



Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής

Στρατηγικός σχεδιασμός για τη θητεία

Σεπτέμβριος 2010

EL



Περιεχόμενα

Πρόλογος	3
1. Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής	4
Η εντολή	
Επιτεύγματα έως σήμερα	
2. Αποστολή, επιδιώξεις και κατευθυντήριες αρχές	7
Η αποστολή μας	
Οι επιδιώξεις μας	
Οι κατευθυντήριες αρχές μας	
3. Στόχοι και προτεραιότητες	9
Στόχος 1 – Προσεκτική ακρόαση	
Στόχος 2 – Αποτελεσματικότητα	
Στόχος 3 – Πειθώ	
Στόχος 4 – Επικοινωνία	
Στόχος 5 – Προσαρμογή	
4. Εφαρμογή και αξιολόγηση	11



Πρόλογος

Στόχος του στρατηγικού σχεδιασμού του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή είναι να αποτυπώσει με σαφήνεια και να εκθέσει την αποστολή, τις επιδιώξεις και τις κατευθυντήριες αρχές του θεσμού. Με βάση τα μέχρι τούδε επιτεύγματα, ο στρατηγικός σχεδιασμός σκιαγραφεί μια σειρά επί μέρους στόχων και προτεραιοτήτων ικανών να συμβάλλουν στην επίτευξη του πρωταρχικού στόχου του Διαμεσολαβητή που είναι διττός: αφενός, να διασφαλίζει ότι όλοι οι πολίτες της Ευρωπαϊκής Ένωσης απολαμβάνουν πλήρως τα δικαιώματά τους, αφετέρου, να συμβάλλει στη βελτίωση της ποιότητας της διοίκησης στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Ο παρών στρατηγικός σχεδιασμός είναι φιλόδοξος και στοχεύει σε βάθος χρόνου. Ευελπιστώ, όμως, ότι είναι συνάμα ρεαλιστικός και εφικτός. Αποτελεί αποτέλεσμα εκτενών διαβουλεύσεων τόσο στο εσωτερικό του θεσμού όσο και με τρίτα ενδιαφερόμενα μέρη. Είμαι ιδιαίτερα ευγνώμων σε όλους όσοι συνεισέφεραν σε αυτήν την άσκηση θεσμικού αναστοχασμού για τις πολλές θετικές και δημιουργικές προτάσεις τους.

Ελπίζω το κείμενο του στρατηγικού σχεδιασμού να λειτουργήσει ως χρήσιμος οδηγός τόσο για την εκπλήρωση των δεσμεύσεων που έχει αναλάβει ο Διαμεσολαβητής έναντι των πολιτών και των θεσμικών οργάνων όσο και για να καταστούν ευρύτερα κατανοητές οι δεσμεύσεις αυτές. Ευελπιστώ, τέλος, ότι οι προσπάθειές μας για συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών μας θα ανταποκριθούν και ενδεχομένως θα υπερβούν τις προσδοκίες των συνομιλητών μας.

Νικηφόρος Διαμαντούρος



1. Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής

Η εντολή

Ο θεσμός του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή ιδρύθηκε το 1993, στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής ιθαγένειας. Στόχος της ίδρυσής του ήταν η γεφύρωση του χάσματος που χωρίζει τους πολίτες από τα θεσμικά όργανα της Ένωσης. Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο εξέλεξε τον πρώτο Διαμεσολαβητή το 1995.

Αρμοδιότητα του Διαμεσολαβητή είναι η διερεύνηση περιπτώσεων κακοδιοίκησης που εντοπίζονται στο πλαίσιο της δράσης των θεσμικών και λοιπών οργάνων, οργανισμών, φορέων και υπηρεσιών της Ένωσης, με εξαίρεση το Δικαστήριο κατά την άσκηση των δικαιοδοτικών καθηκόντων του. Ο Διαμεσολαβητής δρα είτε αυτεπάγγελτα είτε κατόπιν υποβολής αναφοράς και ασκεί τα καθήκοντά του με πλήρη ανεξαρτησία.

