



Strategija għall-mandat

Pjan ta' Ġestjoni Annwali - 21/09/2010

Daħla

L-istrategija tal-Ombudsman Ewropew, li qed tiġi pprezentata hawnhekk, għandha l-għan li tipprovdi dikjarazzjoni ċara tal-missjoni, l-aspirazzjonijiet u l-prinċipji ta' gwida tal-Ombudsman. L-istrategija, billi tibni fuq dak li nkiseb s' issa, tiddeskrivi sensiela ta' objettivi u prijoritajiet, li huma mfassla biex jinkiseb l-għan ċentrali tal-Ombudsman li jistipola li, l-ewwel u qabel kollox, jiġi żgurat li ċ-ċittadini tal-UE jgawdu għalkollox drittijietom, u t-tieni, li tgħola il-kwalità tal-amministrazzjoni tal-UE.

Din l-istrategija hija ambizzjuża u mifruxa ħafna iżda, nittama, li hija wkoll realista u vijabbli. Hija giet żviluppata bi proċess estensiv ta' konsultazzjoni ma' partijiet interessati interni u esterni. Nirringrazzja ħafna lil dawk kollha li taw kontribut għal dan l-eżerċizzju ta' awtoriflessività istituzzjonali għall-bosta suggerimenti pożittivi u kreattivi tagħhom.

Nittama li l-istrategija sservi bħala gwida utli kemm fit-tweqqif tal-impenji tal-Ombudsman lejn iċ-ċittadini u l-istituzzjonijiet u kemm biex tagħmel dawn l-impenji iktar intelligibbli fi ftit żmien. Nittama wkoll li, filwaqt li nfittxu li ntejbu kontinwament is-servizzi tagħna stess, se nilhqu u forsi naqbzù l-aspettattivi tal-interlokutori taħna.

P. Nikiforos Diamandouros

1. Rigward l-Ombudsman Ewropew

Il-mandat

Il-kariga ta' Ombudsman Ewropew inholqot fl-1993, bħala parti miċ-ċittadinanza tal-Unjoni. L-idea kienet li jonqos id-distakk bejn iċ-ċittadini u l-istituzzjonijiet tal-Unjoni. Il-Parlament Ewropew elegga l-ewwel Ombudsman fl-1995.

L-Ombudsman għandu s-setgħa li jwettaq inkjesti dwar amministrazzjoni ħażina fl-attivitajiet tal-istituzzjonijiet, tal-korpi, tal-uffiċċji u tal-aġenziji tal-Unjoni, għajr il-Qorti tal-Ġustizzja fir-rwol ġudizzjarju tagħha, fuq inizjattiva tiegħu stess jew b'rispons għall-ilmenti. Huwa indipendenti għalkollox fit-tweqqif tad-dmirijiet tiegħu.

Kull ċittadin tal-Unjoni għandu d-dritt li jilmenta għand l-Ombudsman. Ir-residenti, il-kumpaniji u l-assocjazzjonijiet jistgħu jilmentaw ukoll.

Jekk ilment ikun iġġustifikat, l-Ombudsman ifittex soluzzjoni amikevoli kull meta jkun possibbli. Dan jista' jinvolvi rimedju adegwat, bħat-tibdil ta' deċiżjoni, it-talba ta' skuża jew



I-għoti ta' kumpens. L-Ombudsman ma jistax iġieghel istituzzjoni tirranġa amministrazzjoni ħażina, iżda jekk istituzzjoni ma tikkonformax mar-rakkomandazzjonijiet tiegħu, huwa jista' jikkritikaha pubblikament. Jekk il-kwistjoni hija serja biżżejjed, huwa jista' jagħmel rapport speċjali lill-Parlament Ewropew.

Minbarra li jipprovdi servizz indipendenti u imparzjali lill-ilmentaturi, l-Ombudsman jaħdem ukoll b'mod proattiv biex itejjeb il-kwalità tal-amministrazzjoni u biex iħeggeġ ir-rispett bis-sħiħ tad-drittijiet taċ-ċittadini.

