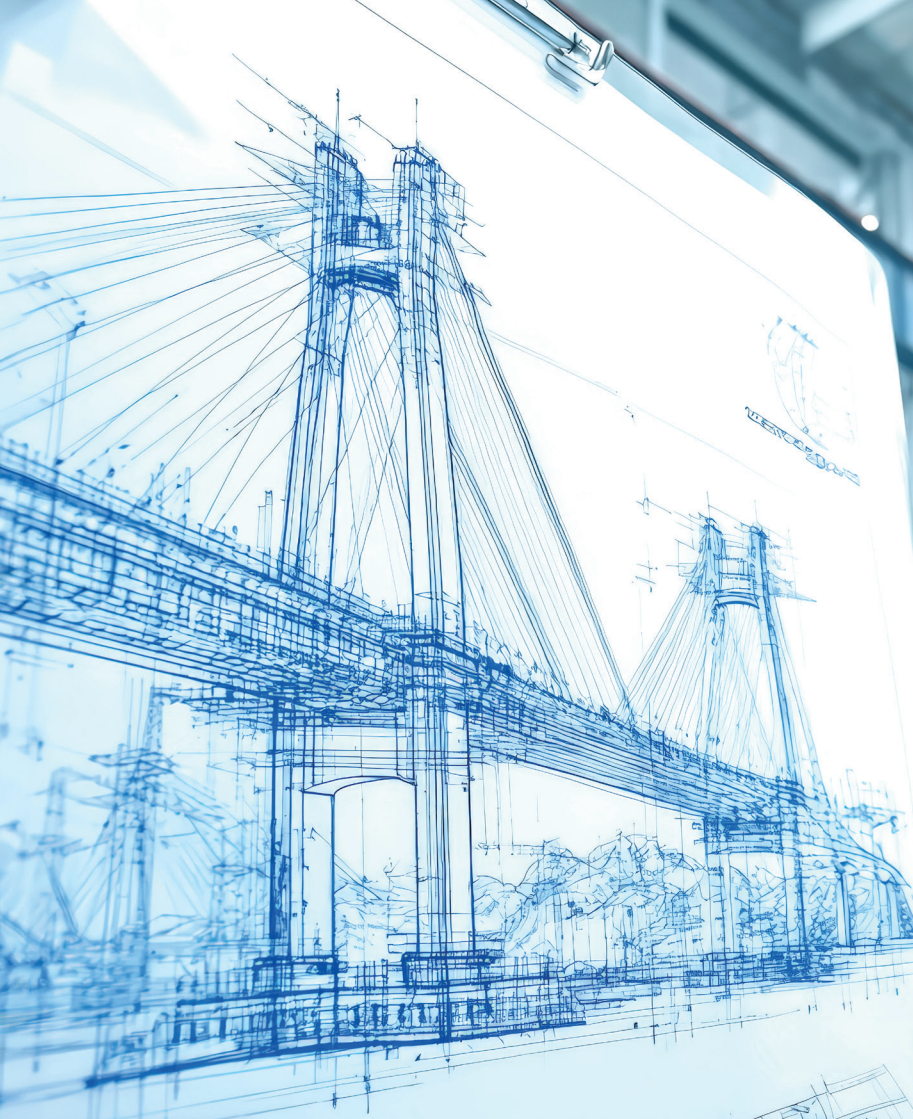




Mediatore
europeo

RAFFORZARE LA FIDUCIA, GUIDARE IL CAMBIAMENTO

La strategia del Mediatore europeo
per il mandato 2025-2029



Mediatore
europeo

Sommario

Introduzione	2	Obiettivi	8
		1. Responsabilizzare i cittadini	9
Missione	4	2. Produrre un cambiamento positivo	10
		3. Rafforzare le partnership	11
Visione	4	4. Promuovere la qualità e l'efficienza operativa	12
Principi e valori	4	Attuazione	13
I nostri PRINCIPI guida	6		
I nostri VALORI fondamentali	7		

Introduzione

Il Mediatore europeo si occupa delle denunce e conduce indagini su casi di presunta cattiva amministrazione riguardanti le attività delle istituzioni, degli organi e delle agenzie dell'UE (da qui in avanti, 'istituzioni dell'UE'), ad eccezione della Corte di giustizia dell'Unione europea nell'esercizio delle sue funzioni giurisdizionali.