Κάθε πολίτης ή μόνιμος κάτοικος, όπως επίσης, εταιρείες και ενώσεις της ΕΕ έχουν δικαίωμα να υποβάλουν αναφορά στον Διαμεσολαβητή.

Σε περίπτωση που η αναφορά είναι βάσιμη, ο Διαμεσολαβητής επιδιώκει να επιτύχει φιλικό διακανονισμό, όπου αυτό είναι εφικτό. Η πρόταση για φιλικό διακανονισμό μπορεί να περιέχει ένα πρόσφορο μέτρο επανόρθωσης, όπως είναι η αλλαγή μιας απόφασης, η έκφραση συγγνώμης ή η παροχή αποζημίωσης. Ο Διαμεσολαβητής δεν μπορεί να υποχρεώσει ένα όργανο να επανορθώσει ένα κρούσμα κακοδιοίκησης. Εάν, όμως, το όργανο δεν συμμορφωθεί με τις συστάσεις του Διαμεσολαβητή, εκείνος μπορεί να το επικρίνει δημοσίως. Εάν το ζήτημα είναι αρκετά σοβαρό, ο Διαμεσολαβητής μπορεί να υποβάλει ειδική έκθεση στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο.

Πέραν της παροχής ανεξάρτητων και αμερόληπτων υπηρεσιών στους ενδιαφερόμενους, ο Διαμεσολαβητής δρα επίσης προληπτικά, επιχειρώντας να προαγάγει τη βελτίωση της ποιότητας της διοίκησης και τον πλήρη σεβασμό των δικαιωμάτων των πολιτών.

Επιτεύγματα έως σήμερα

Από τη σύσταση της υπηρεσίας, ο Διαμεσολαβητής έχει απαντήσει σε περισσότερους από 36.000 ενδιαφερόμενους και έχει περατώσει περισσότερες από 3.800 έρευνες που αφορούσαν περιπτώσεις ενδεχόμενης κακοδιοίκησης.

Πρωθώντας τη χρηστή διοίκηση

Ευθύς εξ αρχής, ο Διαμεσολαβητής καθοδηγείται από ένα όραμα για την ιδιότητα του πολίτη που στοχεύει στην ενίσχυση του ρόλου των πολιτών, στο σεβασμό των δικαιωμάτων τους και στην υιοθέτηση από τη διοίκηση μιας νοοτροπίας εξυπηρέτησης του πολίτη. Στα συγκεκριμένα μέτρα που έλαβε ή πρότεινε επιτυχώς ο Διαμεσολαβητής περιλαμβάνονται:

- μια ευρεία έννοια της κακοδιοίκησης, στην οποία εντάσσονται θέματα νομιμότητας, θεμελιωδών δικαιωμάτων και αρχών χρηστής διοίκησης
- ένα θεμελιώδες δικαίωμα στη χρηστή διοίκηση (άρθρο 41 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης)
- ο Ευρωπαϊκός Κώδικας Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς



- πλήρη και ίσα διαδικαστικά δικαιώματα για όσους υποβάλουν αναφορά στον Διαμεσολαβητή.

Ενισχύοντας το ρόλο των πολιτών

Για να ενισχυθεί ο ρόλος που διαδραματίζουν οι πολίτες και να αυξηθεί η εμπιστοσύνη τους στα θεσμικά όργανα, ο Διαμεσολαβητής έθεσε ως πρωταρχικό του στόχο τη διαφάνεια. Ο στόχος αυτός εξειδικεύεται στα ακόλουθα συγκεκριμένα μέτρα:

- προώθηση κανόνων σχετικά με την πρόσβαση του κοινού στα έγγραφα, ικανών να διασφαλίζουν τη διαφάνεια σε όλα τα θεσμικά όργανα της ΕΕ
- βελτίωση της διαφάνειας στη διαδικασία που ακολουθεί η Επιτροπή κατά το χειρισμό των καταγγελιών εναντίον κρατών μελών
- εφαρμογή περισσότερου δίκαιων και διαφανών διαδικασιών από την ΕΕ σε τομείς όπως οι προσλήψεις, οι πλειοδοτικοί ή μειοδοτικοί διαγωνισμοί και οι επιχορηγήσεις
- συνεργασία με τον Ευρωπαϊκό Επόπτη Προστασίας Δεδομένων προκειμένου να διασφαλιστεί η ισορροπία μεταξύ του δικαιώματος στην προστασία των δεδομένων και του δικαιώματος στην πρόσβαση στα έγγραφα
- τακτική παροχή πληροφοριών στα ενδιαφερόμενα μέρη σε όλες τις 23 επίσημες γλώσσες της ΕΕ και δημοσίευση των αποφάσεων του Διαμεσολαβητή στον ιστότοπό του.

