

Giovedì 27 ottobre 2011

## Relazione annuale 2010 del Mediatore europeo

P7\_TA(2011)0467

### Risoluzione del Parlamento europeo del 27 ottobre 2011 sulla relazione annuale concernente le attività del Mediatore europeo nel 2010 (2011/2106(INI))

(2013/C 131 E/11)

Il Parlamento europeo,

- vista la relazione annuale concernente le attività del Mediatore europeo nel 2010,
  - visto l'articolo 24, terzo comma, e gli articoli 228 e 298 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE),
  - visti l'articolo 41 e l'articolo 43 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea,
  - vista la sua risoluzione del 18 giugno 2008 <sup>(1)</sup>, relativa all'adozione di una decisione del Parlamento europeo recante modifica della decisione 94/262/CECA, CE, Euratom del 9 marzo 1994 sullo statuto e le condizioni generali per l'esercizio delle funzioni del Mediatore,
  - visto l'accordo quadro di cooperazione concluso tra il Parlamento europeo e il Mediatore il 15 marzo 2006, entrato in vigore il 1 aprile 2006,
  - viste le disposizioni di attuazione dello statuto del Mediatore europeo del 1 gennaio 2009 <sup>(2)</sup>,
  - viste le sue precedenti risoluzioni sulle attività del Mediatore europeo,
  - visto l'articolo 205, paragrafo 2, frasi seconda e terza, del suo regolamento,
  - vista la relazione della commissione per le petizioni (A7-0285/2011),
- A. considerando che la relazione annuale concernente le attività del Mediatore europeo nel 2010 è stata ufficialmente trasmessa al Presidente del Parlamento europeo il 10 maggio 2011 e che il Mediatore europeo, sig. Nikiforos Diamandouros, ha presentato la propria relazione alla commissione per le petizioni il 23 maggio 2011 a Bruxelles,
- B. considerando che l'articolo 24 TFUE dispone che "ogni cittadino dell'Unione può rivolgersi al Mediatore istituito conformemente all'articolo 228",
- C. considerando che, ai sensi dell'articolo 41 della Carta dei diritti fondamentali, "ogni individuo ha diritto a che le questioni che lo riguardano siano trattate in modo imparziale, equo ed entro un termine ragionevole dalle istituzioni e dagli organi dell'Unione",
- D. considerando che la politica estera comune, la politica di sicurezza e le competenze del Consiglio europeo rientrano nel mandato del Mediatore europeo,
- E. considerando che, ai sensi dell'articolo 43 della Carta, "qualsiasi cittadino dell'Unione o qualsiasi persona fisica o giuridica che risieda o abbia la sede sociale in uno Stato membro ha il diritto di sottoporre al Mediatore dell'Unione casi di cattiva amministrazione nell'azione delle istituzioni o degli organi comunitari, salvo la Corte di giustizia nell'esercizio delle sue funzioni giurisdizionali",

<sup>(1)</sup> GU C 286 E del 27.11.2009, pag. 172.

<sup>(2)</sup> Approvate l'8 luglio 2002 e modificate con decisione del Mediatore il 5 aprile 2004 e il 3 dicembre 2008.

