

Venerdì 26 ottobre 2012

## Relazione annuale di attività del Mediatore europeo 2011

P7\_TA(2012)0405

### Risoluzione del Parlamento europeo del 26 ottobre 2012 sulla relazione annuale concernente le attività del Mediatore europeo nel 2011 (2012/2049(INI))

(2014/C 72 E/08)

Il Parlamento europeo,

- vista la relazione annuale concernente le attività del Mediatore europeo nel 2011,
  - visto l'articolo 24, terzo comma, l'articolo 228 e l'articolo 298 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE),
  - visti gli articoli 41 e 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 Parlamento europeo, del 9 marzo 1994, sullo statuto e le condizioni generali per l'esercizio delle funzioni del mediatore <sup>(2)</sup>,
  - visto l'accordo quadro di cooperazione concluso tra il Parlamento europeo e il Mediatore europeo 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>(3)</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 (A7-0297/2012),
- A. considerando che la relazione annuale concernente le attività del Mediatore europeo nel 2011 è stata ufficialmente presentata al presidente del Parlamento europeo il 22 maggio 2012 e che il Mediatore europeo, sig. Nikiforos Diamandouros, ha presentato la propria relazione alla commissione per le petizioni a Bruxelles il 19 giugno 2012;
- B. considerando che l'articolo 24 del TFUE dispone che "ogni cittadino dell'Unione può rivolgersi al Mediatore istituito conformemente all'articolo 228";
- C. considerando che l'articolo 228 del TFUE abilita il Mediatore europeo a ricevere denunce riguardanti casi di cattiva amministrazione nell'azione delle istituzioni, degli organi o degli organismi dell'Unione, salvo la Corte di giustizia dell'Unione europea nell'esercizio delle sue funzioni giurisdizionali;
- D. considerando che ai sensi dell'articolo 298 del TFUE le istituzioni, gli organi e gli organismi dell'Unione "si basano su un'amministrazione europea aperta, efficace ed indipendente" e che lo stesso articolo offre anche la possibilità a definire a tal fine disposizioni concrete e applicabili all'intera amministrazione dell'UE tramite regolamento di diritto secondario;

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

<sup>(2)</sup> GU L 113 del 4.5.1994, pag. 15.

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

**Venerdì 26 ottobre 2012**

- E. 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";
- F. considerando che si ha cattiva amministrazione non solo quando un organismo pubblico non opera conformemente a una norma o a un principio per esso vincolante e che i principi di buona amministrazione esigono che le istituzioni dell'Unione siano improntate a una cultura del servizio e assicurino che i cittadini siano trattati nel modo opportuno e godano appieno dei loro diritti;
- G. considerando che tale definizione non limita la fattispecie della cattiva amministrazione ai casi in cui la norma o il principio violati sono giuridicamente vincolanti; che i principi di buona amministrazione si spingono oltre quanto stabilito dalla legislazione, esigendo che le istituzioni dell'Unione non solo rispettino gli obblighi derivanti da quest'ultima, ma siano anche improntate a una cultura del servizio e assicurino che i cittadini siano trattati nel modo opportuno e godano appieno dei loro diritti;
- H. considerando che nel 2011 il Mediatore ha ricevuto 2 510 denunce (2 667 nel 2010), ha aperto 396 indagini (335 nel 2010) e ne ha completate 318 (326 nel 2010); che delle 2 544 denunce trattate in totale dal Mediatore nel 2011, 698 (27 %) rientravano nel suo mandato (744 nel 2010);
- I. considerando che 1 321 delle denunce ricevute rientravano nell'ambito del mandato di un membro della Rete europea dei difensori civici; che tale Rete si compone di difensori civici nazionali e regionali; che la commissione per le petizioni del Parlamento è membro a pieno titolo della Rete europea dei difensori civici;
- J. considerando che nel 2011 il Mediatore ha trasmesso 59 denunce alla commissione per le petizioni; considerando che 147 denunce sono state deferite alla Commissione e 591 ad altre istituzioni e ad altri organismi, tra cui SOLVIT e La tua Europa – Consulenza, nonché a difensori civici specializzati o ad altri organismi preposti alla gestione delle denunce negli Stati membri;
- K. considerando che quasi il 61 % delle denunce pervenute nel 2011 sono state presentate utilizzando Internet; che oltre la metà delle denunce presentate via Internet (53 %) sono pervenute attraverso il formulario di denuncia elettronico disponibile sul sito web del Mediatore;
- L. considerando che il sensibile calo fatto registrare negli ultimi anni dalle richieste di informazione è una dimostrazione del successo della guida interattiva del Mediatore, disponibile sul sito web del Mediatore dal gennaio 2009;
- M. considerando che il numero di denunce che non rientrano nel mandato del Mediatore è sceso a 1 846 nel 2011, il livello più basso mai registrato dal 2003;
- N. considerando che, tradizionalmente, erano i denunciati tedeschi e spagnoli a presentare il maggior numero di denunce; che nel 2011 la Spagna è passata alla prima posizione, seguita da Germania, Polonia e Belgio; che, in proporzione rispetto alla popolazione, a trasmettere il maggior numero di denunce sono stati Lussemburgo, Cipro, Belgio, Malta e Slovenia;
- O. considerando che il Mediatore ha aperto in totale 396 indagini, di cui 382 sulla base delle denunce e 14 di propria iniziativa; che il numero di indagini aperte nel 2011 è stato il più elevato di sempre;
- P. considerando che la maggior parte delle indagini ha riguardato la Commissione (231), seguita dall'EPSO (42); che il numero di indagini aperte nei confronti del Parlamento ha registrato un calo di oltre la metà rispetto al 2010; che il numero di indagini avviate nei confronti del Consiglio è aumentato di un terzo;
- Q. considerando che il Mediatore ha completato 318 indagini nel 2011; che la maggior parte delle indagini (66 %) è stata completata nell'arco di un anno, con un terzo delle indagini completato entro tre mesi; che la durata media delle indagini è stata di dieci mesi;