Xi nkiseb s` issa

Minn meta nħolqot il-kariga, l-Ombudsman wieġeb għal iktar minn 36,000 ilment u wettaq iktar minn 3,800 inkjesta dwar il-possibilità ta' amministrazzjoni ħażina.

Il-promozzjoni tal-amministrazzjoni tajba

Mill-bidu nett, l-Ombudsman ibbaża l-attività tiegħu fuq il-prinċipju taċ-ċittadinanza li jirriżulta f'iktar setgħa liċ-ċittadini, fir-rispett ta' drittijietom u f'kultura amministrattiva ta' servizz. Xi miżuri konkreti li ttieħdu jew li ġew proposti b'suċċess mill-Ombudsman jinkludu:

- kunċett mifrux ta' amministrazzjoni ħażina, li jinkludi l-legalità, id-drittijiet fundamentali u l-prinċipji ta' amministrazzjoni tajba
- id-dritt fundamentali għal amministrazzjoni tajba (Artikolu 41 tal-Karta Fundamentali tad-Drittijiet tal-Unjoni Ewropea)
- il- *Kodiċi Ewropea ta' Mġiba Amministrattiva Tajba*
- id-drittijiet proċedurali sħaħ u ġusti għall-ilmentaturi li jressqu l-każijiet tagħhom quddiem l-Ombudsman.

Aktar setgħa liċ-ċittadini

Sabiex iċ-ċittadini jingħataw iktar setgħa u tissaħħaħ il-fiduċja tagħhom fl-istituzzjonijiet, l-Ombudsman poġġa t-tema tat-trasparenza fiċ-ċentru tal-ħidma tiegħu. Xi miżuri konkreti jinkludu:

- il-promozzjoni tar-regoli dwar l-aċċess tal-pubbliku għad-dokumenti li jiżguraw it-trasparenza fl-istituzzjonijiet kollha tal-UE
- it-titjib fit-trasparenza tal-proċedura tal-Kummissjoni Ewropea biex jiġu trattati l-ilmenti kontra l-Istati Membri
- il-proċeduri tal-UE – foqma bħar-reklutaġġ, is-sejħiet għal offerta u għoti – isiru iktar ġusti



u iktar trasparenti

- il-ħidma mal-Kontrollur Ewropew tal-Portezzjoni tad-Dejta biex jinstab bilanċ bejn id-dritt għall-protezzjoni tad-dejta u d-dritt għall-aċċess tal-pubbliku għad-dokumenti
- l-għoti, fuq bażi regolari, ta' nformazzjoni lill-partijiet interessati fit-23 lingwa uffiċjali kollha tal-UE u l-pubblikazzjoni tad-deċiżjonijiet tal-Ombudsman fuq il-websajt tiegħu.

Għajjnuna lill-ilmentaturi

Sabiex isaħħaħ il-kapaċità tiegħu biex jgħin lill-ilmentaturi, l-Ombudsman:

- żviluppa fokus li dejjem jizdied sabiex jinstabu soluzzjonijiet għall-ilmentaturi u jiġi żgurat rimedju
- hegġeġ l-użu mill-Kummissjoni ta' mekkaniżmi ta' risoluzzjoni alternattiva għall-kwistjonijiet f'każijiet kuntrattwali
- spjega b'suċċess għaliex għandhom jissaħħu s-setgħat tiegħu ta' inkjesta
- żviluppa koperazzjoni mill-qrib mal-ombudsmen u l-korpi simili fl-Istati Membri, permezz tan-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen
- għamel gwida interattiva onlajn għar-rimedji mhux ġudizzjarji għall-protezzjoni tad-drittijiet skont il-liġi tal-UE.