Questo importante ruolo offre alle persone e alle organizzazioni un mezzo di ricorso in situazioni in cui ritengono che le loro denunce rimangano inavute dalle istituzioni interessate. Inoltre, conferisce al Mediatore il potere di svolgere indagini di propria iniziativa e di collaborare con le istituzioni dell'UE e altre parti interessate per individuare in modo proattivo le aree di miglioramento e affrontare le questioni sistemiche. In tal modo, il Mediatore contribuisce a garantire una buona amministrazione e, di conseguenza, a rafforzare le norme e i valori democratici sui quali si fonda l'UE.

Da quando è stato istituito nel 1995, l'Ufficio del Mediatore si è occupato di oltre **68 000 denunce** e ha condotto quasi **10 000 indagini**.

Sulla base dell'esperienza e dei risultati ottenuti dai miei predecessori, tenendo conto delle grandi sfide geopolitiche che l'UE si trova ad affrontare attualmente, la mia ambizione è quella di difendere i diritti delle persone e delle organizzazioni. Intendo agire come un vero e proprio ponte tra loro e l'UE, rafforzando la fiducia nella governance democratica dell'Unione e garantendo che le istituzioni dell'UE rispettino i più elevati standard di buona amministrazione.

Si tratterà quindi di:

- porre i diritti dei cittadini al centro delle nostre azioni;
- agire non solo in modo reattivo, ma anche proattivo e strategico per produrre un cambiamento positivo;
- promuovere un dialogo costruttivo con le istituzioni dell'UE nonché coinvolgere altre parti interessate pertinenti.

La presente *Strategia*, elaborata a seguito di ampie consultazioni interne, definisce il modo in cui il mio Ufficio intende raggiungere questo obiettivo nei prossimi anni e i principi e i valori che guideranno il nostro lavoro.

Teresa Anjinho, Mediatrice europea



Ottobre 2025



● Missione

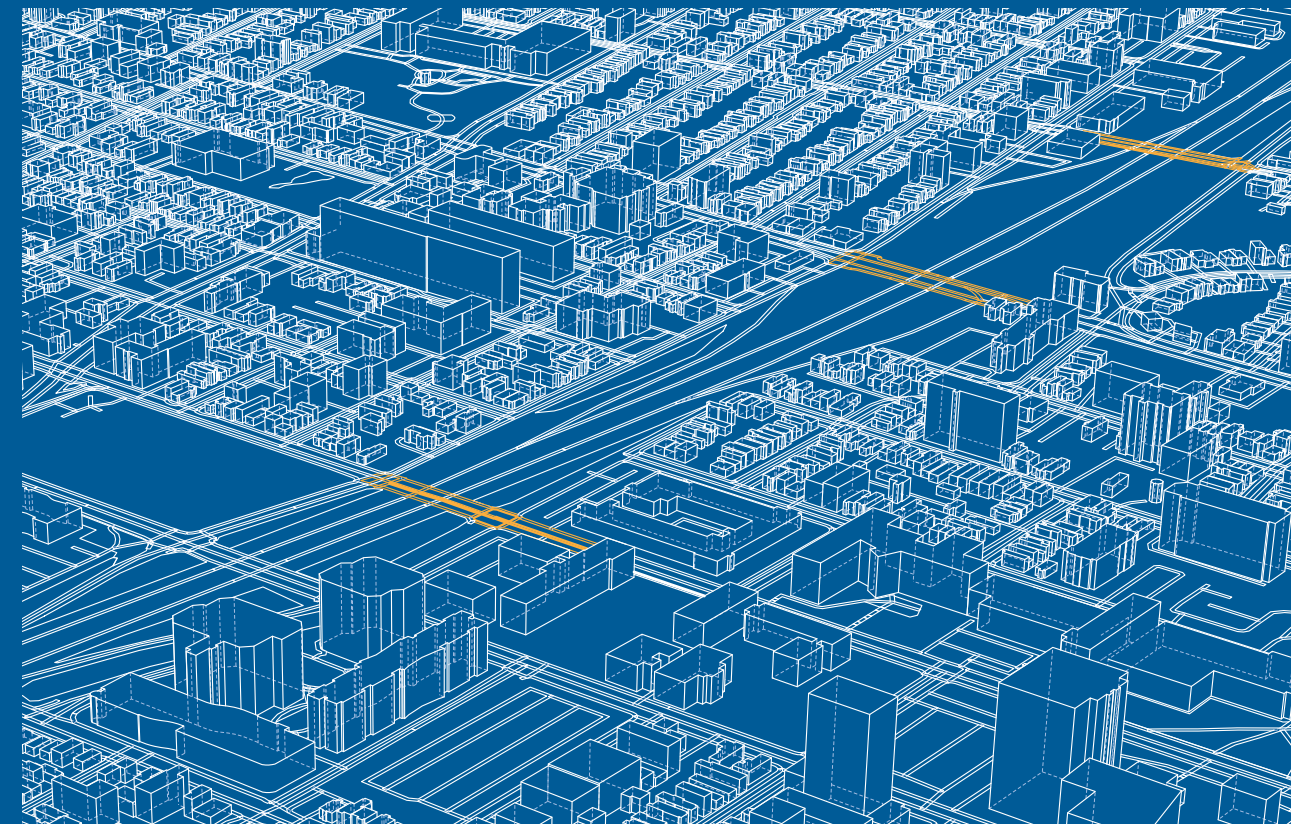
La nostra missione è contribuire a risolvere le denunce e garantire che l'amministrazione dell'UE applichi i più elevati standard di integrità, trasparenza, responsabilità e reattività. Lo facciamo ponendo i cittadini e i loro diritti al centro delle nostre azioni, sia promuovendo un dialogo costruttivo con le istituzioni, sia coinvolgendo altre parti interessate.