**Giovedì 27 ottobre 2011**

- F. considerando che la Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea è divenuta giuridicamente vincolante nella maggior parte degli Stati membri dell'UE a seguito dell'entrata in vigore del trattato di Lisbona, conferendo un'ulteriore legittimità alle decisioni del Mediatore europeo,
- G. considerando che il trattato di Lisbona ha introdotto una base giuridica per norme comuni in materia di procedure amministrative nelle istituzioni, negli organi e negli organismi dell'Unione che, conformemente all'articolo 298 TFUE, "si basano su un'amministrazione europea aperta, efficace ed indipendente", il che ha anche un impatto sull'attività del Mediatore europeo, fra l'altro come conseguenza della creazione del Servizio europeo per l'azione esterna e del fatto che il Consiglio europeo è divenuto un'istituzione UE,
- H. considerando che si ha cattiva amministrazione quando un organismo pubblico non opera conformemente a una norma o a un principio per esso vincolante,
- I. considerando che Nikiforos Diamandouros è stato rieletto Mediatore europeo dal Parlamento in seduta plenaria a Strasburgo il 20 gennaio 2010 e ha prestato giuramento dinanzi alla Corte di giustizia a Lussemburgo il 25 ottobre 2010,
- J. considerando che il 27 settembre 2010 l'istituzione del Mediatore europeo ha festeggiato il suo quindicesimo anniversario e che in questo arco di tempo il Mediatore ha risposto a oltre 36 000 denunce e concluso più di 3 800 inchieste su casi di presunta cattiva amministrazione,
- K. considerando che il Mediatore si è avvalso del quindicesimo anniversario della sua istituzione per lanciare una nuova strategia per il suo mandato 2009-2014, e che questa strategia consiste nell'ascoltare le parti interessate, consegnare più velocemente i risultati, incidere positivamente sulla cultura amministrativa dell'Unione, fornire informazioni tempestive e utili alle parti interessate e al pubblico e ripensare costantemente l'utilizzo delle risorse disponibili,
- L. considerando che nel 2010 il Mediatore ha ricevuto 2 667 denunce, ovvero oltre 400 denunce in meno rispetto al 2009,
- M. considerando che nel 2010 il Mediatore ha completato 326 inchieste (318 nel 2009), di cui 323 erano basate su denunce; che il tempo medio necessario per il completamento delle indagini è sceso da 13 mesi nel 2008 a 9 mesi nel 2009 e nel 2010; che la maggior parte delle indagini è stata completata entro un anno (66 %) mentre oltre la metà (52 %) è stata completata entro tre mesi,
- N. considerando che il Mediatore può avviare indagini di propria iniziativa quando intende esaminare un possibile caso di cattiva amministrazione sulla base di una denuncia presentata da una persona non autorizzata o quando sembra esservi un problema sistemico nelle istituzioni; considerando che il Mediatore ha completato tre indagini di propria iniziativa nel 2010 e ne ha aperte sei,
- O. considerando che il 65 % delle indagini avviate nel 2010 riguardavano la Commissione europea (56 % nel 2009), il 10 % riguardava l'Ufficio europeo di selezione del personale (EPSO), il 7 % il Parlamento europeo, il 2 % il Consiglio dell'Unione europea e l'1 % la Corte di giustizia dell'Unione europea,
- P. considerando che in oltre la metà dei casi (55 %) chiusi nel 2010 l'istituzione interessata ha accettato una conciliazione amichevole o ha risolto la questione,
- Q. considerando che il Mediatore può formulare un'osservazione complementare qualora nel trattare un caso si riscontri l'opportunità di migliorare la qualità dell'amministrazione; che nel 2010 il Mediatore ha inviato osservazioni complementari in 14 casi (28 nel 2009), nell'intento di migliorare la qualità del servizio offerto ai cittadini,
- R. considerando che una valutazione critica viene fatta nei casi in cui (i) non è più possibile per l'istituzione interessata eliminare la cattiva amministrazione, (ii) la cattiva amministrazione non ha implicazioni generali o (iii) non si ritiene necessario un seguito da parte del Mediatore,