Ħidma proattiva

Minbarra li jwieġeb għall-ilmenti, l-Ombudsman ħadem ukoll proattivament biex iżid il-kwalità tal-amministrazzjoni tal-UE. Xi miżuri konkreti jinkludu:

- inkjesti fuq inizjattiva tiegħu stess, f'oqsma bħal ħlas tardiv, id-diżabilitajiet u d-diskriminazzjoni minħabba l-età, biex tiġi identifikata l-possibilità ta' amministrazzjoni ħażina sistemika u biex jinstabu soluzzjonijiet adegwati
- analiżi sistemika tas-segwitu mogħti mill-istituzzjonijiet għar-rimarki kritiċi u addizzjonali li jagħmel l-Ombudsman
- koperazzjoni mal-Bank Ewropew tal-Investment biex jiġi żgurat li dan jipprovdi informazzjoni lill-partijiet interessati dwar il-politiki soċjali u ambjentali tiegħu u dwar il-proċedura tal-ilmenti nterna
- l-għoti ta' rispons mill-Kummissjoni għall-konsultazzjonijiet pubbliċi dwar l-aċċess għad-dokumenti, ir-Regolament Finanzjarju u l-Inizjattiva Ewropea għaċ-Ċittadini
- involviment fi djalogu strutturat u regolari mal-istituzzjonijiet.

Din l-istrateġija, li tkopri l-mandat attwali tal-Ombudsman, liema mandat beda fl-2009, tibni fuq dak li diġà nkiseb. B'hekk, l-Ombudsman beħsiebu jgħin lill-Unjoni biex twettaq il-wegħdiet li għamlet liċ-ċittadini fit-Trattat ta' Lisbona fir-rigward tad-drittijiet fundamentali, iż-żieda fit-trasparenza u l-opportunitajiet għall-partecipazzjoni fit-tnejn tal-politiki tal-Unjoni.

2. Missjoni, aspirazzjonijiet u principji ta' gwida



Id-dikjarazzjoni tal-missjoni tagħna

Fl-2009, l-Ombudsman Ewropew adotta d-dikjarazzjoni ta' missjoni li ġejja:

L-Ombudsman Ewropew ifittex soluzzjonijiet ġusti għall-ilmenti kontra l-istituzzjonijiet tal-Unjoni Ewropea, jinkoraġġixxi t-trasparenza u jippromwovi kultura amministrattiva ta' servizz. Huwa għandu l-għan li jibni l-fiduċja permezz tad-djalogu bejn iċ-ċittadini u l-Unjoni Ewropea u li jrawwem l-oġġla standards ta' mgħiba fl-istituzzjonijiet tal-Unjoni.

L-aspirazzjonijiet tagħna

Sa tmiem il-mandat attwali, aħna naspiraw li:

- inżidu l-effikaċja tagħna b'mod konsiderevoli bħala mezz alternattiv għar-risoluzzjoni ta' kwistjonijiet mal-istituzzjonijiet tal-Unjoni
- niġu rikonoxxuti bħala forza motriċi biex iċ-ċittadini jittqiegħdu fiċ-ċentru tal-kultura amministrattiva tal-Unjoni
- nuru iktar bis-sħiħ l-impenn kontinwu tagħna biex jiġu identifikati u sodisfati l-aspettattivi tal-ilmentaturi u ta' partijiet interessati oħra.

Il-prinċipji ta' gwida tagħna

Hemm ħames prinċipji ta' gwida li jikkostitwixxu l-qafas għall-attivitajiet tagħna kollha, kemm dawk interni kif ukoll dawk esterni.

Integrità

- Nittrattaw l-ilmenti b'mod oġġettiv u mparzjali.
- Aħna onesti, den ta' fiduċja u aħna nibbażaw l-attività tagħna fuq sens ta' deċenza.

Ġustizzja

- Aħna nqisu l-ġustizzja bħala prinċipju ewlieni tal-amministrazzjoni tajba.
- L-għan tagħna huwa li nsibu bilanċ raġonevoli u ġust bejn id-drittijiet u l-interessi konfligġenti u li ngħinu lill-oħrajn biex jagħmlu dan ukoll.

