



An tOmbudsman Eorpach

Straitéis an Ombudsman Eorpaigh

“I dTreo 2024”

**Leanúint le Tionchar a
Imirt**

Nollaig 2020

GA



Clár Ábhar

RÉAMHRÁ	2
1. MISEAN	4
2. AN STRAITÉIS	6
CUSPÓIR 1 – TIONCHAR MARTHANACH AR AN RIARACHÁN AE A BHAINN AMACH	7
CUSPÓIR 2 – ÁBHARTHACHT FÍORSHAOIL A ÁIRITHIÚ DO SHAORÁNAIGH NA HÉORPA	7
CUSPÓIR 3 – FEASACHT SAORÁNACH A MHÉADÚ AR ÁR GCUID OIBRE	8
CUSPÓIR 4 – LEANÚINT LE FEABHAS A CHUR AR ÁR N-ÉIFEACHTÚLACHT	8
3. CUR CHUN FEIDHME AGUS TOMHAS	9



Réamhrá

De bharr phaindéim na bliana 2020, athdhíríodh aire an phobail agus an lucht polaitíochta ar an ríthábhacht a bhaineann le riarachán poiblí ar ardchaighdeán.

Nuair a bhain COVID-19 an Eoraip amach den chéad uair, ba iad na seirbhísí poiblí go príomha ar iarradh orthu cosaint a thabhairt do shaoránaigh ar fud na n-earnálacha uile dár saol, lena n-áirítear sláinte agus fostaíocht.

I roinnt tíortha, nocht an ghéarchéim na bearnaí a bhí ann sna seirbhísí sin nó a mhéid a creimeadh iad nó a rinneadh faillí iontu san am atá thart. I dtíortha eile, ba iad seirbhísí poiblí láidre, a bhí á gcothú ag riaracháin éifeachtacha, a chabhraigh le maolú a dhéanamh ar roinnt de na cineálacha tionchair is measa ar a muintir.

Cé go ndeachaigh formhór na saoránach i muinín a riarachán féin láithreach chun cabhair a fháil, dhírigh an ghéarchéim aire ar riarachán an Aontais Eorpaigh (AE) freisin, go háirithe i ndáil leis an ról sláinte poiblí atá aige agus i ndáil leis an dóigh a mbainistíodh sé dáileadh na gcistí téarnaimh phaindéime sna blianta atá romhainn.

Is é an ról a bheidh ag an Ombudsman Eorpach thar na blianta sin an oiread cabhrach agus is féidir a thabhairt don riarachán chun dul i ngleic leis na dúshláin sin agus le dúshláin eile thar ceann shaoránaigh agus chónaitheoirí AE. Leagtar amach sa straitéis seo an cur chuige a ghlacfaidh an oifig ina leith sin.

Agus bunchloch láidir i bhfeidhm againn, leanfaimid leis an gcúram atá orainn a chomhlíonadh faoin sainordú atá agam go dtí an bhliain 2024. Bhí tionchar mór ag ár gcuid oibre thar na seacht mbliana seo a chuaigh thart. Bítear ag déanamh teagmháil níos tapa i gcónaí leis an oifig nuair a thagann saincheistanna leasa phoiblí chun cinn. Is léiriú é sin ar a mhéid a fhéachtar orainn mar oifig iontaofa, neamhspleách agus éifeachtúil a bhaineann dea-thorthaí amach. Freagraíonn an riarachán go maith do na hidirghabhálacha uainn agus tá ár n-ábharthacht soiléir dár gcuid geallsealbhóirí éagsúla agus aithníonn siad an ábharthacht sin.

Athchóiríodh ár gcuid cleachtas oibre agus leanfaimid le hiarracht a dhéanamh a bheith inár n-eiseamláir de dhea-riarachán. Déanfaidh an Stiúrthóireacht nua um chásanna cuíchóiriú ar ár gcuid oibre agus áiritheoidh sí go mbeidh ár gcuid comhghleacaithe ag gabháil don obair is fearr a oireann dá gcuid scileanna agus ábhar spéise.