Βοηθώντας τους ενδιαφερόμενους

Για να μεγιστοποιήσει τη βοήθεια που παρέχει σε όσους προσφεύγουν στο θεσμό, ο Διαμεσολαβητής:

- εστίασε την προσοχή του στην εξεύρεση λύσεων για τους ενδιαφερόμενους, καθώς και στη διασφάλιση συνθηκών ικανών να αποκαταστήσουν γενόμενες ζημιές
- ενθάρρυνε τη χρήση μηχανισμών εναλλακτικής επίλυσης διαφορών από την Επιτροπή σε υποθέσεις συμβάσεων
- διεκδίκησε με επιτυχία την ενίσχυση των αρμοδιοτήτων του σχετικά με τη διεξαγωγή έρευνας
- ανέπτυξε στενή συνεργασία με συνηγόρους του πολίτη και συναφείς φορείς στα κράτη μέλη, μέσω του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών
- δημιούργησε έναν διαδραστικό διαδικτυακό οδηγό σχετικά με τα εξωδικαστικά μέσα διευθέτησης διαφορών, που έχουν ως στόχο την προστασία των δικαιωμάτων που απορρέουν από το δίκαιο της ΕΕ.

Δρώντας προληπτικά

Πέρα από τη διερεύνηση αναφορών, ο Διαμεσολαβητής δρα επίσης προληπτικά προκειμένου να βελτιώσει την ποιότητα της διοίκησης της ΕΕ. Ενδεικτικά παραδείγματα τέτοιων δράσεων αποτελούν τα ακόλουθα:

- αυτεπάγγελτες έρευνες σε τομείς όπως οι καθυστερήσεις πληρωμών, η αναπηρία και οι διακρίσεις λόγω ηλικίας, με στόχο τον εντοπισμό ενδεχομένων συστημικών περιπτώσεων κακοδιοίκησης και την εξεύρεση πρόσφορων λύσεων
- συστηματική ανάλυση της ανταπόκρισης των θεσμικών οργάνων σε επικρίσεις και συμπληρωματικές παρατηρήσεις που διατυπώνει ο Διαμεσολαβητής



- συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων για να διασφαλισθεί η ενημέρωση των ενδιαφερομένων μερών για τις κοινωνικές και περιβαλλοντικές πολιτικές της και για την εσωτερική διαδικασία υποβολής καταγγελιών
- συμμετοχή σε δημόσιες διαβουλεύσεις που διοργανώνει η Επιτροπή σχετικά με την πρόσβαση στα έγγραφα, το δημοσιονομικό κανονισμό και την Πρωτοβουλία Ευρωπαίων Πολιτών
- ανάπτυξη τακτικού και οργανωμένου διαλόγου με τα θεσμικά όργανα.

Η στρατηγική του Διαμεσολαβητή για την τρέχουσα θητεία που άρχισε το 2009, βασίζεται σε όσα έχουν ήδη επιτευχθεί. Ο Διαμεσολαβητής αποσκοπεί να βοηθήσει την Ένωση να τηρήσει τις υποσχέσεις που έχει δώσει στους πολίτες με τη Συνθήκη της Λισαβόνας, όσον αφορά τα θεμελιώδη δικαιώματα, την ενίσχυση της διαφάνειας και την αύξηση των ευκαιριών για συμμετοχή στις ευρωπαϊκές διαδικασίες χάραξης πολιτικής.