Venerdì 26 ottobre 2012

- R. considerando che in 64 casi il Mediatore non ha ravvisato gli estremi di una cattiva amministrazione; che il fatto che non siano ravvisati gli estremi di una cattiva amministrazione non costituisce comunque un esito negativo, dal momento che il denunciante può contare su una spiegazione esaustiva da parte dell'istituzione interessata e un tale esito prova che l'istituzione in questione ha operato conformemente ai principi di buona amministrazione;
- S. considerando che 84 dei casi chiusi si sono conclusi positivamente, con l'istituzione interessata che ha accettato una conciliazione amichevole o ha risolto la questione; che il Mediatore cerca di giungere a una conciliazione amichevole ogniqualvolta possibile; che la collaborazione da parte delle istituzioni dell'Unione è fondamentale per giungere a una conciliazione amichevole;
- T. considerando che il Mediatore ha ravvisato gli estremi della cattiva amministrazione in 47 casi e che in 13 di questi l'istituzione interessata ha accettato, in tutto o in parte, un progetto di raccomandazione;
- U. considerando che 35 casi sono stati chiusi con una valutazione critica e 39 con osservazioni complementari volte ad aiutare le istituzioni interessate a migliorare la qualità della loro amministrazione;
- V. considerando che il Mediatore pubblica ogni anno sul suo sito web uno studio sul seguito dato dalle istituzioni alle valutazioni critiche e alle osservazioni complementari;
- W. considerando che nel 2010 il tasso complessivo di seguito soddisfacente dato alle valutazioni critiche e alle osservazioni complementari è stato del 78 %; che il seguito dato alle osservazioni complementari è stato considerato soddisfacente nel 95 % dei casi, mentre il tasso per le valutazioni critiche è stato sensibilmente inferiore, fermandosi al 68 %;
- X. considerando che nel 2011 il Mediatore ha redatto 25 progetti di raccomandazione e ha proceduto alla chiusura di 13 casi nel momento in cui l'istituzione interessata ha accettato, in tutto o in parte, un progetto di raccomandazione;
- Y. considerando che nel 2011 il Mediatore non ha presentato alcuna relazione speciale al Parlamento europeo;
- Z. considerando che il bilancio del Mediatore rappresenta una sezione indipendente del bilancio dell'Unione europea, suddivisa in tre titoli: il titolo 1 riguarda gli stipendi, le indennità e le altre spese legate al personale, il titolo 2 riguarda gli immobili, il mobilio, il materiale e le spese varie di funzionamento, e il titolo 3 riguarda le spese risultanti dall'esecuzione da parte dell'istituzione di compiti generali;
1. approva la relazione annuale per il 2011 presentata dal Mediatore europeo;
  2. osserva che nel 2011 il Mediatore ha aiutato oltre 22 000 cittadini, di cui 2 510 hanno presentato una denuncia, 1 284 hanno chiesto informazioni e 18 274 hanno ottenuto consigli attraverso la guida interattiva disponibile sul sito web del Mediatore;
  3. osserva che negli ultimi anni il numero totale di denunce pervenute al Mediatore è gradualmente diminuito, in particolare il numero di quelle che non rientrano nel suo mandato; segue con interesse tale fenomeno per valutare se esista un nesso diretto tra tale calo e l'introduzione della guida interattiva;
  4. osserva che in oltre il 65 % dei casi trattati, il Mediatore è stato in grado di avviare un'indagine oppure di deferire il caso a un organismo competente, come un membro della Rete europea dei difensori civici, tra cui la commissione per le petizioni del Parlamento, la Commissione o un altro organismo preposto alla gestione delle denunce (ad esempio SOLVIT); osserva che nel 2011 alla commissione per le petizioni sono state trasmesse dal Mediatore 59 denunce;
  5. osserva che i principali tipi di presunta cattiva amministrazione oggetto delle indagini del Mediatore nel 2011 hanno riguardato la legalità (28 %), le richieste di informazioni (16,2 %), l'equità (13,6 %), i motivi delle decisioni e le possibilità di appello (8,1 %), il termine ragionevole per l'adozione di decisioni (7,3 %), le richieste di accesso del pubblico ai documenti (7,1 %), l'assenza di discriminazione (6,8 %) e l'obbligo di rispondere alle lettere nella lingua del cittadino e di indicare il funzionario competente (5,8 %);