Agus an straitéis á cur i bhfeidhm againn, táimid in áit mhaith chun cúnaimh dearfach a thabhairt don riarachán AE sna blianta an-dúshlánach atá romhainn. Táimid inár n-oifig bheag a bhfuil sainordú mór aici agus léirítear sa straitéis seo an uaillmhian atá againn saoránaigh a chosaint a mhéid is mó is féidir, mar a cuireadh de chúram orainn le Conarthaí AE agus leis an gCairt um Chearta Bunúsacha.

Emily O'Reilly



Conradh Maastricht 1992

Airteagal 8

1. Tionscnaítear leis seo saoránacht den Aontas.

Airteagal 8d

Beidh ceart achainí ag gach saoránach den Aontas os comhair Pharlaimint na hEorpa i gcomhréir le forálacha Airteagal 138d.

Féadfaidh gach saoránach den Aontas dul ar iontaoibh an Ombudsman arna bhunú i gcomhréir le forálacha Airteagal 138e.

Parlaimint na hEorpa, rún iomlánach (1994/2160)

1. Creideann sí, chun feabhas a chur ar chaidrimh idir saoránaigh na hEorpa agus institiúidí an Chomhphobail Eorpaigh, gur cheart caidrimh a bheith bunaithe ar chearta shaoránaigh na hEorpa a urramú agus, dá réir sin, tá sí den tuairim gurb é an toradh a bheidh ar an Ombudsman a bhunú:
 - (a) go ndéanfar cearta shaoránaigh na hEorpa a chosaint ar dhrochriarachán ag comhlachtaí agus institiúidí an Chomhphobail Eorpaigh;
 - (b) go gcuirfear feabhas ar chaidrimh idir na hinstitiúidí agus saoránaigh na hEorpa.
2. Tá sí den tuairim gurb amhlaidh, i dteannta a chéile, go bhfuil a Coiste um Achainíochas agus an tOmbudsman ina gcóras éifeachtach le haghaidh leasanna na ngnáthshaoránach a chosaint i réimsí a thagann faoi fhreagracht an Chomhphobail Eorpaigh, rud a chuireann feabhas ar fheidhmiú daonlathach an Chomhphobail;



1. Misean

Is é an misean atá againn tacú le saoránacht na hEorpa.

Déanaimid é sin trí éisteacht le saoránaigh agus lenár gcuid geallsealbhóirí agus trí obair i gcomhar leis na hinstitiúidí AE chun riarachán níos cuntasáí, níos trédhearcaí, níos eiticiúla agus níos éifeachtaí a chruthú.

An straitéis uainn i gcomhthéacs na ndúshlán reatha roimh AE

Príomhscéal na bliana 2020 ba ea paindéim COVID-19, a raibh tionchar ollmhór soiléir aici ar obair an riaracháin AE ar fad. Beidh tionchar na paindéime le brath go fóill idir an gearrthearma agus an meántearma agus beidh iarmhairtí aici go ceann i bhfad.

Tá cuid mhór dúshlán eile le sárú ag AE, áfach:

- Gné mhéadaitheach den saol san Eoraip chomhaimseartha is ea sceipteachas inmheánach i leith AE, mar aon leis an bhfás ar dhearthaí náisiúnacha míchuibheasacha agus ar chórais uathlathacha pholaitíochta. Tá fórsaí domhanda eile ina mbagairt freisin ar an iltaobhachas, ar fís bhunaidh na hEorpa é.
- Agus an gheopholaitíocht ag fás ann, bíonn ról méadaitheach á imirt ‘ar an láthair’ ag an riarachán AE maidir le saincheisteanna amhail an imirce, an tslándáil agus an tsláinte, fiú. Is dúshlán é sin do riarachán AE a dhírigh go príomha ar chúrsaí teicniúla agus rialála san am atá thart. Mar shampla, tá ról breisithe ‘teagmhálach’ ag gníomhaireachtaí AE maidir le cosaint a thabhairt [d’imircigh sa Mheánmhuir](#) anois agus tá an Coimisiún Eorpach tar éis [stoc-charn soláthairtí leighis AE](#) a chruthú den chéad uair riamh.
- Tá roinnt dúshlán beartais le sárú ag AE ag an am céanna: an éigeandáil aeráide, fadhbanna smachta reachta laistigh den Aontas, an ghéarchéim imirce, an Breatimeacht, díospóidí trádála domhanda agus dúshlán dhigiteacha, lena n-áirítear faireachas méadaitheach agus iomaíocht dhomhanda intleachta saorga.
- Ós rud é go n-aithnítear [go forleathan](#) anois an tionchar rialála domhanda atá ag AE, is ábhartha fós na saincheisteanna a bhaineann le trédhearcacht agus eitic brústocaireachta maidir le leas an phobail a chosaint. Má leagann AE ardchaighdeán síos sa réimse sin, beidh sé in ann an caighdeán domhanda a leagan síos ansin le haghaidh trédhearcacht agus eitic brústocaireachta, rud ar sampla é de chumhacht bhog a úsáid ar bhealach dearfach suntasach.
- Ré nua dá éabhlóid is ea plean téarnaimh eacnamaíoch COVID-19 ó AE, lena n-áirítear iasachtaíocht choiteann AE. Ní hamháin go n-ardaítear leis an bplean sin ionchais an phobail, ach spreagtar leis freisin ábhair imní faoin dóigh a gcaitear an t-airgead sin. Is gá go mbeidh saoránaigh ar an eolas faoi cén áit, cén dóigh agus cén fáth a bhfuil na cistí téarnaimh á ndáileadh. Tá sé de cheart acu freisin na hinstitiúidí AE a choinneáil cuntasach faoin gcaiteachas sin, rud nach mbeifear in ann a dhéanamh ach amháin i gcás go mbeidh na leibhéil iomchuí trédhearcachta i bhfeidhm.
- Ar deireadh, bíonn ag méadú i gcónaí ar a bhfuil Eorpaigh ag súil leis ó riaracháin phoiblí agus is minic a bhíonn siad ag súil le freagraí láithreacha a fháil ar a gcuid ábhar imní. Mar gheall ar an



teicneolaíocht chomhaimseartha agus ar uirlisí meán sóisialta, is beag saoránach a chuireann suas le moilleanna riaracháin phoiblí inniu.

Na himpleachtaí dár gcuid oibre

- Mar thoradh ar phaindéim COVID-19, cuireadh leis na hábhair inní agus na hábhair eagla atá ag saoránaigh, cuireadh brú ar bhuiséid phoiblí agus rinneadh dífear ollmhór do riaracháin phoiblí san Eoraip agus níos faide i gcéin. Ní mór don riarachán AE freagairt don dúshlán sin agus ní mór dúinn ár seacht ndícheall a dhéanamh cabhrú le saoránaigh agus cónaitheoirí na hEorpa agus leis na hinstiúidí AE araon.
- Aithnímid gurb ard, tríd is tríd, atá na caighdeáin riaracháin, eitice agus trédhearcachta atá i bhfeidhm ag AE i gcomparáid le gníomhaithe domhanda eile agus lena lán Ballstát, fiú. Mar sin féin, ba cheart do na hinstiúidí AE caighdeáin riaracháin dhomhanda a leagan síos dóibh féin, agus iad ag gníomhú mar eiseamláirí. Is é an daonlathas iolraíoch an difríocht idir an Eoraip agus cuid mhór áiteanna eile ar domhan agus is gá dea-riarachán a bheith i bhfeidhm againn chun tacú lenár struchtúir dhaonlathacha.
- Leag AE sprioc síos dó féin cheana féin chun an Eoraip a bhunathrú chun feabhais ar bhealach glas, digiteach agus cothrom. Is ó thaobh na hathléimneachta de a fhéachtar ar an sprioc sin sa chéad [Tuarascáil ón gCoimisiún Eorpach maidir leis an bhFadbhreathnaitheacht Straitéiseach](#), rud ina leagtar amach dearcadh fadtéarmach i leith cheapadh beartas AE.

“Is é is brí leis an athléimneacht an cumas dul i ngleic le dúshláin agus déileáil leo ach freisin tabhairt faoin aistriú ar bhealach inbhuanaithe cothrom daonlathach.”