Giovedì 27 ottobre 2011

- S. considerando che una valutazione critica conferma al denunciante che la denuncia era fondata e segnala all'istituzione in cosa ha sbagliato, in modo che possa evitare in futuro casi di cattiva amministrazione; che negli ultimi anni il numero di valutazioni critiche non ha cessato di diminuire, passando da 44 nel 2008 a 35 nel 2009 e a 33 nel 2010,
- T. considerando che viene redatto un progetto di raccomandazione nei casi in cui siano necessarie azioni di seguito da parte del Mediatore, nei casi in cui la cattiva amministrazione può essere eliminata o quando la cattiva amministrazione è particolarmente grave o presenta implicazioni generali,
- U. considerando che il Mediatore ha identificato casi di cattiva amministrazione nel 12 % dei casi (40) nel 2010; che ha ottenuto risultati positivi in sette di questi casi, emettendo progetti di raccomandazione,
- V. considerando che, se un'istituzione o un organismo non risponde in modo soddisfacente a un progetto di raccomandazione, il Mediatore può inviare una relazione speciale al Parlamento europeo,
- W. considerando che una relazione speciale costituisce l'ultima arma del Mediatore ed è l'ultimo passo sostanziale che compie nel trattare un caso, poiché l'adozione di una risoluzione e l'esercizio dei poteri del Parlamento competono al giudizio politico del medesimo,
- X. considerando che il Mediatore ha presentato una relazione speciale al Parlamento europeo nel 2010,
1. approva la relazione annuale per il 2010 presentata dal Mediatore europeo; si congratula con il Mediatore per la sua rielezione nel gennaio 2010;
  2. prende atto della nuova strategia che il Mediatore ha sviluppato per il suo attuale mandato e che costituisce la base per le sue iniziative e attività; rileva che tale strategia comprende, tra l'altro il dialogo continuo con i ricorrenti, la società civile e gli altri soggetti interessati, l'individuazione delle migliori prassi di cooperazione e di consultazione con i colleghi della rete europea dei difensori civici, il rendere le procedure decisionali dell'UE più eque e trasparenti e la promozione di una cultura del servizio nelle amministrazioni delle istituzioni dell'Unione europea;
  3. sottolinea che la trasparenza, l'accesso alle informazioni e il rispetto dei diritti dei cittadini europei sono requisiti essenziali per il mantenimento della fiducia tra i cittadini e le istituzioni;
  4. ritiene che il ruolo del Mediatore nel potenziare la trasparenza e la responsabilità nei processi decisionali e nell'amministrazione dell'Unione europea rappresenti un contributo essenziale per un'Unione in cui le decisioni sono prese "nel modo più trasparente possibile e il più vicino possibile ai cittadini", come disposto dall'articolo 1, secondo comma, del trattato sull'Unione europea;
  5. ricorda che il 27 settembre 2010 l'istituzione del Mediatore europeo ha festeggiato il suo quindicesimo anniversario; osserva che in questi quindici anni il Mediatore ha risposto a più di 36 000 denunce e ha svolto un ruolo importante nel coadiuvare le istituzioni europee a garantire un mezzo di ricorso e ad aumentare la qualità della loro amministrazione;
  6. osserva che l'esperienza di questi quindici anni di attività ha fornito all'istituzione del Mediatore una visione reale delle tendenze alla cattiva amministrazione, dei problemi sistemici e delle carenze strutturali delle amministrazioni, che le consente di offrire alle amministrazioni una guida per evitare il ripetersi di errori e migliorare la qualità e la trasparenza del loro lavoro;
  7. accoglie favorevolmente l'iniziativa del Mediatore di pubblicare regolarmente gli studi in cui esamina il seguito che le istituzioni dell'Unione europea hanno dato alle sue valutazioni critiche e osservazioni complementari; rileva che il tasso complessivo di azioni di seguito soddisfacenti nel 2009 era dell'81 % (94 % nel caso di osservazioni complementari e 70 % per le valutazioni critiche); ritiene che si tratti di un risultato incoraggiante ma che vi sia spazio per un ulteriore miglioramento, soprattutto per quanto riguarda il dato relativo alle valutazioni critiche; esorta le istituzioni a collaborare con il Mediatore per migliorare le rispettive percentuali di follow-up;