**Venerdì 26 ottobre 2012**

6. osserva che la maggior parte delle indagini avviate dal Mediatore nel 2011 ha riguardato la Commissione europea (231), seguita in seconda posizione dall'EPSO (42); ritiene che, poiché la Commissione è l'istituzione le cui decisioni hanno conseguenze dirette sui cittadini, è normale che tale organismo sia il principale oggetto delle denunce;
7. si compiace che il numero di indagini avviate dal Mediatore nei confronti del Parlamento europeo ha registrato un calo di oltre la metà rispetto al 2010; osserva che il numero di indagini avviate dal Mediatore nei confronti del Consiglio dell'UE è aumentato di un terzo;
8. osserva che nel 2011 il Mediatore ha modificato le procedure seguite per renderle più vicine ai cittadini e ha introdotto un nuovo tipo di indagine (un'"indagine chiarificatrice") in modo che i denuncianti possano chiarire la loro denuncia qualora il Mediatore non sia persuaso, di primo acchito, che esistano motivi per chiedere il parere di un'istituzione su un determinato caso;
9. osserva che ora il Mediatore invita attivamente i denuncianti a fare osservazioni qualora non siano soddisfatti della risposta di un'istituzione, mentre in passato i denuncianti dovevano presentare una nuova denuncia se non erano soddisfatti nel merito dalla risposta ricevuta;
10. si compiace che grazie a questo nuovo approccio il Mediatore ha chiuso un numero minore di casi come "risolti dall'istituzione" e, per contro, un numero maggiore di casi con la constatazione dell'assenza di "cattiva amministrazione" o di "giustificazioni per ulteriori indagini";
11. osserva che il Mediatore ha rivisto anche il trattamento delle denunce che esulano dal suo mandato, di cui si occupa ora il servizio "Registro" dell'ufficio del Mediatore, che assicura che i denuncianti siano informati il prima possibile del fatto che il Mediatore non può occuparsi della loro denuncia e che sia loro consigliato a quale istanza rivolgersi;
12. osserva che un sondaggio Eurobarometro speciale 2011 sui diritti dei cittadini e il funzionamento dell'amministrazione dell'UE <sup>(1)</sup> ha mostrato la grande importanza che i cittadini attribuiscono al loro diritto di rivolgersi al Mediatore europeo, secondo, a loro parere, solo al diritto a circolare e a risiedere liberamente nell'UE e al diritto a una buona amministrazione;
13. si congratula con il Mediatore per aver pubblicato un opuscolo intitolato *Problemi con l'UE? Chi può aiutarti?*, che offre informazioni esaustive sui meccanismi per la risoluzione dei problemi per quei cittadini che incontrano difficoltà con l'Unione, nonché per aver reso disponibile tale pubblicazione anche in formato audio e in caratteri di stampa di grandi dimensioni;
14. sottolinea che, nonostante i risultati positivi conseguiti negli anni scorsi in relazione alla quota di denunce esaminate di competenza effettiva del Mediatore, essa resta anche nel 2011 relativamente modesta, pari al 27 % circa, e pertanto occorre prospettare una campagna di sensibilizzazione più ampia e dinamica presso i cittadini in merito alla sfera di competenza del Mediatore, in stretta cooperazione con i difensori civici nazionali e regionali, con il Parlamento europeo e con la Commissione;
15. conviene con il Mediatore che una dichiarazione diretta e concisa sui valori fondamentali, che la condotta dei funzionari dell'Unione dovrebbe riflettere, può promuovere efficacemente la fiducia dei cittadini nella funzione pubblica europea e nelle istituzioni dell'Unione presso cui è esercitata;
16. condivide l'opinione del Mediatore per cui un'istituzione in cui è radicata la cultura del servizio non guarda alle denunce come a una minaccia, bensì come a un'opportunità per comunicare in modo più efficace e, se è stato commesso un errore, per correggerlo e trarre lezioni per il futuro;