Tarraingítear aird sa tuarascáil ar roinnt láidreachtaí agus leochaileachtaí a bhí ag AE le linn ghéarchéim COVID-19. Cé go bhfuil an tOmbudsman den tuairim go bhfuil ardcháilíocht an riaracháin AE ar cheann de na láidreachtaí atá aige, creideann sí freisin go n-áirítear leis na leochaileachtaí atá aige an easpa rannpháirtíochta saoránach agus an fhéidearthacht go mbeadh tionchar míchuí ag an lucht brústocaireachta. Cuirtear le dlisteanacht nuair a bhíonn trédhearcacht agus rannpháirtíocht ann – agus creimtear í ina n-éagmais.

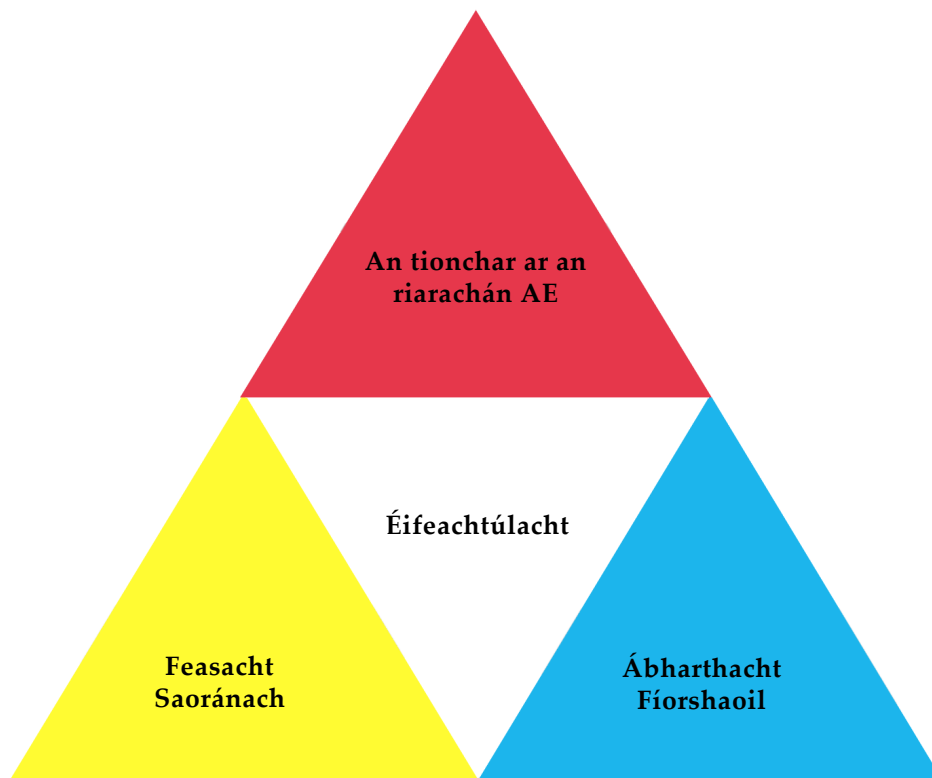
Má tá AE chun éirí níos athléimní, ní mór don riarachán AE éirí níos athléimní trína thrédhearcacht, a eitic agus a chuntasacht dhaonlathach a neartú. Is gá dó tuiscint a ghnóthú ar na naisc idir éagmais na nithe sin agus fás an Eoraisceipteachais agus gníomhú de bhun na tuisceana sin.



2. An Straitéis

Is é an straitéis atá againn ceithre chuspóir a **threisíonn a chéile ar bhonn frithpháirteach** a chur le chéile agus a bhaint amach.

1. Tá sé mar aidhm againn **tionchar marthanach dearfach** a imirt ar an riarachán AE chun tairbhe do shaoránaigh agus cónaitheoirí uile na hEorpa.
2. Chun an méid sin a dhéanamh, ní mór **ábharthacht fíorshaoil** a bheith ag baint lenár gcuid oibre go fóill.
3. Chun an tionchar sin a bhaint amach, ní mór dúinn leanúint le **feasacht saoránach** a mhéadú ar an obair a dhéanaimid ar fud na hEorpa.
4. I bhfianaise na n-acmhainní teoranta atá againn, d'éiríomar **an-éifeachtúil** le roinnt blianta anuas. Is féidir linn bheith níos éifeachtúla fós, áfach.