● Visione

Il Mediatore europeo intende essere riconosciuto come difensore affidabile dei diritti e dei principi che sono alla base del funzionamento democratico dell'UE, e come agente di cambiamento positivo.

● Principi e valori

I nostri principi e valori guida sono alla base del modo in cui svolgiamo il nostro lavoro e interagiamo con le parti interessate.





I nostri **PRINCIPI** guida

I seguenti principi guidano le nostre decisioni e interazioni a tutti i livelli

INTEGRITÀ

operiamo eticamente e rispettiamo i più alti standard di condotta professionale.

EQUITÀ

ci impegniamo al massimo per garantire che le persone e le organizzazioni siano trattate in modo giusto, equo e con il dovuto rispetto.

IMPARZIALITÀ

trattiamo tutte le parti in modo equo e obiettivo, senza pregiudizi né influenza indebita.

INDIPENDENZA

svolgiamo il nostro lavoro in modo autonomo, garantendo credibilità e fiducia.

RESPONSABILITÀ

ci assumiamo la responsabilità e rispondiamo delle nostre azioni e decisioni.

RISPETTO

trattiamo tutti con dignità, valorizzando le diverse prospettive ed esperienze.

APERTURA

promuoviamo la trasparenza e una comunicazione chiara, sia all'interno della nostra istituzione che all'esterno.

INCLUSIVITÀ

ci impegniamo a garantire che i nostri servizi siano accessibili e attenti alle esigenze di tutti i cittadini.