2. Αποστολή, επιδιώξεις και κατευθυντήριες αρχές

Η αποστολή μας

Το 2009 ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής υιοθέτησε το εξής κείμενο αποστολής:

Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής μεριμνά για τη δίκαιη έκβαση των αναφορών κατά των οργάνων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, προωθεί τη διαφάνεια και καλλιεργεί το πνεύμα εξυπηρέτησης των πολιτών. Στοχεύει, μέσω του διαλόγου, στην οικοδόμηση της εμπιστοσύνης μεταξύ των πολιτών και της Ευρωπαϊκής Ένωσης και στην υιοθέτηση βέλτιστων προτύπων συμπεριφοράς από τα θεσμικά όργανα της Ένωσης.

Οι επιδιώξεις μας

Έως τη λήξη της τρέχουσας θητείας φιλοδοξούμε:

- να αυξήσουμε σημαντικά την αποτελεσματικότητά μας ως εναλλακτικού μέσου διευθέτησης διαφορών με τα όργανα της Ένωσης
- να αναγνωριστούμε ως κινητήρια δύναμη των προσπαθειών που έχουν ως στόχο την ένταξη των πολιτών στο επίκεντρο του διοικητικού πολιτισμού της Ένωσης
- να καταδείξουμε πληρέστερα τη συνεχή δέσμευσή μας τόσο να εντοπίζουμε όσο και να εκπληρώνουμε τις προσδοκίες των αναφερομένων αλλά και άλλων ενδιαφερόμενων μερών.

Οι κατευθυντήριες αρχές μας

Πέντε κατευθυντήριες αρχές συνιστούν το πλαίσιο κάθε δραστηριότητάς μας, εντός και εκτός του θεσμού.

Ακεραιότητα

- Χειριζόμαστε τις αναφορές αντικειμενικά και αμερόληπτα.
- Είμαστε ειλικρινείς, αξιόπιστοι και εργαζόμαστε με γνώμονα ένα αίσθημα ορθότητας.

Ακριβοδίκαιη αντιμετώπιση

- Θεωρούμε ότι η ακριβοδίκαιη αντιμετώπιση κάθε ζητήματος αποτελεί θεμελιώδη αρχή της χρηστής διοίκησης.
- Στόχος μας είναι να επιτυγχάνουμε μια εύλογη και δίκαιη ισορροπία μεταξύ αντικρουόμενων δικαιωμάτων και συμφερόντων και να βοηθούμε επίσης τους άλλους να πράττουν το ίδιο.

Λογοδοσία

- Θεωρούμε ότι το να λογοδοτούμε στους άλλους για τις πράξεις μας αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της ανεξαρτησίας του Διαμεσολαβητή.
- Εργαζόμαστε με όσο το δυνατόν διαφανέστερο τρόπο.



- Εξηγούμε τις αποφάσεις και τις ενέργειές μας και αιτιολογούμε τις πράξεις μας.

Διάλογος

- Είμαστε δεκτικοί, ακούμε προσεκτικά και με σεβασμό τους άλλους και προσπαθούμε να δούμε τα πράγματα από τη δική τους οπτική γωνία.
- Αναλαμβάνουμε προληπτική δράση, προσεγγίζοντας τα ενδιαφερόμενα μέρη, είτε είναι πολίτες, ενώσεις, ή θεσμικά όργανα.
- Χρησιμοποιούμε όσο το δυνατόν σαφή και κατανοητή γλώσσα.

Εξυπηρέτηση

- Έχουμε επίγνωση του ότι ο Διαμεσολαβητής υπάρχει για να εξυπηρετεί τους πολίτες και τα ενδιαφερόμενα μέρη και αποσκοπούμε στην παροχή υπηρεσιών υψίστης δυνατής ποιότητας.
- Αντλούμε διδάγματα από τις εμπειρίες μας, αλλά και από τις εμπειρίες των άλλων και δρούμε προληπτικά, εντοπίζοντας, αναπτύσσοντας και εφαρμόζοντας βέλτιστες πρακτικές.
- Ζητούμε συγγνώμη για τα λάθη μας και καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια για να τα διορθώσουμε.