Freastalaítear ar roinnt cuspóirí leis an straitéis uainn:

1. Cruthaítear comhthuisicint i measc na foirne ar fad ar an méid atá á dhéanamh againn agus ar cén fáth a bhfuil an méid sin á dhéanamh againn;
2. Leagtar síos na spriocanna atá le gnóthú trí gach *Plean Bainistíochta Bliantúil*;
3. Soláthraítear creat ilbhliantúil le haghaidh úsáid éifeachtúil a bhaint as ár gcuid acmhainní;
4. Cabhraítear lenár dtrédhearcacht agus ár gcuntasacht sheachtrach a mhéadú.



Cuspóir 1 – tionchar marthanach ar an riarachán AE a bhaint amach

Tosaíochtaí

1. Ceannaireacht a sholáthar mar údarás aitheanta, iontaofa agus neamhspleách maidir le saincheisteanna atá ábhartha do shainordú an Ombudsman.
2. Sainithint a dhéanamh ar na dóigheanna is fearr ar féidir linn cabhrú leis an riarachán AE foghlaim ó ghéarchéim COVID-19 agus éirí níos athléimní.
3. Leas a bhaint as raon iomlán chumhachtaí foirmiúla agus boga an Ombudsman chun torthaí dearfacha agus feabhsuithe a bhaint amach sa riarachán AE.
4. Forbairt a dhéanamh ar ghníomhaíocht leantach níos córasaí agus níos substaintí i leith ár gcuid oibre. Athbhreithniú a dhéanamh, ar mhaithe le hathruithe dearfacha a dhéanamh, ar na dóigheanna a measúnaímid an tionchar meántéarmach agus fadtéarmach a bheidh ag ár gcuid moltaí agus smaointe agus ag gach uirlis eile a úsáidimid.
5. An comhar agus an t-idirphlé leis na hinstiúidí AE a neartú chun a áirithiú go gcuirfear feabhas leanúnach ar chleachtais riaracháin trí iontaoibh agus comhoibriú gafa a thógáil.

Cuspóir 2 – ábharthacht fíorshaoil a áirithiú do shaoránaigh na hEorpa

Tosaíochtaí

1. Leanúint le cabhrú le daoine atá ag lorg sásaimh agus le sainithint réamhghníomhach agus taighde a dhéanamh ar réimsí lena mbaineann ríthábhacht do shaoránaigh agus cónaitheoirí na hEorpa le haghaidh fiosrúcháin agus tionscnaimh chórasacha a d'fhéadfaí a dhéanamh.
2. Cur leis an tuiscint atá againn ar dhinimic athraitheach AE agus ar an gcomhthéacs polaitiúil, sóisialta, eacnamaíoch agus dlíthiúil ina mbímid ag feidhmiú agus, i gcás inarb iomchuí, páirt a ghlacadh i ndíospóireachtaí agus forbairtí ábhartha maidir leis an daonlathas Eorpach agus rannchuidiú leo sin.
3. Sainithint a dhéanamh ar na treochocháin córasacha sa riarachán poiblí thar roinnt blianta ar leibhéal AE agus ar leibhéal náisiúnta, mar shampla *an chianobair, an ríomhshaoránacht, agus úsáid na hintleachta saorga*. Machnamh a dhéanamh ar na himpleachtaí don daonlathas Eorpach agus conclúidí a bhaint as sin.
4. Teagmháil a dhéanamh lenár gcuid geallsealbhóirí, lena n-áirítear na taighdeoirí acadúla is fearr agus na saineolaithe dlí is fearr san Eoraip, agus foghlaim ó na daoine sin.
5. Oibriú i gcomhar le [Líonra Eorpach na nOmbudsman](#), le comhlachtaí eile de chuid na mBallstát, le líonraí idirnáisiúnta agus le heagraíochtaí idirnáisiúnta chun na caighdeáin is airde agus na cleachtais is fearr a shainithint, mar shampla maidir le cearta bunúsacha agus le saincheisteanna rialachais.



