



Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής

**Στρατηγική
του Ευρωπαϊού
Διαμεσολαβητή
«Με ορίζοντα το 2024»**

**Διατήρηση του
αντίκτυπου**

Δεκέμβριος 2020

EL



Περιεχόμενα

ΠΡΟΛΟΓΟΣ	2
1. ΑΠΟΣΤΟΛΗ	4
2. Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ	6
ΣΤΟΧΟΣ 1 – ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΟΥ ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΥ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΗΣ ΕΕ	7
ΣΤΟΧΟΣ 2 – ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΤΥΠΟΥ ΣΤΗΝ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΗ ΖΩΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΙΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ	7
ΣΤΟΧΟΣ 3 – ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΕΥΑΙΣΘΗΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΕΡΓΟ ΜΑΣ	8
ΣΤΟΧΟΣ 4 – ΣΥΝΕΧΙΣΗ ΤΗΣ ΕΝΙΣΧΥΣΗΣ ΤΗΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΜΑΣ	8
3. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΙ ΜΕΤΡΗΣΗ	9



Πρόλογος

Η πανδημία του 2020 έστρεψε και πάλι το ενδιαφέρον του κοινού και του πολιτικού κόσμου στο κρίσιμο θέμα της ποιότητας της δημόσιας διοίκησης.

Με την άφιξη του COVID-19 στην Ευρώπη, οι δημόσιες υπηρεσίες ήταν εκείνες που πρωτίστως κλήθηκαν να προστατεύσουν όλους τους τομείς της ζωής των πολιτών, από την υγεία έως την απασχόληση.

Σε ορισμένες χώρες, η κρίση αποκάλυψε τις ελλείψεις αυτών των υπηρεσιών ή την έκταση της υπονόμησης ή της παραμέλησής τους στο παρελθόν. Σε άλλες χώρες, οι ισχυρές δημόσιες υπηρεσίες, υποστηριζόμενες από αποτελεσματικές διοικήσεις, συνέβαλαν στον μετριασμό ορισμένων από τις πλέον επαχθείς επιπτώσεις για τον πληθυσμό.

Όμως ενώ η πλειονότητα των πολιτών στράφηκε αμέσως στην εθνική δημόσια διοίκηση της χώρας τους αναζητώντας βοήθεια, η κρίση τέθηκε στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος της διοίκησης της ΕΕ, κυρίως λόγω του ρόλου της στον τομέα της προστασίας της δημόσιας υγείας, αλλά και σε σχέση με τον τρόπο με τον οποίο θα πρέπει να διαχειριστεί την κατανομή των κονδυλίων για την ανάκαμψη από τη πανδημία τα προσεχή έτη.

Κατά το εν λόγω χρονικό διάστημα η Ευρωπαϊά Διαμεσολαβήτρια θα κληθεί να συνδράμει τη δημόσια διοίκηση στον μέγιστο δυνατό βαθμό προκειμένου να αντιμετωπίσει αυτές και άλλες προκλήσεις για λογαριασμό των πολιτών και των κατοίκων της ΕΕ. Η παρούσα στρατηγική παρουσιάζει την προσέγγιση που θα ακολουθήσει η Διαμεσολαβήτρια.

Συνεχίζουμε να ασκούμε τα καθήκοντά μας –βάσει της εντολής που μας έχει δοθεί έως το 2024 – βασιζόμενοι σε ένα ισχυρό υπόβαθρο. Ο αντίκτυπος του έργου μας την τελευταία επταετία υπήρξε σημαντικός. Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής καλείται να παρέμβει ολοένα και πιο σύντομα όταν προκύπτουν ζητήματα μείζονος δημοσίου συμφέροντος. Αυτό αποδεικνύει ότι ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής αντιμετωπίζεται ως ένας αξιόπιστος, ανεξάρτητος και αποδοτικός θεσμός που παράγει αποτελέσματα. Η δημόσια διοίκηση ανταποκρίνεται θετικά στις παρεμβάσεις μας, η δε σημασία των παρεμβάσεων γίνεται αντιληπτή και αναγνωρίζεται από πολλά ενδιαφερόμενα μέρη.