**Giovedì 27 ottobre 2011**

8. accoglie con favore la cooperazione in genere costruttiva tra il Mediatore e le istituzioni e gli organismi dell'UE; sottoscrive il ruolo del Mediatore quale meccanismo di controllo esterno e come preziosa fonte di miglioramento continuo per l'amministrazione europea;
9. si congratula con il Mediatore per il nuovo logo e la nuova identità visiva della sua istituzione e per il nuovo look della relazione annuale; elogia il Mediatore anche per aver incrementato la trasparenza della sua istituzione con la pubblicazione sul suo sito web di informazioni su tutte le nuove indagini che sta aprendo in relazione a denunce;
10. sottolinea la necessità che i cittadini siano meglio informati circa il modus operandi dell'istituzione e il sito web di informazione, a convalida della trasparenza del ruolo del Mediatore;
11. suggerisce che quando il Mediatore presenta la sua relazione annuale alla riunione della commissione per le petizioni dovrebbero essere presenti non solo i rappresentanti della Commissione europea, ma anche le rispettive amministrazioni del Parlamento europeo, del Consiglio e di altre istituzioni, agenzie, servizi e organi dell'UE, che sono stati oggetto di un'indagine, di una relazione speciale, di valutazioni critiche o altre misure adottate dal Mediatore, per commentare la relazione e prendere parte alla discussione; esorta le amministrazioni del Parlamento, del Consiglio e di altre istituzioni, agenzie e organi UE interessati a farsi rappresentare nelle riunioni future, quando viene presentata e discussa la relazione annuale del Mediatore; ritiene che la loro partecipazione a queste discussioni e la condivisione delle loro opinioni sulla buona amministrazione e sui problemi superati a seguito di raccomandazioni e osservazioni del Mediatore europeo potrebbero aiutare a migliorare il servizio fornito ai cittadini dell'Unione europea e il dialogo interistituzionale e contribuire alla creazione di un'autentica cultura di servizio;
12. invita il Mediatore a tenerlo al corrente degli sviluppi delle sue relazioni con il nuovo Servizio europeo per l'azione esterna e il Consiglio europeo;
13. osserva che nel 2010 il Mediatore ha ricevuto 2 667 denunce di cittadini, imprese, associazioni, ONG e uffici regionali, osserva che ciò rappresenta un calo di oltre 400 denunce rispetto all'anno precedente;
14. concorda che questo calo delle denunce irricevibili può essere attribuito in parte alla guida interattiva che è stata introdotta sul sito web del Mediatore europeo nel 2009 e che aiuta efficacemente a dirigere i denunciatori verso l'organismo che meglio può aiutarli;
15. incoraggia il Mediatore europeo a continuare a promuovere la Rete europea dei difensori civici al fine di sviluppare una solida base dati e informare meglio i cittadini dell'Unione europea circa la ripartizione delle responsabilità tra il Mediatore europeo, i difensori civici nazionali e la commissione per le petizioni del Parlamento europeo;
16. sottolinea che lo stesso Parlamento deve predisporre risorse per attivare un analogo portale web per la sua commissione per le petizioni onde migliorare la visibilità e la trasparenza dell'istituzione nonché contribuire a ridurre il numero delle petizioni irricevibili, offrendo nel contempo orientamento e consulenza ai firmatari e migliorando l'efficienza e l'efficacia della procedura delle petizioni;
17. rileva con soddisfazione la riduzione consistente delle valutazioni critiche (33 nel 2010, 35 nel 2009, 44 nel 2008 e 55 nel 2007) emesse dal Mediatore; conviene che questa è la prova che le istituzioni dell'UE stanno assumendo un ruolo più proattivo nella risoluzione dei reclami e che con la propria efficacia il Mediatore ha ottenuto legittimità presso queste istituzioni;
18. si congratula con il Mediatore della progressiva riduzione dei tempi richiesti per completare le indagini (all'incirca 9 mesi nel 2009 e nel 2010); chiede che ci si avvalga dei mezzi necessari per ridurli ulteriormente così da poter meglio rispondere alle aspettative dei cittadini dell'Unione europea;