Responsabilità

- Aħna nqisu l-fatt li nkunu responsabbli għall-oħrajn bħala parti integrali tal-indipendenza tal-Ombudsman.
- Naħdmu b'mod trasparenti kemm jista' jkun.
- Nispjegaw id-deċiżjonijiet u l-azzjonijiet tagħna u nagħtu raġunijiet għal dak li nagħmlu.

Djalogu



- Aħna għandna mentalità miftuħa, nisimgħu lill-oħrajn b'attenzjoni u b'rispett u nipprovaw naraw l-affarijiet mill-perspettiva tagħhom.
- Naħdmu proattivament mal-partijiet interessati tagħna, kemm jekk ikunu ċittadini, assoċjazzjonijiet jew istituzzjonijiet.
- Nużaw lingwaġġ li huwa kemm jista' jkun ċar u faċli biex jinftiehem.

Servizz

- Aħna konxji li l-Ombudsman jeżisti biex jaqdi liċ-ċittadini u lill-partijiet interessati tagħna u l-għan tagħna huwa li nipprovdu l-oġġla kwalità possibbli ta' servizz.
- Nitgħallmu mill-esperjenza tagħna stess u minn dik tal-oħrajn u aħna proattivi biex nipprovaw nidentifikaw, niżviluppaw u napplikaw l-aqwa prattiki.
- Nitolbu skuża għall-izbalji tagħna u nagħmlu mill-aħjar li nistgħu biex nirrangawhom.

3. Obiettivi u prijoritajiet

Obiettivo 1 –

Nisimgħu

Irridu nisimgħu lill-partijiet interessati tagħna, inkunu lesti li nisimgħu s-suggerimenti tagħhom u nidentifikaw l-aqwa prattiki

Prijoritajiet:

- 1.** Niksbu feedback regolari mill-ilmentaturi dwar l-esperjenzi u l-opinjoni tagħhom dwar il-kwalità tas-servizz li nipprovdu.
- 2.** Inkomplu niżviluppaw kuntatti mal-istituzzjonijiet tal-UE fil-livelli kollha biex nifhmu aħjar kif nistgħu ngħinuhom jiżviluppaw u jippromwovu kultura ta' servizz.
- 3.** Ninvolvu ruħna mal-organizzazzjonijiet tas-soċjetà ċivili biex nikkunsidraw it-tfassib tagħhom.
- 4.** Inħarsu madwarna biex neżaminaw kif oħrajn jiksbu l-livelli ta' prestazzjoni tagħhom u nifhmu l-proċessi li jikkawżawhom.
- 5.** Nitgħallmu min-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen dwar l-aqwa prattiki fl-Istati Membri li jistgħu jiġu adottati fil-livell tal-UE.

Obiettivo 2 –



Inwettqu

Irridu nsibu modi kif niksbu riżultati iktar malajr

Prijoritajiet:

1. Insaħħu l-kapaċità tal-uffiċċju biex jittratta l-ilmenti saħansitra b'mod iktar effikaċi u effiċjenti.
2. Innaqqsu ż-żmien meħtieġ biex jingħalqu l-inkjesti billi l-iskadenzi jiġu ssorveljati aħjar u, fejn ikun possibbli, jiġu stipulati skadenzi iqsar.
3. Nizviluppaw proċeduri alternattivi u simplifikati biex nippromwovu, fejn ikun possibbli, riżoluzzjoni rapida tal-ilmenti mingħajr ma nirrikorru għal investigazzjoni twila.
4. Nirrevedu l-ġestjoni tal-ilmenti li jinsabu barra mill-qasam ta' applikazzjoni tal-mandat.