Οι εργασιακές μας πρακτικές αναμορφώθηκαν και θα εξακολουθήσουμε να καταβάλλουμε προσπάθειες για να δίνουμε το παράδειγμα της χρηστής διοίκησης. Η νέα Διεύθυνση για την εξέταση υποθέσεων θα εξορθολογίσει το έργο μας και θα διασφαλίσει ότι τα μέλη του προσωπικού εκτελούν καθήκοντα που αντιστοιχούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο στις δεξιότητες και τα ενδιαφέροντά τους.

Καθώς αναπτύσσουμε τη στρατηγική μας, εδραιώνουμε τη θέση μας ως φορέα του οποίου η θετική δράση συνδράμει τη διοίκηση της ΕΕ στον χειρισμό των σοβαρών προκλήσεων που καλείται να αντιμετωπίσει κατά τα προσεχή έτη. Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής είναι ένας θεσμός με μικρό μέγεθος αλλά ευρεία εντολή και η παρούσα στρατηγική αντικατοπτρίζει τη φιλοδοξία μας να επιτελέσουμε με τη μεγαλύτερη δυνατή επιτυχία το καθήκον της προστασίας των πολιτών, το οποίο μας ανατέθηκε από τις Συνθήκες της ΕΕ και τον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων.

Emily O'Reilly



Συνθήκη του Μάαστριχτ του 1992

Άρθρο 8

1. Θεσπίζεται ιθαγένεια της Ένωσης.

Άρθρο 8 Δ

Κάθε πολίτης της Ένωσης έχει το δικαίωμα αναφοράς προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 138 Δ.

Κάθε πολίτης της Ένωσης δύναται να απευθύνεται στον διαμεσολαβητή που θεσμοθετείται σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 138 Ε.

Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, ψήφισμα της ολομέλειας (1994/2160)

1. φρονεί ότι προκειμένου να βελτιωθούν οι σχέσεις μεταξύ των Ευρωπαίων πολιτών και των θεσμικών οργάνων της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, οι σχέσεις αυτές πρέπει να βασίζονται στον σεβασμό των δικαιωμάτων των Ευρωπαίων πολιτών και, επομένως, υποστηρίζει την άποψη ότι η καθιέρωση του θεσμού του Διαμεσολαβητή θα:

(a) προστατεύει τα δικαιώματα των Ευρωπαίων πολιτών από την κακοδιοίκηση των ευρωπαϊκών θεσμικών οργάνων,

(b) προαγάγει τις σχέσεις μεταξύ των θεσμικών οργάνων και των Ευρωπαίων πολιτών,

2. πιστεύει ότι η Επιτροπή Αναφορών και ο Διαμεσολαβητής δημιουργούν από κοινού ένα αποτελεσματικό σύστημα για την προάσπιση των συμφερόντων των πολιτών σε ζητήματα που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα της Ευρωπαϊκής Κοινότητας και, συνεπώς, συμβάλλουν στη βελτίωση της δημοκρατικής λειτουργίας της Κοινότητας,



1. Αποστολή

Αποστολή μας είναι να παρέχουμε βοήθεια για την υποστήριξη των Ευρωπαίων πολιτών.

Επιτελούμε την αποστολή μας ακούγοντας τους πολίτες και τα ενδιαφερόμενα μέρη του γραφείου μας και συνεργαζόμενοι με τα θεσμικά όργανα της ΕΕ προκειμένου να συμβάλλουμε στη δημιουργία μιας πιο υπεύθυνης, διαφανούς, χρηστής και αποτελεσματικής διοίκησης.

Η στρατηγική μας στο πλαίσιο των προκλήσεων που αντιμετωπίζει η ΕΕ

Το 2020 κυριαρχήθηκε από την πανδημία του **COVID-19**, η οποία είχε τεράστιο και προφανή αντίκτυπο στο έργο του συνόλου της διοίκησης της ΕΕ. Η πανδημία και οι άμεσες επιπτώσεις της θα εξακολουθήσουν να υφίσταται σε βραχυπρόθεσμο και μεσοπρόθεσμο ορίζοντα, οι δε μακροχρόνιες επιπτώσεις της θα εξακολουθήσουν να υφίστανται για μακρά σειρά ετών.

Η ΕΕ αντιμετωπίζει επίσης πολλές άλλες προκλήσεις.