Giovedì 27 ottobre 2011

19. rileva che il 65 % delle indagini avviate dal Mediatore nel 2010 riguardava la Commissione europea (219 inchieste); esprime la propria preoccupazione per questo forte aumento rispetto al 56 % del 2009 (191 inchieste) e chiede ancora una volta al Commissario, in particolare al Commissario per le relazioni inter-istituzionali e l'amministrazione, di adottare misure per migliorare la situazione attuale in modo tangibile e al più presto;

20. prende atto delle preoccupazioni del Mediatore per il numero relativamente elevato di risposte insoddisfacenti da parte della Commissione europea alle valutazioni critiche (10 su 32 risposte); condivide il parere del Mediatore che ci sia ancora molto lavoro da fare per convincere i funzionari che un approccio difensivo nei confronti del Mediatore rappresenta un'occasione mancata per le istituzioni e rischia di danneggiare l'immagine dell'Unione nel suo insieme; chiede il radicale miglioramento del processo di risposta, compresa la riduzione del tempo impiegato nel fornire risposte (in particolare nei casi in cui l'elemento tempo è cruciale), e l'elaborazione di risposte orientate alla soluzione anziché risposte difensive; sottolinea che i cittadini europei hanno diritto a una buona amministrazione in base alla Carta dei diritti fondamentali;

21. sottolinea il fatto che nel 2010 l'accusa di gran lunga più comune pervenuta al Mediatore riguarda la mancanza di trasparenza nell'amministrazione dell'Unione europea; osserva che tale accusa è presente nel 33 % di tutte le inchieste chiuse e comprende il rifiuto di informazioni e di accesso ai documenti; condivide la frustrazione del Mediatore per il fatto che il numero dei casi di non trasparenza si è mantenuto sensibilmente elevato negli ultimi anni;

22. rileva che nel 2010 il Mediatore ha presentato una relazione speciale, che riguardava il rifiuto della Commissione di divulgare dei documenti e di cooperare con il Mediatore in completa trasparenza; ricorda che la relazione <sup>(1)</sup> della commissione per le petizioni sulla relazione speciale è stata adottata dal Parlamento il 25 novembre 2010; ricorda che nella risoluzione approvata si sollecita la Commissione a impegnarsi nei confronti del Parlamento ad ottemperare al suo dovere di leale cooperazione con il Mediatore europeo;

23. auspica l'avvio di una campagna di informazione per rassicurare i funzionari delle istituzioni UE circa la volontà del Mediatore di ascoltare e discutere i vari casi, e per evidenziare i vantaggi di un intervento del Mediatore ai fini del ravvicinamento delle amministrazioni delle istituzioni UE ai cittadini;

24. ricorda che il regolamento (CE) n. 1049/2001 <sup>(2)</sup> sull'accesso ai documenti delle istituzioni UE è in vigore da 10 anni; ricorda che il concetto fondamentale alla base del regolamento è che l'apertura dovrebbe essere la regola e il segreto l'eccezione; rileva che le istituzioni si battono ancora contro questa idea; ritiene che nel redigere i documenti, le istituzioni, le agenzie, i servizi e gli organi dell'UE devono tenere presente questo principio e fare in modo di trovare un giusto equilibrio tra la trasparenza utile e necessaria e l'autentica necessità di riservatezza;

25. ricorda che la rifusione del regolamento (CE) n. 1049/2001 è ancora in corso; deplora la mancanza di progressi nella procedura di rifusione; sollecita il Consiglio e la Commissione ad essere più aperti dando accesso ai documenti e alle informazioni ai cittadini e al Parlamento europeo;

26. incoraggia il Mediatore a continuare ad insistere sul diritto fondamentale dell'accesso ai documenti, sull'idonea attuazione del principio della trasparenza nel processo decisionale, su una cultura di servizio in funzione dei cittadini e su un atteggiamento proattivo da parte delle istituzioni, delle agenzie e degli organi dell'UE per quanto concerne la divulgazione dei documenti, il che costituisce un principio fondamentale per la trasparenza e la responsabilità delle istituzioni europee; propone di pubblicizzare fra i cittadini dell'Unione esempi di buone pratiche così da contrastare l'immagine negativa che essi nutrono nei confronti dell'amministrazione europea, nonché per promuovere il dialogo fra le varie istituzioni sui problemi attinenti alla qualità della loro amministrazione;

<sup>(1)</sup> Testi approvati: P7\_TA(2010)0436.