3. Στόχοι και προτεραιότητες

Στόχος 1 – Προσεκτική ακρόαση

Επιθυμούμε να ακούμε τα ενδιαφερόμενα μέρη, να είμαστε ανοιχτοί στις προτάσεις που διατυπώνουν και να εντοπίζουμε τις βέλτιστες πρακτικές

Προτεραιότητες:

1. Τακτική λήψη των σχολίων και παρατηρήσεων από χρήστες των υπηρεσιών του θεσμού σχετικά με τις εμπειρίες και τις απόψεις τους για την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουμε.
2. Περαιτέρω ανάπτυξη των επαφών μας με τα όργανα της ΕΕ σε όλα τα επίπεδα για να κατανοήσουμε καλύτερα πώς μπορούμε να τα βοηθήσουμε να καλλιεργήσουν και να προωθήσουν μια νοοτροπία εξυπηρέτησης του πολίτη.
3. Στενή επικοινωνία με οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών, προκειμένου να κατανοούμε καλύτερα τις ανησυχίες τους.
4. Παρακολούθηση του τρόπου με τον οποίο άλλοι θεσμοί επιτυγχάνουν υψηλά επίπεδα απόδοσης και κατανόηση των σχετικών διεργασιών τους.
5. Ενημέρωση από το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Διαμεσολαβητών σχετικά με τις βέλτιστες πρακτικές στα κράτη μέλη, οι οποίες θα μπορούσαν να υιοθετηθούν σε επίπεδο ΕΕ.

Στόχος 2 – Αποτελεσματικότητα

Επιθυμούμε να εντοπίζουμε τρόπους για να επιτυγχάνουμε ταχύτερα αποτελέσματα

Προτεραιότητες:

1. Ενίσχυση της ικανότητας της υπηρεσίας έτσι ώστε να χειρίζεται τις αναφορές ακόμη πιο αποτελεσματικά και αποδοτικά.
2. Μείωση του χρόνου που απαιτείται για την περάτωση των ερευνών, παρακολουθώντας στενότερα τις προθεσμίες και, όπου είναι δυνατό, καθορίζοντας συντομότερες.
3. Ανάπτυξη εναλλακτικών και απλοποιημένων διαδικασιών για την ταχεία, όπου είναι δυνατό, διευθέτηση των αναφορών χωρίς να καταφεύγουμε σε μακροχρόνια διερεύνηση.
4. Επανεξέταση του τρόπου χειρισμού των εκτός αρμοδιότητας αναφορών.

Στόχος 3 – Πειθώ

Επιθυμούμε να επηρεάζουμε θετικά το διοικητικό πολιτισμό των θεσμικών οργάνων της ΕΕ

Προτεραιότητες:

1. Διερεύνηση τρόπων έτσι ώστε οι προτάσεις για φιλικό διακανονισμό, τα σχέδια συστάσεων και οι παρατηρήσεις του Διαμεσολαβητή να καταστούν ακόμα πιο πειστικές.
2. Ανάδειξη του ρόλου του Διαμεσολαβητή ως πλούσιας πηγής γνώσεων και εμπειριών ικανών να βοηθήσουν τα θεσμικά όργανα να βελτιώσουν τις διοικητικές πρακτικές τους.
3. Ανάληψη πρωτοβουλιών για να πεισθούν τα θεσμικά όργανα ότι η προσέγγιση των πολιτών και των οργανώσεων της κοινωνίας πολιτών πρέπει να αποτελεί εγγενές στοιχείο της νοοτροπίας εξυπηρέτησης των πολιτών και ότι τούτο είναι σημαντικά προς όφελός τους.



4. Επικέντρωση σε συστημικά ζητήματα, εντοπίζοντας τόσο τους τομείς στη Διοίκηση της ΕΕ που δυσλειτουργούν όσο και τις δυνατότητες βελτίωσής τους και αξιοποιώντας περαιτέρω την αρμοδιότητα του Διαμεσολαβητή να διεξάγει αυτεπάγγελτες έρευνες.
5. Συμμετοχή σε συζητήσεις για θέματα πολιτικής σε τομείς συναφείς με την εντολή του Διαμεσολαβητή.