- Ο ευρωσκεπτικισμός στο εσωτερικό της Ένωσης, υποστηριζόμενος από την άνοδο του ακραίου εθνικισμού και την άνοδο αυταρχικών πολιτικών καθεστώτων στην εξουσία, αποτελεί μια ολοένα ενισχυόμενη τάση στη σύγχρονη Ευρώπη. Το όραμα της πολυμέρειας, το οποίο κατηύθυνε τη δράση των ιδρυτών της Ενωμένης Ευρώπης, απειλείται και από άλλες παγκόσμιες προκλήσεις.
- Στο πλαίσιο αυτής της πιο «γεωπολιτικής Ευρωπαϊκής Ένωσης», η διοίκηση της ΕΕ καλείται ολοένα και περισσότερο να αντιμετωπίσει στην πράξη προβλήματα όπως η μετανάστευση, η ασφάλεια, ακόμη και η υγεία. Πρόκειται για μια σημαντική πρόκληση για τη διοίκηση της ΕΕ, η οποία παραδοσιακά ασκούσε έναν ρόλο πρωτίστως τεχνικού και ρυθμιστικού χαρακτήρα. Για παράδειγμα, οι οργανισμοί της ΕΕ ασκούν έναν πιο «ενεργό ρόλο» όσον αφορά την προστασία των [μεταναστών στη Μεσόγειο](#), η δε Ευρωπαϊκή Επιτροπή, για πρώτη φορά στην ιστορία της, έχει δημιουργήσει [απόθεμα ιατρικού εξοπλισμού σε επίπεδο ΕΕ](#).
- Ταυτόχρονα, η ΕΕ αντιμετωπίζει πολλές προκλήσεις πολιτικής: την πιεστική κατάσταση της κλιματικής αλλαγής, τα προβλήματα στον τομέα του κράτους δικαίου στο εσωτερικό της Ένωσης, τη μεταναστευτική κρίση, την αποχώρηση του Ηνωμένου Βασιλείου από την Ευρωπαϊκή Ένωση, τις παγκόσμιες εμπορικές διαμάχες και τις ψηφιακές προκλήσεις, συμπεριλαμβανομένης της ολοένα αυξανόμενης εποπτείας και του παγκόσμιου ανταγωνισμού στο πεδίο της τεχνητής νοημοσύνης.
- Μολονότι η παγκόσμια ρυθμιστική επιρροή της ΕΕ [αναγνωρίζεται ευρέως](#) σήμερα, εντούτοις προκύπτουν ολοένα και πιο σημαντικά προβλήματα όσον αφορά τη διαφάνεια της δράσης των ομάδων συμφερόντων και την τήρηση των κανόνων δεοντολογίας στον τομέα της προστασίας του δημοσίου συμφέροντος. Εάν η ΕΕ θεσπίσει υψηλού επιπέδου πρότυπα στον εν λόγω τομέα, μπορεί ακολούθως να καθορίσει παγκοσμίως το πρότυπο διαφάνειας για τις ομάδες συμφερόντων και τους κανόνες δεοντολογίας, κάτι που θα αποτελούσε παράδειγμα της θετικής χρήσης και της επιρροής της ήπιας ισχύος της.
- Το σχέδιο της ΕΕ για την οικονομική ανάκαμψη από την πανδημία του COVID-19 –το οποίο περιλαμβάνει κοινό δανεισμό της ΕΕ– αποτελεί ένα νέο κεφάλαιο στην εξέλιξη της



Ενωσης. Η απόφαση αυτή γεννά προσδοκίες στους λαούς αλλά, επίσης, ανησυχίες σχετικά με τον τρόπο διάθεσης των χρημάτων αυτών. Οι πολίτες πρέπει να γνωρίζουν πού, πώς και για ποιον λόγο θα διατεθούν τα κεφάλαια του ταμείου ανάκαμψης. Έχουν επίσης το δικαίωμα να θεωρούν τα θεσμικά όργανα της ΕΕ υπόλογα για τις δαπάνες αυτές, κάτι που μπορεί να επιτευχθεί μόνον εάν κατοχυρωθούν τα ενδεδειγμένα επίπεδα διαφάνειας.

- Τέλος, οι Ευρωπαίοι έχουν ολοένα και μεγαλύτερες προσδοκίες από τις δημόσιες διοικήσεις, ενώ συχνά προσδοκούν άμεση ανταπόκριση στις ανησυχίες τους. Υπό το πρίσμα της σύγχρονης τεχνολογίας και των εργαλείων που παρέχουν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, η ανοχή των πολιτών για τυχόν καθυστερήσεις εκ μέρους της δημόσιας διοίκησης μειώνεται.