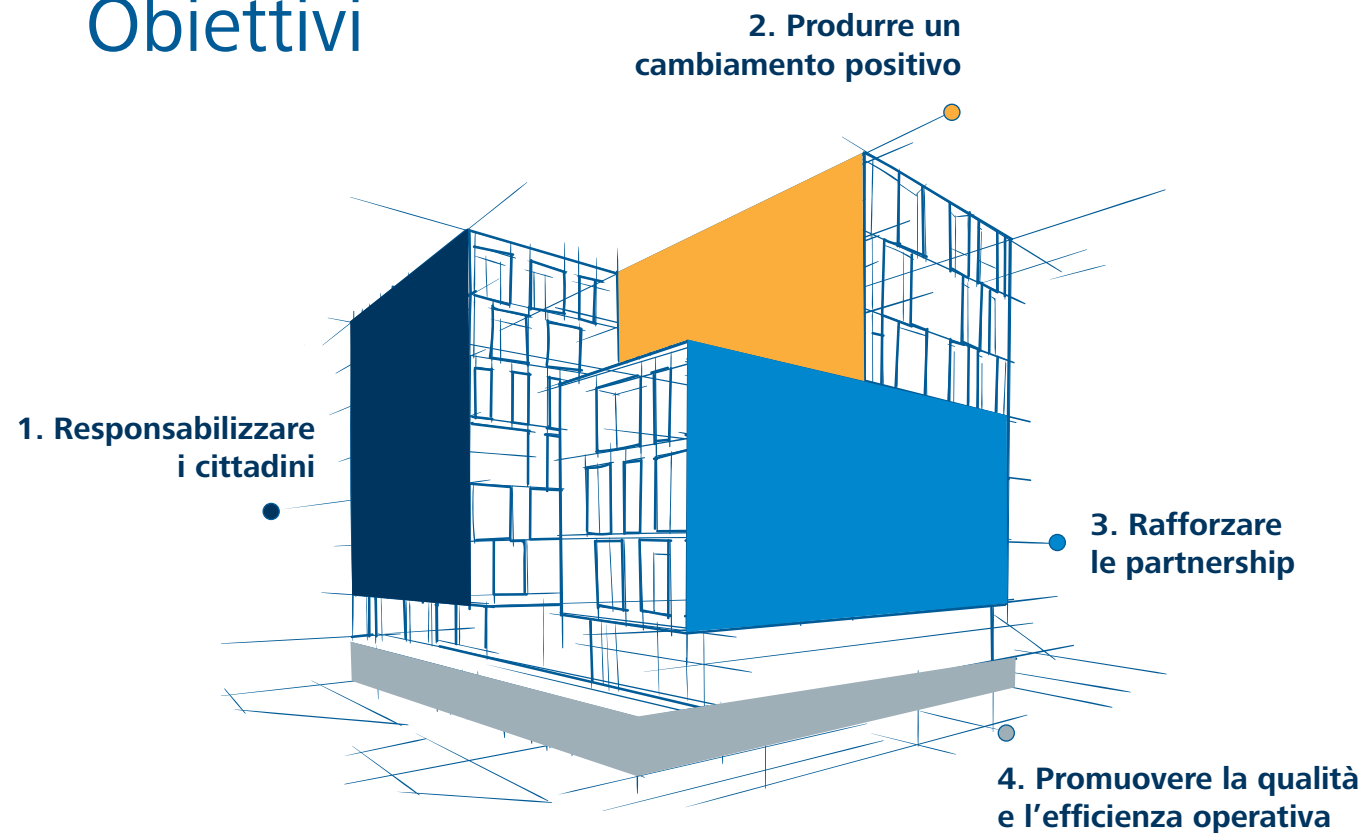
COLLABORAZIONE

promuoviamo un dialogo costruttivo e la cooperazione con le istituzioni e le parti interessate.

EFFICIENZA

ci poniamo l'obiettivo di ottenere risultati efficaci attraverso un uso reattivo e tempestivo delle nostre risorse.

Obiettivi



1. Responsabilizzare i cittadini

Obiettivo: sensibilizzare i cittadini e la società civile sul ruolo del Mediatore europeo e garantire che la loro voce sia ascoltata e i loro diritti siano rispettati.

- Esplorare nuovi modi per aumentare la consapevolezza dell'esistenza dell'Ufficio del Mediatore europeo, del nostro ruolo e dei diritti delle persone e delle organizzazioni di rivolgersi a noi.
- Adottare un approccio mirato per coinvolgere i cittadini delle categorie sottorappresentate.
- Garantire che le nostre piattaforme di comunicazione siano di facile utilizzo e accessibili al più ampio pubblico possibile.
- Comunicare in merito al nostro lavoro in modo da sottolineare l'importanza di una buona amministrazione, nonché l'indipendenza dell'Ufficio e il suo ruolo di difensore dei diritti dei cittadini.
- Promuovere un processo decisionale dell'UE trasparente, inclusivo e responsabile attraverso consultazioni pubbliche significative sulle politiche a sostegno della partecipazione dei cittadini.
- Utilizzare l'intera gamma dei poteri del Mediatore per trattare le questioni portate alla nostra attenzione, comprese le attività dell'UE nei paesi terzi.