Στόχος 4 – Επικοινωνία

Επιθυμούμε να παρέχουμε στο κοινό και στα ενδιαφερόμενα μέρη χρήσιμες και εύκολα προσβάσιμες πληροφορίες

Προτεραιότητες:

1. Ανάπτυξη έντυπων και ηλεκτρονικών εκδόσεων εστιασμένων στις ανάγκες των εξειδικευμένων ακροατηρίων μας.
2. Εύρεση νέων και βελτιωμένων τρόπων για να ενημερώνουμε τους πολίτες σχετικά με το πώς ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής και το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Διαμεσολαβητών μπορούν να τους βοηθήσουν να απολαμβάνουν τα δικαιώματά τους.
3. Περαιτέρω ευαισθητοποίηση του κοινού για τις έρευνες που διεξάγει ο Διαμεσολαβητής, καθώς και τον αντίκτυπο σημαντικών υποθέσεων.
4. Εξασφάλιση ότι η πολιτική πληροφόρησης του θεσμού αναδεικνύει επαρκώς τις πρωτοβουλίες μας για τη βελτίωση της ποιότητας της διοίκησης, καθώς και το έργο μας σχετικά με τις αναφορές και ενθαρρύνει επίσης τον πλήρη σεβασμό των δικαιωμάτων των πολιτών.
5. Ανάπτυξη της εσωτερικής επικοινωνιακής μας πολιτικής, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η έγκαιρη και πλήρης ενημέρωση του προσωπικού για τις εξελίξεις εντός του θεσμού.

Στόχος 5 – Προσαρμογή

Επιθυμούμε να επανεξετάζουμε σταθερά τον τρόπο χρησιμοποίησης των πόρων μας για να βελτιώνουμε την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα του θεσμού

Προτεραιότητες:

1. Ενίσχυση των μηχανισμών διαχείρισης και ελέγχου για να διασφαλίζεται η βέλτιστη χρήση των ανθρωπίνων και οικονομικών πόρων και τα υψηλότερα πρότυπα διοίκησης εντός του θεσμού.
2. Σταθερή παρακολούθηση και βελτίωση της ποιότητας του έργου μας.
3. Εφαρμογή ενός αποτελεσματικού και ολοκληρωμένου ηλεκτρονικού συστήματος για τη διαχείριση και παρακολούθηση της συνολικής ροής των εργασιών της υπηρεσίας.
4. Ανάπτυξη αποτελεσματικής και συνεχώς εξελισσόμενης πολιτικής ανθρωπίνων πόρων για την προσέλκυση και τη διατήρηση προσωπικού υψηλών προσόντων, προσηλωμένου στο στόχο του θεσμού.
5. Διερεύνηση των δυνατοτήτων για καλύτερη αξιοποίηση της συνεργασίας με άλλους θεσμούς της ΕΕ.



4. Εφαρμογή και αξιολόγηση

Για να επιτευχθούν έως τη λήξη της τρέχουσας θητείας οι στόχοι και οι προτεραιότητες που ορίζονται στον παρόντα στρατηγικό σχεδιασμό απαιτούνται συγκεκριμένες δράσεις. Οι τελευταίες θα προσδιορίζονται κάθε χρόνο μέσω της διαδικασίας κατάρτισης του ετήσιου σχεδίου διαχείρισης (ΕΣΔ).

Οι στόχοι και οι προτεραιότητες της στρατηγικής θα αποτελέσουν το σημείο εκκίνησης για τα ΕΣΔ των ετών 2011, 2012, 2013 και 2014. Κατά τις διαβουλεύσεις που συνέβαλαν στην κατάρτιση της παρούσας στρατηγικής, τα ενδιαφερόμενα μέρη διατύπωσαν ποικίλες προτάσεις για συγκεκριμένες δράσεις τις οποίες, κατά τη γνώμη τους, θα πρέπει να αναλάβει ο Διαμεσολαβητής. Αυτές οι προτάσεις θα χρησιμεύσουν ως απόθεμα για δυνητικές δράσεις και θα τροφοδοτούν τη διεργασία κατάρτισης των ΕΣΔ τα προσεχή έτη.