Επιπτώσεις στο έργο μας

- Η πανδημία του COVID-19 αύξησε τις ανησυχίες και τους φόβους των πολιτών και τις πιέσεις στους δημόσιους προϋπολογισμούς, ενώ έχει σημαντικές επιπτώσεις για τις δημόσιες διοικήσεις στην Ευρώπη και πέραν αυτής. Η διοίκηση της ΕΕ πρέπει να αντιδράσει στην πρόκληση αυτή, ενώ και ο θεσμός του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή πρέπει να αξιοποιήσει στο έπακρο τις δυνατότητές του προκειμένου, στο πλαίσιο του ρόλου του, να παράσχει βοήθεια τόσο προς τους πολίτες και τους κατοίκους όσο και προς τα θεσμικά όργανα της ΕΕ.
- Αναγνωρίζουμε ότι η ΕΕ έχει εν γένει υψηλού επιπέδου πρότυπα στους τομείς της διοίκησης, της δεοντολογίας και της διαφάνειας σε σύγκριση με τους άλλους διεθνείς παράγοντες, ακόμη και σε σύγκριση με πολλά κράτη μέλη. Ωστόσο, τα θεσμικά όργανα της ΕΕ –ενεργώντας τα ίδια ως πρότυπα– πρέπει να θέσουν παγκόσμια διοικητικά πρότυπα. Η πλουραλιστική δημοκρατία αποτελεί ένα από τα στοιχεία που διαφοροποιούν την Ευρώπη από πολλούς άλλους διεθνείς παράγοντες, η δε χρηστή διοίκηση παρέχει ζωτικής σημασίας στήριξη στις δημοκρατικές μας δομές.
- Η ΕΕ έχει ήδη θέσει ως στόχο τον πράσινο, ψηφιακό και δίκαιο μετασχηματισμό της Ευρώπης. Η πρώτη [Εκθεση στρατηγικών προβλέψεων](#) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η οποία παρουσιάζει τις μακροπρόθεσμες προοπτικές στον τομέα χάραξης πολιτικής της ΕΕ, εξετάζει αυτόν τον στόχο υπό το πρίσμα της ανθεκτικότητας.

«Ανθεκτικότητα είναι όχι μόνο η ικανότητα αντοχής και αντιμετώπισης των προκλήσεων, αλλά και η ικανότητα μετασχηματισμού με βιώσιμο, δίκαιο και δημοκρατικό τρόπο.»

Η έκθεση αναδεικνύει πολυάριθμα πλεονεκτήματα και αδυναμίες της ΕΕ κατά τη διάρκεια της κρίσης του COVID-19. Η Ευρωπαϊά Διαμεσολαβήτρια φρονεί ότι η υψηλού επιπέδου διοίκηση της ΕΕ αποτελεί πλεονέκτημα, όμως μεταξύ των αδυναμιών της περιλαμβάνονται η έλλειψη συμμετοχής των πολιτών και οι δυνατότητες αθέμιτης επιρροής από ομάδες συμφερόντων. Η νομιμότητα ενισχύεται από τη διαφάνεια και τη συμμετοχή –η έλλειψή τους τη διαβρώνει.