Objettiv 3 –

Nipperswadu

Irridu li jkollna impatt pożittiv fuq il-kultura amministrattiva tal-istituzzjonijiet tal-UE

Prijoritajiet:

1. Nesploraw modi kif il-proposti tal-Ombudsman għal soluzzjonijiet amikevoli, abozzi ta' rakkomandazzjonijiet u rimarki jsiru iktar persważivi.
2. Nenfazzjaw l-irwol tal-Ombudsman bħala riżors importanti biex jgħin lill-istituzzjonijiet itejbu l-prattiki amministrattivi tagħhom.
3. Nipperswadu lill-istituzzjonijiet li l-komunikazzjoni maċ-ċittadini u mal-organizzazzjonijiet tas-soċjetà ċivili għandha tkun parti mill-kultura ta' servizz u li huma se jibbenefikaw ħafna minnha.
4. Niffukaw iktar fuq kwistjonijiet sistemici, billi nidentifikaw oqsma ta' funzjonament ħażin fl-amministrazzjoni tal-UE u opportunitajiet għal titjib u billi nużaw is-setgħa tal-Ombudsman biex jinfetħu inkjesti fuq inizjattiva tiegħu stess.
5. Nikkontribwixxu għad-dibattiti dwar politiki f'oqsma rilevanti għall-mandat tal-Ombudsman.

Objettiv 4 –



Nikkomunikaw

Irridu nipprovd u lill-partijiet interessati tagħna u lill-pubbliku nformazzjoni f'waqtha, utli u faċilment aċċessibbli

Prijoritajiet:

- 1.** Niżviluppaw firxa ta' pubblikazzjonijiet f'format stampat u elettroniku, immirat lejn il-ħtiġijiet tal-udjenzi speċifiċi tagħna.
- 2.** Insibu modi ġodda u aħjar kif ninformaw liċ-ċittadini dwar kif l-Ombudsman Ewropew u n-Netwerk Ewropew tal-Ombudsmen jistgħu jgħinuhom igawdu drittijiethom.
- 3.** Inżidu l-kuxjenza pubblika dwar l-inkjesti kontinwi tal-Ombudsman u r-risultati f'każijiet b'impatt kbir.
- 4.** Niżguraw li l-politika tal-informazzjoni tagħna tkopri l-inizjattivi tagħna biex titjieb il-kwalità tal-amministrazzjoni, kif ukoll il-ħidma tagħna bl-ilmenti, u ttejjeg ir-rispett bis-sħiħ tad-drittijiet taċ-ċittadini.
- 5.** Nibnu l-politika ta' komunikazzjoni interna tagħna biex il-persunal jiġi nformat aħjar dwar l-iżviluppi fi ħdan l-istituzzjoni fi żmien xieraq.

Objettiv 5 –

Nadattaw

Irridu nerġġhu nikkunsidraw b'mod kostanti kif għandna nużaw ir-rizorsi tagħna, biex intejbu l-effiċjenza u l-effikaċja tal-ħidma tagħna

Prijoritajiet:

- 1.** Inżidu l-mekkanizmu ta' mmaniġġjar u kontroll biex niżguraw li jsir l-aħjar użu mir-rizorsi umani u finanzjarji u li jkun hemm l-ogħla standards ta' amministrazzjoni internament.
- 2.** Nissorveljaw u nżidu b'mod konsistenti l-kwalità tal-ħidma tagħna.
- 3.** Inwaqqfu sistema integrata u effikaċi tal-IT biex nimmaniġġjaw il-fluss tax-xogħol ġenerali tal-uffiċċju.
- 4.** Niżviluppaw politika effikaċi u kontinwa tar-rizorsi umani biex nattraw u jkollna dejjem persunal bi kwalifiki għolja u motivat.
- 5.** Nesploraw il-possibilitajiet għal użu aħjar tal-koperazzjoni interistituzzjonali.



4. Implimentazzjoni u paragon

Se jkunu meħtieġa azzjonijiet konkreti biex, sa tmiem dan il-mandat, jintlaħqu l-oġġettivi u l-prijoritajiet stabbiliti f'dan id-dokument. Dawn l-azzjonijiet se jiġu stabbiliti kull sena permezz tal-proċess għall-istabbiliment tal-Pjan ta' Ġestjoni Annwali (AMP).