Cuspóir 3 – feasacht saoránach a mhéadú ar ár gcuid oibre

Tosaíochtaí

1. A áirithiú go leanfaimid lenár gcuid oibre a chur in iúl ar líne agus as líne ar bhealach soiléir, agus úsáid á baint as teanga atá inrochtana, sothuigthe agus an-spéisiúil.
2. Tuilleadh teagmhála a dhéanamh le Parlaimint na hEorpa agus lena coistí ar an raon leathan saincheisteanna cúraim fhrithpháirtigh, agus ár neamhspleáchas á choinneáil ag an am céanna.
3. Cur chuige rannpháirtíochta a fhorbairt lenár gcuid geallsealbhóirí agus le hiolraitheoirí, amhail eagraíochtaí sochaí sibhialta, na meáin, gnóthais, agus eagraíochtaí eile.
4. Oibriú i gcomhar, a mhéid is féidir, lenár gcuid geallsealbhóirí agus le heagraíochtaí eile atá ábhartha dár gcuid oibre chun cabhrú leis na grúpaí is mó faoi ghannionadaíocht san Eoraip cothroime rochtana¹ a fháil ar institiúidí AE.
5. Ár gcuid oibre le [Coinbhinsiún na Náisiún Aontaithe ar Chearta Daoine faoi Mhíchumas](#) a leathnú chun cabhrú leis an riarachán AE a bheith ina cheannaire domhanda mar fhostóir do dhaoine faoi mhíchumas.

Cuspóir 4 – leanúint le feabhas a chur ar ár n-éifeachtúlacht

Tosaíochtaí

1. A áirithiú go mbeidh acmhainní buiséadacha an Ombudsman ag teacht leis an straitéis seo.
2. Leanúint le feabhas a chur ar an oiread próiseas dár gcuid agus is féidir chun éifeachtacht agus éifeachtúlacht ár gcuid oibre a uasmhéadú, mar shampla trí leas a bhaint as an digitiú. Breithniú a dhéanamh, i gcás inarb iomchuí, ar réitigh de chuid riaracháin mhórsála AE a ghlacadh.
3. Cultúr inmheánach trédhearcachta, eitice, nuálaíochta agus seirbhíse do shaoránaigh a spreagadh.
4. An Oifig a fhorbairt arís eile mar áit oibre atá tarraingteach, dinimiciúil agus tábhachtach do dhaoine atá inspreatha, éirimiúil agus uailmhianach.
5. Leanúint lenár n-oifig, ár bpróisis oibre agus ár bhfor-rochtain a struchtúrú ar bhealach solúbtha oiriúnaitheach, agus dóigheanna nua ar féidir difear a dhéanamh á dtástáil agus á bhfoghlaim².

¹ Féach Airteagal 9, CAE

² Chun faisnéis chúlra a fháil, léigh anseo faoin teideal 'smaointeoireacht deartha':

<https://www.innovations.harvard.edu/blog/design-thinking-better-government-services-human-centered>



3. Cur chun feidhme agus tomhas

Déantar gníomhartha nithiúla chun na cuspóirí agus na tosaíochtaí thuas a bhaint amach a phleanáil agus a mheas ar bhonn bliantúil tríd an *bPlean Bainistíochta Bliantúil* agus tríd an *Tuarascáil Bhliantúil ar Ghníomhaíochtaí*. Baintear roinnt cuspóirí amach le linn ár gcuid oibre láimhseála gearán, rud ba cheart a bheith faoi stiúir ag an Straitéis seo. Sa tréimhse a chlúdaítear leis an Straitéis reatha, is mar seo a leanas atá an próiseas le haghaidh an Plean Bainistíochta Bliantúil a shocrú:

I bhfómhar gach bliana, iarrann Ard-Rúnaí an Ombudsman ar an bhfoireann ceannaireachta gníomhartha nithiúla a mholadh, agus leas á bhaint as ionchur ón bhfoireann, chun an Straitéis a chur chun feidhme, agus aird á tabhairt ar na hacmhainní airgeadais agus daonna a mheastar a bheidh ar fáil don Oifig sa chéad bhliain eile. Mionsonrófar na nithe seo a leanas sna moltaí:

- conas a chuirfidh na gníomhartha le cuspóirí agus tosaíochtaí na Straitéise a bhaint amach;
- na hacmhainní a theastaíonn; agus
- conas a chuirfear na hacmhainní a theastaíonn ar fáil (mar shampla, trí ghnóthachain éifeachtúlachta agus/nó trí laghdú a dhéanamh ar na hacmhainní atá á leithdháileadh ar ghníomhaíochtaí eile).