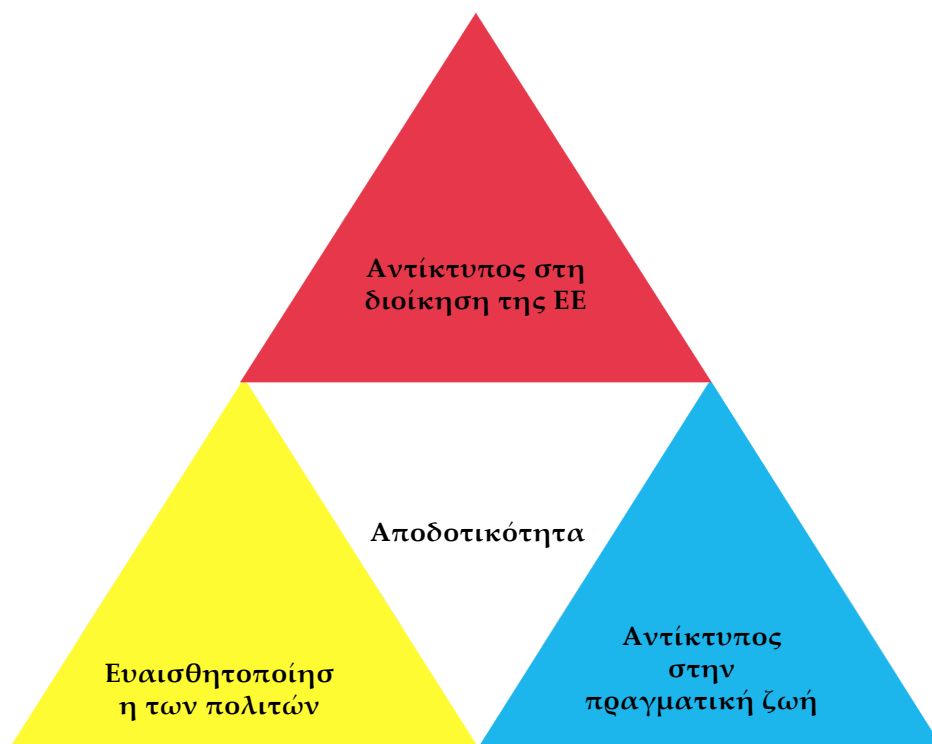
Εάν ο στόχος είναι η ΕΕ να καταστεί πιο ανθεκτική, η διοίκηση της ΕΕ πρέπει να καταστεί πιο ανθεκτική μέσω της ενίσχυσης της διαφάνειας, της τήρησης της δεοντολογίας και της δημοκρατικής λογοδοσίας. Τα διδάγματα που προκύπτουν από τη συσχέτιση μεταξύ της έλλειψης αυτών των στοιχείων και του ευρωσκεπτικισμού πρέπει να γίνουν αντιληπτά και να αποτελέσουν το εφαλτήριο της μελλοντικής μας δράσης.



2. Η στρατηγική

Η στρατηγική μας έγκειται στον συνδυασμό και στην επίτευξη τεσσάρων αλληλοενισχυόμενων στόχων.

1. Επιδιώκουμε να επιτύχουμε **μακροχρόνιο θετικό αντίκτυπο** στη διοίκηση της ΕΕ προς όφελος των πολιτών και των κατοίκων της Ένωσης.
2. Για να επιτύχουμε τον στόχο αυτόν, το έργο μας πρέπει να συνεχίσει να έχει **αντίκτυπο στην πραγματική ζωή** για όλους μας.
3. Για να επιτύχουμε τον αντίκτυπο αυτόν, πρέπει να εξακολουθήσουμε να αυξάνουμε την **ευαισθητοποίηση των πολιτών** σχετικά με το έργο μας σε επίπεδο ΕΕ.
4. Λαμβανομένων υπόψη των περιορισμένων πόρων μας, η **αποδοτικότητα** μας έχει βελτιωθεί σημαντικά τα τελευταία χρόνια. Ωστόσο, μπορούν να γίνουν πολλά περισσότερα.



Η στρατηγική μας εξυπηρετεί πολλαπλούς σκοπούς:

1. Δημιουργεί αμοιβαία κατανόηση μεταξύ όλων των μελών του προσωπικού ως προς το έργο μας και τους λόγους για τους οποίους το κάνουμε,
2. Θέτει τους στόχους που πρέπει να επιτευχθούν μέσω του εκάστοτε ετήσιου σχεδίου διαχείρισης,
3. Προβλέπει ένα πολυετές πλαίσιο για την αποδοτική χρήση των πόρων,
4. Συμβάλλει στην προώθηση της εξωτερικής μας διαφάνειας και της λογοδοσίας.



Στόχος 1 – επίτευξη μακροχρόνιου αντίκτυπου στη διοίκηση της ΕΕ

Προτεραιότητες

1. Παροχή καθοδήγησης ως αναγνωρισμένη, αξιόπιστη και ανεξάρτητη αρχή σε θέματα σχετικά με την εντολή του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή.
2. Προσδιορισμός των πλέον αποτελεσματικών τρόπων παροχής συνδρομής προς τη διοίκηση της ΕΕ ώστε να αντλήσει διδάγματα από την κρίση του COVID-19 και να καταστεί πιο ανθεκτική.
3. Πλήρης αξιοποίηση των επίσημων και των ήπιων εξουσιών του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή για την επίτευξη θετικών αποτελεσμάτων και βελτιώσεων στη διοίκηση της ΕΕ.
4. Ανάπτυξη πιο συστηματικής και ουσιαστικής μεθόδου παρακολούθησης του έργου μας. Αναθεώρηση της μεθόδου αξιολόγησης του μεσοπρόθεσμου και του μακροπρόθεσμου αντίκτυπου στις συστάσεις, τις προτάσεις και κάθε άλλο εργαλείο που χρησιμοποιούμε για την άσκηση επιρροής προς τη κατεύθυνση της επίτευξης θετικών αλλαγών.
5. Ενίσχυση της συνεργασίας και του διαλόγου με τα θεσμικά όργανα της ΕΕ με στόχο τη διασφάλιση της συνεχούς βελτίωσης των διοικητικών πρακτικών μέσω της ανάπτυξης σχέσεων εμπιστοσύνης και ουσιαστικής συνεργασίας.