(1) <http://www.ombudsman.europa.eu/it/press/statistics.faces>

Venerdì 26 ottobre 2012

17. ricorda che la Carta dei diritti fondamentali include il diritto a una buona amministrazione come diritto fondamentale dei cittadini dell'Unione europea (articolo 41);
18. invita le istituzioni, gli organi e gli organismi dell'Unione europea a operare conformemente al Codice di buona condotta amministrativa, approvato dal Parlamento mediante la sua risoluzione del 6 settembre 2001 <sup>(1)</sup>;
19. si compiace dell'impegno costante e costruttivo profuso dal Mediatore, ad esempio con la redazione di pubblicazioni di consultazione, al fine di creare premesse migliori per favorire l'elaborazione di un regolamento sulle procedure amministrative generali dell'Unione europea; sottolinea che detta legislazione, volta a definire requisiti minimi giuridicamente vincolanti in materia di qualità e garanzie procedurali dell'intera amministrazione diretta dell'UE, potrebbe basarsi sull'articolo 298 TFUE e che in materia sarebbe necessaria una stretta consultazione con i difensori civici;
20. concorda con il parere del Mediatore per cui i principi di buona amministrazione si spingono oltre quanto stabilito dalla legislazione ed esigono che le istituzioni, gli organi e gli organismi dell'Unione non solo rispettino gli obblighi derivanti da quest'ultima, ma siano anche improntati a una cultura del servizio e assicurino che i cittadini siano trattati nel modo opportuno e godano appieno dei loro diritti;
21. elogia il Mediatore per aver pubblicato e distribuito al personale delle istituzioni, degli organi e degli organismi dell'Unione *La guida alle denunce al Mediatore europeo*, per incoraggiare l'amministrazione dell'UE a migliorare il proprio funzionamento, intensificando l'impegno verso i principi di una cultura del servizio ai cittadini;
22. si compiace della cooperazione del Mediatore con la Rete europea dei difensori civici e chiede che detta cooperazione sia articolata anche con misure attive per promuovere l'iniziativa civica europea in quanto nuovo strumento di partecipazione diretta dei cittadini all'elaborazione di disposizioni legislative dell'UE e per garantire che tale strumento non risulti troppo farraginoso per i cittadini in termini di requisiti tecnici;
23. ricorda che l'ottavo seminario nazionale della Rete europea dei difensori civici si è tenuto a Copenaghen nell'ottobre 2011; ricorda che la commissione per le petizioni è membro a pieno titolo della Rete europea dei difensori civici ed è stata rappresentata al seminario; ricorda che in occasione del seminario i membri della Rete hanno deciso di trovare modalità per informare meglio i cittadini di tutta Europa in merito ai loro diritti;
24. ricorda che in occasione del seminario il Mediatore ha presentato il progetto di principi del servizio pubblico dei funzionari dell'Unione, in cui identificava cinque principi, vale a dire l'impegno nei confronti dell'UE e dei suoi cittadini, l'integrità, l'obiettività, il rispetto per gli altri e la trasparenza; osserva che il Mediatore ha lanciato una consultazione pubblica su tali principi e che la versione definitiva è stata pubblicata il 19 giugno 2012;
25. prende atto con compiacimento del fatto che nel periodo oggetto della relazione il Mediatore ha esercitato i poteri conferitigli in modo attivo ed equilibrato nonché incentrato sul consenso critico e sulla stretta cooperazione con gli altri organi dell'UE;
26. invita il Mediatore a continuare a impiegare al meglio le risorse disponibili, evitando duplicazioni superflue nel personale e cooperando con altre istituzioni dell'Unione per assicurare che nel bilancio dell'UE possano essere conseguiti risparmi grazie a una maggiore efficienza;
27. incarica il suo Presidente di trasmettere la presente risoluzione e la relazione della commissione per le petizioni al Consiglio, alla Commissione, al Mediatore europeo, nonché ai governi e ai parlamenti degli Stati membri e ai loro difensori civici o agli organi competenti analoghi.

---

<sup>(1)</sup> GU C 72 E del 21.3.2002, pag. 331.