L-oġġettivi u l-prijoritajiet fl-Istrateġija se jipprovdu l-punt tat-tluq għall-AMPs għall-2011, l-2012, l-2013 u l-2014. Matul il-konsultazzjonijiet li taw kontribut għal din l-istrateġija, il-partijiet interessati tagħna għamlu varjetà kbira ta' sugġerimenti għal azzjonijiet konkreti li huma jemmnu li għandu jsegwi l-Ombudsman. Sommarju ta' dawn is-sugġerimenti jinsab f'katalogu, li se jservi bħala gabra ta' azzjonijiet possibbli li għandhom jiġu ntrodotti fil-proċess tal-AMP matul is-snin li ġejjin.

Biex nipparagunaw l-progress tagħna fil-kisba tal-prijoritajiet u l-oġġettivi tagħna, ġew stabbiliti dawn l-indikaturi ta' prestazzjoni ewlenin (*key performance indicators* - KPIs). L-utilità u r-rilevanza tagħhom se jiġu riveduti fid-dawl tal-esperjenza u, jekk ikun meħtieġ, jiġu riveduti l-indikaturi nfushom.

L-indikaturi ta' prestazzjoni ewlenin u l-oġġettivi korrispondenti

KPI 1

Strateġija u governanza

Evalwazzjoni mill-persunal tal-Ombudsman Ewropew u mill-partijiet interessati esterni.

Objettiv 1

Objettiv 3

Objettiv 4

KPI 2

Ilmenti u investigazzjonijiet

Ammont ta' inkjesti magħluqa meta mqabbel mal-ammont ta' inkjesti li kienu għadhom għaddejnin fi tmiem l-eżerċizzju ta' qabel.

Ammont u proporzjon ta' każijiet li fihom id-deċiżjoni dwar l-ammissibilità tittieħed fi żmien xahar meta mqabbla mal-eżerċizzju ta' qabel.

Objettiv 2

KPI 3

Ilmenti u investigazzjonijiet



Proporzjon ta' nkjesti magħluqa fi żmien (i) 12 u (ii) 18-il xahar, meta mqabbla mal-eżerċizzju ta' qabel.

Objettiv 2

KPI 4

Ilmenti u investigazzjonijiet

Ammont ta' soluzzjonijiet amikevoli u abbozzi ta' rakkomandazzjonijiet proposti, bħala proporzjon tal-każijiet kollha li fihom tkun instabet amministrazzjoni ħażina, meta mqabbel mal-eżerċizzju ta' qabel.

Objettiv 3

KPI 5

Ilmenti u investigazzjonijiet

Ammont ta' nkjesti sistemici mnedija fuq inizjattiva tal-Ombudsman stess, meta mqabbel mal-eżerċizzju ta' qabel.

Objettiv 3

KPI 6

Komunikazzjoni u kuntatt

Partijiet interessati kkuntattjati

(frekwenza u importanza).

Objettiv 1

Objettiv 4

KPI 7

Servizzi ta' appoġġ (HR)

Livelli tar-reklutaġġ, imkejla bħala ekwivalenti full time (indikatur kompost).

Objettiv 5

KPI 8



Servizzi ta' appoġġ (HR)

Medja tal-jiem ta' taħriġ professjonali għal kull persuna, meta mqabbla mal-eżercizzju ta' qabel.

Objettiv 5

KPI 9

Servizzi ta' appoġġ

Livell ta' sodisfazzjon tal-persunal tal-Ombudsman Ewropew.

Objettiv 5

KPI 10

Servizzi ta' appoġġ (finanzi)

Implimentazzjoni tal-baġit

(indikatur kompost).

Objettiv 5

Kull sena se jiġi ppubblikat it-total tal-għadd ta' ` punti miġjuba fuq il-websajt li tirrapporta dwar il-prestazzjoni fil-kisba tal-objettivi u l-prijoritajiet.