Στόχος 2 – διασφάλιση του αντίκτυπου στην πραγματική ζωή των Ευρωπαίων πολιτών

Προτεραιότητες

1. Συνέχιση της παροχής βοήθειας προς τους πολίτες που ζητούν επανόρθωση και προληπτικό εντοπισμό των προβλημάτων, καθώς και έρευνα σε τομείς ζωτικής σημασίας για τους πολίτες και τους κατοίκους της Ένωσης με στόχο την πιθανή διεξαγωγή ερευνητικών διαδικασιών και την ανάληψη πρωτοβουλιών.
2. Αύξηση της ευαισθητοποίησής μας σχετικά με τις μεταβαλλόμενες δυναμικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του πολιτικού, κοινωνικού, οικονομικού και νομικού πλαισίου εντός του οποίου λειτουργούμε, όπου απαιτείται, προκειμένου να πραγματοποιούμε παρεμβάσεις και να συμβάλλουμε σε σχετικές συζητήσεις και εξελίξεις στη δημοκρατική ζωή της Ένωσης.
3. Εντοπισμός των συστημικών τάσεων της δημόσιας διοίκησης σε επίπεδο ΕΕ και σε εθνικό επίπεδο σε βάθος χρόνου, για παράδειγμα, της εξ αποστάσεως εργασίας, της ηλεκτρονικής ιθαγένειας, της [χρήσης της τεχνητής νοημοσύνης](#). Προβληματισμός και εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με τις επιπτώσεις στη δημοκρατική ζωή της Ένωσης.
4. Συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένων των κορυφαίων πανεπιστημιακών ερευνητών και των νομικών εμπειρογνομόνων της Ευρώπης, και άντληση γνώσεων.
5. Συνεργασία με το [Ευρωπαϊκό Δίκτυο Διαμεσολαβητών](#), με φορείς άλλων κρατών μελών και διεθνή δίκτυα και οργανισμούς για τον εντοπισμό και την προαγωγή των υψηλότερων



προτύπων και των βέλτιστων πρακτικών, παραδείγματος χάριν σε σχέση με τα θεμελιώδη δικαιώματα ή με ζητήματα διακυβέρνησης.

Στόχος 3 – αύξηση της ευαισθητοποίησης των πολιτών σχετικά με το έργο μας

Προτεραιότητες

1. Διασφάλιση της συνέχισης της επικοινωνίας σχετικά με το έργο μας, τόσο στο διαδίκτυο όσο και εκτός διαδικτύου, με σαφήνεια και με τη χρήση προσβάσιμης, εύληπτης και ελκυστικής γλώσσας.
2. Διεύρυνση της συνεργασίας με το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και τις επιτροπές του για ευρύ φάσμα θεμάτων αμοιβαίου ενδιαφέροντος, με παράλληλη διατήρηση της ανεξαρτησίας μας.
3. Ανάπτυξη συμμετοχικής προσέγγισης με τα ενδιαφερόμενα μέρη και τους πολλαπλασιαστές, όπως είναι οι οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών, τα μέσα ενημέρωσης, οι επιχειρήσεις και άλλοι οργανισμοί.
4. Συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη και άλλους συναφείς με το έργο μας οργανισμούς με στόχο τη διευκόλυνση, στο μέτρο του δυνατού, της ισότιμης πρόσβασης¹ των πλέον υποεκπροσωπούμενων ομάδων της Ευρώπης στο έργο των θεσμικών οργάνων της ΕΕ.
5. Διεύρυνση του έργου μας στο πλαίσιο της [σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία](#), προκειμένου να βοηθήσουμε τη διοίκηση της ΕΕ να πρωτοπορήσει σε παγκόσμιο επίπεδο ως εργοδότης ατόμων με αναπηρία.

