστησα την προσοχή των γενικών διευθυντών της Επιτροπής στις συγκεκριμένες αρχές κατά τη συνάντησή μου μαζί τους τον Μάρτιο, επισημαίνοντας ότι, ιδίως στην παρούσα συγκυρία κατά την οποία η ΕΕ βρίσκεται αντιμέτωπη με μια σοβαρή κρίση, αυτές οι θεμελιώδεις αρχές μπορούν να συμβάλουν στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πολιτών απέναντι στα θεσμικά όργανα. Στο πλαίσιο της μεγαλύτερης δημόσιας εκδήλωσης που έχει διοργανώσει μέχρι σήμερα ο θεσμός με τίτλο «Η Ευρώπη σε κρίση: η πρόκληση της εμπέδωσης της εμπιστοσύνης των πολιτών», οι πολίτες είχαν την ευκαιρία να συζητήσουν με τους προέδρους του Κοινοβουλίου, της Επιτροπής και του Συμβουλίου της ΕΕ. Η συγκεκριμένη δραστηριότητα υλοποιούσε μια από τις κατευθυντήριες αρχές της διακήρυξης για την αποστολή του Διαμεσολαβητή, ήτοι την οικοδόμηση σχέσεων εμπιστοσύνης μεταξύ των πολιτών και της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Μία πετυχημένη χρονιά για τα δικαιώματα των πολιτών

Προσβλέποντας στην ενίσχυση των σχέσεων μεταξύ των οργάνων της ΕΕ και των πολιτών, ο Διαμεσολαβητής, σε συνεργασία με το Ερευνητικό Δίκτυο για το Διοικητικό Δίκαιο της ΕΕ (ReNEUAL), εξέτασε, στο πλαίσιο συνεδρίου που πραγματοποιήθηκε στις Βρυξέλλες τον Μάρτιο, το ενδεχόμενο να θεσπιστούν γενικής φύσεως κανόνες διοικητικής διαδικασίας που θα διέπουν τη λειτουργία των θεσμικών οργάνων, των λοιπών οργάνων και των οργανισμών της ΕΕ. Με στόχο τη βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχουμε στους πολίτες, ο Διαμεσολαβητής συμμετείχε σε ένα πρόγραμμα του Ευρωπαϊκού Ιδρύματος Διαχείρισης της Ποιότητας (EFQM). Το αποτέλεσμα, καθώς και η διαδικασία αυτή καθαυτή, ήταν ιδιαίτερα εποικοδομητικά. Ο Διαμεσολαβητής ανταποκρίθηκε με επιτυχία στους τρεις στόχους που είχαν τεθεί αποσπώντας τη διάκριση του EFQM «Δέσμευση για Αριστεία».

Η αρμοδιότητα του Διαμεσολαβητή για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία αναγνωρίστηκε στην απόφαση του Συμβουλίου, η οποία επικύρωσε το σχετικό πλαίσιο της ΕΕ δυνάμει της σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρίες. Ο Διαμεσολαβητής θα συνεργαστεί με τέσσερα άλλα όργανα, μεταξύ των οποίων η Επιτροπή Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, με στόχο να προστατεύσει, να προαγάγει και να παρακολουθήσει την υλοποίηση της σύμβασης. Είναι σαφές ότι πρέπει να αναλάβουμε προληπτική δράση και συνάμα να είμαστε φιλόδοξοι και να θέσουμε μακροπρόθεσμους στόχους στην προσπάθειά μας να διατηρήσουμε την ΕΕ στην πρώτη γραμμή του αγώνα για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων ατόμων με αναπηρίες, όπως προβλέπεται τόσο στη σύμβαση όσο και στον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων.

Με βάση όλα τα παραπάνω, μπορούμε να ισχυριστούμε ότι στο τέλος του 2012 βρισκόμαστε σε καλό δρόμο όσον αφορά τις δεσμεύσεις που αναλάβαμε ως θεσμός στον στρατηγικό σχεδιασμό του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή για τη θητεία 2009-2014. Όπως είναι γνωστό, ένας από τους πρωταρχικούς στόχους του στρατηγικού σχεδιασμού μας είναι να διασφαλίσει ότι οι ευρωπαίοι πολίτες απολαμβάνουν πλήρως τα δικαιώματά τους. Εγκαινιάζουμε λοιπόν δυναμικά το 2013, το Ευρωπαϊκό Έτος των Πολιτών, ανανεώνοντας τις προσπάθειές μας και την προσήλωσή μας στην επίτευξη αυτού του στόχου μας.

Στρασβούργο, 31 Ιανουαρίου 2013

Νικηφόρος Διαμαντούρος

© Ευρωπαϊκή Ένωση, 2013

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 978-92-9212-454-0 . ISSN 1831-3574 . doi:10.2869/10463
QK-AD-13-001-EL-C

Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής

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

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

Η παρούσα Επισκόπηση είναι δημοσιευμένη στο Διαδίκτυο, στη διεύθυνση:
<http://www.ombudsman.europa.eu>



ΜΙΓΜΑ
Χαρή, από
υπεύθυνες πηγές
FSC® C103749



Υπηρεσία Εκδόσεων

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.