Για να μετρηθεί η πρόοδος που σημειώνουμε στην επίτευξη των προτεραιοτήτων και των στόχων μας, καθορίστηκαν οι εξής βασικοί δείκτες επιδόσεων (ΒΔΕ). Η χρησιμότητα και συμβατότητα των δεικτών θα επανεξετάζεται υπό το πρίσμα της εμπειρίας που αποκομίζεται και, εάν κρίνεται απαραίτητο, θα αναθεωρούνται.

Βασικοί δείκτες επιδόσεων και αντίστοιχοι στόχοι

ΒΔΕ 1	Στρατηγική και διακυβέρνηση	Αποτίμηση από το προσωπικό της υπηρεσίας του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή και τα εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη.	Στόχος 1 Στόχος 3 Στόχος 4
ΒΔΕ 2	Αναφορές και έρευνες	Αριθμός των ερευνών που περατώθηκαν σε σχέση προς τον αριθμό των εν εξελίξει ερευνών στο τέλος της προηγούμενης περιόδου αναφοράς. Αριθμός και ποσοστό των υποθέσεων στις οποίες η απόφαση περί παραδεκτού λαμβάνεται εντός ενός μηνός σε σύγκριση προς τα αντίστοιχα στοιχεία της προηγούμενης περιόδου αναφοράς.	Στόχος 2
ΒΔΕ 3	Αναφορές και έρευνες	Ποσοστό των ερευνών που περατώθηκαν εντός (i) 12 και (ii) 18 μηνών, σε σύγκριση προς τα αντίστοιχα στοιχεία της προηγούμενης περιόδου αναφοράς.	Στόχος 2
ΒΔΕ 4	Αναφορές και έρευνες	Αριθμός των φιλικών διακανονισμών και των σχεδίων συστάσεων που προτάθηκαν ως ποσοστό του συνόλου των υποθέσεων στις οποίες διαπιστώνεται κακοδιοίκηση, σε σύγκριση προς την προηγούμενη περίοδο αναφοράς.	Στόχος 3
ΒΔΕ 5	Αναφορές και έρευνες	Αριθμός των αυτεπάγγελτων ερευνών που αφορούσαν ζητήματα συστημικής κακοδιοίκησης, σε σύγκριση προς το αντίστοιχο στοιχείο της προηγούμενης περιόδου αναφοράς.	Στόχος 3



ΒΔΕ 6	Επικοινωνία και προσέγγιση του κοινού	Επαφές με τρίτα ενδιαφερόμενα μέρη (συχνότητα και σημασία).	Στόχος 1 Στόχος 4
ΒΔΕ 7	Υπηρεσίες στήριξης (ανθρώπινοι πόροι)	Επίπεδα στελέχωσης, τα οποία μετρώνται ως ισοδύναμα πλήρους απασχόλησης (σύνθετος δείκτης).	Στόχος 5
ΒΔΕ 8	Υπηρεσίες στήριξης (ανθρώπινοι πόροι)	Μέσος όρος ημερών επαγγελματικής κατάρτισης ανά υπάλληλο, σε σύγκριση προς την προηγούμενη περίοδο αναφοράς.	Στόχος 5
ΒΔΕ 9	Υπηρεσίες στήριξης	Βαθμός ικανοποίησης του προσωπικού του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή.	Στόχος 5
ΒΔΕ 10	Υπηρεσίες στήριξης (οικονομικά θέματα)	Εκτέλεση του προϋπολογισμού (σύνθετος δείκτης).	Στόχος 5

Ο Διαμεσολαβητής θα δημοσιεύει κάθε χρόνο στον ιστότοπό του ένα πίνακα, ο οποίος θα περιέχει τις επιδόσεις που αφορούν την επίτευξη των στόχων και των προτεραιοτήτων του.



Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής

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

T. + 33 (0)3 88 17 23 13
F. + 33 (0)3 88 17 90 62
www.ombudsman.europa.eu
eo@ombudsman.europa.eu

© Ευρωπαϊκή Ένωση, 2010
Η αναπαραγωγή για εκπαιδευτικούς
και μη εμπορικούς σκοπούς επιτρέπεται,
εφόσον αναφέρεται η προέλευση.