Στόχος 4 – συνέχιση της ενίσχυσης της αποδοτικότητάς μας

Προτεραιότητες

1. Μέριμνα για την αξιοποίηση των δημοσιονομικών πόρων που διατίθενται στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή σύμφωνα με την παρούσα στρατηγική.
2. Συνέχιση της βελτίωσης των διαδικασιών μας στο μέτρο του δυνατού, με στόχο τη μεγιστοποίηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας του έργου μας, για παράδειγμα μέσω της ψηφιοποίησης. Εξέταση, κατά περίπτωση, του ενδεχομένου εφαρμογής λύσεων που χρησιμοποιούν διοικητικές υπηρεσίες της ΕΕ μεγαλύτερης κλίμακας.
3. Καλλιέργεια μιας εσωτερικής νοοτροπίας διαφάνειας, δεοντολογικής συμπεριφοράς, καινοτομίας και εξυπηρέτησης των πολιτών.
4. Περαιτέρω ανάπτυξη του θεσμού ως ελκυστικού, δυναμικού και σημαντικού χώρου απασχόλησης για προσηλωμένα, ταλαντούχα και φιλόδοξα άτομα.
5. Διατήρηση της ευέλικτης και ευπροσάρμοστης διάρθρωσης του θεσμού, των εργασιακών διαδικασιών και των δράσεων απήχησης και, παράλληλα, δοκιμές και απόκτηση γνώσεων σχετικά με νέους τρόπους επίτευξης αποτελεσμάτων².

¹ Βλέπε άρθρο 9 ΣΕΕ

² Για αναλυτικές πληροφορίες, διαβάστε στον παρακάτω σύνδεσμο σχετικά με τη «σχεδιαστική σκέψη»:
<https://www.innovations.harvard.edu/blog/design-thinking-better-government-services-human-centered>



3. Εφαρμογή και μέτρηση

Για να επιτευχθούν οι ανωτέρω στόχοι και προτεραιότητες, σχεδιάζονται και αξιολογούνται σε ετήσια βάση συγκεκριμένες δράσεις, μέσω του ετήσιου σχεδίου διαχείρισης (ΕΣΔ) και της ετήσιας έκθεσης δραστηριοτήτων (ΕΕΔ). Ορισμένοι στόχοι επιτυγχάνονται στο πλαίσιο του χειρισμού αναφορών, ο οποίος πρέπει να συνάδει με την παρούσα στρατηγική. Η διαδικασία κατάρτισης του ΕΣΔ για την περίοδο που καλύπτει η τρέχουσα στρατηγική έχει ως εξής:

Κάθε φθινόπωρο, η Γενική Γραμματεία του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή καλεί την ηγετική ομάδα, βασιζόμενη στα στοιχεία που παρέχει το προσωπικό, να προτείνει συγκεκριμένες δράσεις για την εφαρμογή της στρατηγικής με βάση τους χρηματοοικονομικούς και τους ανθρώπινους πόρους που αναμένεται να διατεθούν στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή το επόμενο έτος. Στις προτάσεις θα περιγράφονται αναλυτικά:

- ο τρόπος με τον οποίο θα συμβάλουν οι δράσεις στην επίτευξη των στόχων και των προτεραιοτήτων της στρατηγικής·
- οι απαιτούμενοι πόροι· και
- ο τρόπος με τον οποίο θα εξασφαλιστούν οι πόροι (παραδείγματος χάριν, μέσω της βελτίωσης της αποδοτικότητας ή/και του περιορισμού των πόρων που διατίθενται για άλλες δραστηριότητες).

Κατόπιν εσωτερικού διαλόγου και συντονισμού, ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής λαμβάνει τις αποφάσεις του όσον αφορά το ΕΣΔ.

Αξιολόγηση, μέτρηση και υποβολή εκθέσεων

Η μέτρηση της προόδου όσον αφορά την επίτευξη των στόχων μας πραγματοποιείται με τη χρήση βασικών δεικτών επιδόσεων (ΒΔΕ). Κατωτέρω παρουσιάζονται οι εγκεκριμένοι ΒΔΕ, καθώς και οι στόχοι.

Οι ΒΔΕ και οι συναφείς στόχοι επανεξετάζονται και, εάν κριθεί αναγκαίο, αναθεωρούνται σε ετήσια βάση.