Tar éis plé agus comhordú inmheánach, déanann an tOmbudsman cinneadh ar an bPlean Bainistíochta Bliantúil.

Meastóireacht, tomhas agus tuairisciú

Tomhaistear an dul chun cinn ar ár gcuspóirí a bhaint amach trí Eochairtháscairí Feidhmíochta (KPIInna) a úsáid. Leagtar amach thíos na ETFanna a glacadh agus na spriocanna a ghabhann leo.

Déantar na hEochairtháscairí Feidhmíochta agus spriocanna ábhartha a athbhreithniú ar bhonn bliantúil agus leasaítear iad más gá.

ETF	Tomhas	Spriocanna	Cuspóirí na Straitéise
KPI 1	Céatadán gearán laistigh den sainordú	35%	Ábharthacht Fíorshaoil Feasacht Saoránach
KPI 2	An líon fiosrúchán a osclaíodh i gcásanna lena mbaineann tábhacht don phobal (gearáin, fiosrúcháin straitéiseacha agus tionscnaimh straitéiseacha)	50	An Tionchar ar an Riarachán AE Ábharthacht Fíorshaoil
KPI 3	An ráta glactha (torthaí na bliana roimhe – táscaire ilchodach) An ráta gníomhaíochta leantaí dearfaí ar thograí, moltaí agus smaointe i leith réiteach		An Tionchar ar an Riarachán AE Ábharthacht Fíorshaoil
	3a - An ráta glactha foriomlán	80%	
	3b - An ráta glactha i gcásanna lena mbaineann tábhacht don phobal	80%	
	3c - An ráta glactha i gcásanna a bhaineann le Covid-19 (fad atá sé ábhartha)	80%	



ETF	Tomhas	Spriocanna	Cuspóirí na Straitéise
KPI 4	Tuairimí ár bpríomh-gheallsealbhóirí (ráta na meastóireachta dearfai)	Le socrú sa bhliain 2021	An Tionchar ar an Riarachán AE Ábharthacht Fíorshaoil
KPI 5	Gníomhaíochtaí Gréasáin (táscaire ilchodach) 5a - Cuairteoirí ar an suíomh gréasáin 5b - Comhairle a tugadh tríd an treoir idirghníomhach chun teagmháil a dhéanamh le ball de Líonra Eorpach na nOmbudsman	500 000 8 000	Feasacht Saoránach Ábharthacht Fíorshaoil
KPI 6	Gníomhaíochtaí meán sóisialta (táscaire ilchodach) 6a - Méadú sa líon leantóirí ar na meáin shóisialta Twitter LinkedIn Instagram 6b - An líon cuairteanna a tugadh ar an suíomh gréasáin trí naisc a postáladh ar ár gcainéil mheán sóisialta	+10% +25% +45% 1 200	Feasacht Saoránach Ábharthacht Fíorshaoil
EFT 7	Déileáil le gearáin agus le fiosrúcháin (táscaire ilchodach) 7a - An céatadán de chásanna ina ndearnadh an cinneadh ar inghlathacht laistigh de mhí amháin 7b - Meánfhad fiosrúcháin 7c - Ráta réitigh (an líon cásanna a dúnadh i gcomparáid leis an líon cásanna nua a cláraíodh sa tréimhse tagartha)	95% 150 lá 100%	Éifeachtúlacht
EFT 8	Cur chun feidhme an bhuiséid (táscaire ilchodach) 8a - Ráta chur chun feidhme an bhuiséid 8b - An céatadán d'íocaíochtaí a rinneadh laistigh de 30 lá	94% 100%	Éifeachtúlacht
EFT 9	Bainistíocht Acmhainní Daonna (táscaire ilchodach) 9a - Ráta áitiúchá phoist an phlean bunaíochta 9b - An céatadán den fhórsa oibre a bhí ag obair ar phríomhghníomhaíochtaí 9c - An meánlíon laethanta oiliúna in aghaidh an bhaill foirne	98% 65% 5	Éifeachtúlacht



An tOmbudsman Eorpach

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

© An tAontas Eorpach 2020
Is ceadmhach iad a atáirgeadh chun
críocha oideachais nó chun críocha
neamhthráchtála, ar choinníoll go n-
admhaítear an fhoinse.