<sup>(2)</sup> GU L 145 del 31.5.2001, pag. 43.

**Giovedì 27 ottobre 2011**

27. concorda con il Mediatore che una dichiarazione concisa dei principi del servizio pubblico può contribuire a una cultura del servizio e promuoverebbe la fiducia dei cittadini nella pubblica amministrazione e nelle istituzioni dell'Unione europea; attende la dichiarazione del Mediatore sui principi del servizio pubblico, su cui si sta attualmente consultando con gli omologhi nazionali e altre parti interessate;

28. propone che questa dichiarazione dei principi del servizio pubblico abbia la massima diffusione possibile e sia facilmente accessibile ai cittadini per rassicurarli sulla volontà dell'Unione europea di difendere i servizi pubblici presenti nella loro vita quotidiana;

29. ritiene tuttavia che l'adozione di norme e principi comuni vincolanti sulla procedura amministrativa all'interno della stessa amministrazione UE, come già richiesto dal primo Mediatore europeo, e l'introduzione del principio di servizio in questo contesto sarebbero il modo migliore per garantire un cambiamento duraturo nella cultura amministrativa dell'UE e attende quindi che la Commissione presenti in via prioritaria un progetto di regolamento a tal fine sulla base dell'articolo 298 TFUE;

30. incarica il suo Presidente di trasmettere la presente risoluzione e la relazione della commissione per le petizioni al Consiglio, alla Commissione, al Mediatore europeo, ai governi e ai parlamenti degli Stati membri e ai loro difensori civici o analoghi organi competenti.

---

## **La situazione in Egitto e in Siria, in particolare per quanto riguarda le comunità cristiane**

P7\_TA(2011)0471

### **Risoluzione del Parlamento europeo del 27 ottobre 2011 sulla situazione in Egitto e in Siria, in particolare per quanto riguarda le comunità cristiane**

(2013/C 131 E/12)

*Il Parlamento europeo,*

- viste le sue precedenti risoluzioni sull'Egitto e sulla Siria, in particolare la risoluzione del 15 settembre 2011 sulla situazione in Siria <sup>(1)</sup>, la risoluzione del 7 luglio 2011 su Siria, Yemen e Bahrein nel contesto della situazione nel mondo arabo e in Nord Africa <sup>(2)</sup>, e la risoluzione del 17 febbraio 2011 sulla situazione in Egitto <sup>(3)</sup>,
- vista la sua risoluzione del 20 gennaio 2011 sulla situazione dei cristiani nel contesto della libertà religiosa <sup>(4)</sup>,
- viste le dichiarazioni del vicepresidente della Commissione/alto rappresentante dell'Unione per gli affari esteri e la politica di sicurezza (VP/HR) dell'8 ottobre 2011 sulla Siria e del 10 ottobre 2011 sull'Egitto,
- viste le conclusioni del Consiglio "Affari esteri" del 20 febbraio 2011,
- viste le conclusioni del Consiglio "Affari esteri" del 10 ottobre 2011 sulla Siria e le conclusioni del Consiglio europeo del 23 ottobre 2011,
- vista la Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo del 1948,
- visto il patto internazionale sui diritti civili e politici del 1966, del quale l'Egitto e la Siria sono firmatari,

<sup>(1)</sup> Testi approvati, P7\_TA(2011)0387.

<sup>(2)</sup> Testi approvati, P7\_TA(2011)0333.

<sup>(3)</sup> Testi approvati, P7\_TA(2011)0064.

<sup>(4)</sup> Testi approvati, P7\_TA(2011)0021.