ΒΔΕ	Μέτρηση	Στόχοι	Στρατηγικοί στόχοι
ΒΔΕ 1	Ποσοστό αναφορών εντός της διάρκειας της εντολής	35%	Αντίκτυπος στην πραγματική ζωή Εναισθητοποίηση των πολιτών
ΒΔΕ 2	Αριθμός ερευνών που ξεκίνησαν για υποθέσεις δημόσιου συμφέροντος (αναφορές, στρατηγικές έρευνες και στρατηγικές πρωτοβουλίες)	50	Αντίκτυπος στη διοίκηση της ΕΕ Αντίκτυπος στην πραγματική ζωή



ΒΔΕ	Μέτρηση	Στόχοι	Στρατηγικοί στόχοι
ΒΔΕ 3	Ποσοστό αποδοχής (αποτελέσματα προηγούμενου έτους – σύνθετος δείκτης) Ποσοστό θετικών αντιδράσεων στις προτάσεις διακανονισμού, τις συστάσεις και τις προτάσεις 3α - Συνολικό ποσοστό αποδοχής 3β - Ποσοστό αποδοχής σε υποθέσεις δημοσίου συμφέροντος 3γ - Ποσοστό αποδοχής σε υποθέσεις συναφείς με τον Covid-19 (στο μέτρο που είναι συναφείς)	80% 80% 80%	Αντίκτυπος στη διοίκηση της ΕΕ Αντίκτυπος στην πραγματική ζωή
ΒΔΕ 4	Εικόνα που σχηματίζουν τα σημαντικά ενδιαφερόμενα μέρη (ποσοστό θετικής αξιολόγησης)	Θα καθοριστεί το 2021	Αντίκτυπος στη διοίκηση της ΕΕ Αντίκτυπος στην πραγματική ζωή
ΒΔΕ 5	Διαδικτυακές δραστηριότητες (σύνθετος δείκτης) 5α- Επισκέπτες στον διαδικτυακό τόπο 5β - Συμβουλές μέσω του διαδραστικού οδηγού για επικοινωνία με μέλος του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών	500 000 8 000	Ευαισθητοποίηση των πολιτών Αντίκτυπος στην πραγματική ζωή
ΒΔΕ 6	Δραστηριότητες σχετικά με τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (σύνθετος δείκτης) 6α - Αύξηση του αριθμού των ακόλουθων στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης Twitter LinkedIn Instagram 6β - Αριθμός επισκεπτών στον διαδικτυακό τόπο μέσω συνδέσμων που αναρτώνται στους διαύλους του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης	+10% +25% +45% 1 200	Ευαισθητοποίηση των πολιτών Αντίκτυπος στην πραγματική ζωή
ΒΔΕ 7	Χειρισμός αναφορών και ερευνών (σύνθετος δείκτης) 7α - Ποσοστό υποθέσεων στις οποίες η απόφαση επί του παραδεκτού λαμβάνεται εντός ενός μηνός 7β - Μέσος όρος διάρκειας των ερευνών 7γ - Ποσοστό περάτωσης (υποθέσεις που περατώθηκαν σε σύγκριση με τις νέες υποθέσεις που καταχωρίστηκαν εντός της περιόδου αναφοράς)	95 % 150 ημέρες 100 %	Αποδοτικότητα
ΒΔΕ 8	Εκτέλεση του προϋπολογισμού (σύνθετος δείκτης) 8α - Ποσοστό εκτέλεσης του προϋπολογισμού 8β - Ποσοστό πληρωμών που πραγματοποιήθηκαν εντός 30 ημερών	94% 100 %	Αποδοτικότητα
ΒΔΕ 9	Διαχείριση ανθρωπίνων πόρων (σύνθετος δείκτης) 9α - Ποσοστό απασχόλησης σε οργανικές θέσεις 9β - Ποσοστό του εργατικού δυναμικού που απασχολείται σε βασικές δραστηριότητες 9γ - Μέσος όρος ημερών κατάρτισης ανά μέλος του προσωπικού	98 % 65 % 5	Αποδοτικότητα



Ευρωπαϊός 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
www.ombudsman.europa.eu
eo@ombudsman.europa.eu

© Ευρωπαϊκή Ένωση, 2020
Η αναπαραγωγή για εκπαιδευτικούς και
μη εμπορικούς σκοπούς επιτρέπεται
υπό την προϋπόθεση ότι αναφέρεται η
πηγή.