2. Produrre un cambiamento positivo

Obiettivo: *stimolare il cambiamento istituzionale e rafforzare la buona amministrazione promuovendo l'equità, l'integrità, la trasparenza e la fiducia.*

- Continuare a formulare proposte di soluzioni tempestive, chiare e ben motivate, suggerimenti per il miglioramento e raccomandazioni alle istituzioni dell'UE e garantire che le nostre decisioni siano ben argomentate e solide.
- Effettuare il monitoraggio e il follow-up per garantire l'attuazione delle nostre proposte di soluzione, dei suggerimenti di miglioramento e delle raccomandazioni.
- Anticipare in che modo il mutevole contesto dell'UE inciderà sul lavoro del Mediatore e contribuire attivamente ai dibattiti e alle discussioni pertinenti sui principi e i valori fondamentali dell'amministrazione dell'UE.
- Concentrare il nostro lavoro strategico su settori che siano di interesse pubblico, che apportino un valore aggiunto e che siano fattibili per l'Ufficio.
- Illustrare l'impatto del lavoro del Mediatore, anche attraverso la pubblicazione dei risultati delle indagini, delle relazioni tematiche e delle linee guida.
- Sfruttare il potere di controllo del Parlamento europeo per sostenere e rafforzare le conclusioni del Mediatore e richiamare l'attenzione su questioni fondamentali di interesse pubblico.

3. Rafforzare le partnership

Obiettivo: *instaurare e promuovere relazioni collaborative con le parti interessate in grado di sostenere e migliorare l'efficacia del Mediatore nella tutela dei diritti dei cittadini e nella promozione della buona amministrazione.*

- Rafforzare le relazioni di lavoro con le istituzioni dell'UE al fine di garantire che il ruolo del Mediatore europeo sia compreso e rispettato, contribuire ad assicurare una soluzione rapida ed equa delle denunce e promuovere buone pratiche amministrative.
- Aumentare la collaborazione con la rete europea dei difensori civici per ottenere una migliore tutela dei diritti dei cittadini dell'UE e amplificare le questioni fondamentali relative alla democrazia, allo Stato di diritto e ai diritti fondamentali a livello europeo e nazionale.
- Promuovere la cooperazione con le organizzazioni internazionali impegnate nella difesa dei diritti umani e dello Stato di diritto, come il Consiglio d'Europa, la Corte europea dei diritti dell'uomo e le Nazioni Unite.
- Dialogare con le organizzazioni della società civile e le ONG e raccogliere informazioni sulle preoccupazioni del pubblico.
- Collaborare con le istituzioni accademiche e le reti di ricerca per promuovere il ruolo del Mediatore nel miglioramento della governance.

Obiettivo: *promuovere un Ufficio del Mediatore lungimirante, adattabile e orientato al servizio, che esemplifichi le migliori pratiche, incoraggi l'innovazione e rimanga reattivo alle tendenze e alle esigenze in evoluzione.*

- Riesaminare e adattare costantemente i processi per razionalizzare le operazioni e garantire flessibilità e capacità di risposte.
- Migliorare i nostri strumenti digitali ed esaminare in che modo l'IA possa contribuire utilmente a semplificare e razionalizzare la gestione delle denunce e altri processi.
- Promuovere una gestione esemplare delle risorse umane assumendo e trattenendo personale altamente qualificato e incentivando una cultura interna di comunicazione, collaborazione, benessere e apprendimento continuo per sostenere la crescita personale e l'agilità organizzativa.
- Adottare un approccio inclusivo, accessibile e orientato al servizio nelle interazioni con le parti interessate interne ed esterne.
- Continuare a garantire il rispetto delle norme e dei regolamenti applicabili nonché dei principi di etica e buona governance, anche in materia di trasparenza, protezione dei dati e sostenibilità.



Attuazione

Le azioni concrete per l'attuazione di questa strategia saranno incluse nel **piano di gestione annuale** per il periodo che rientra nel presente mandato. L'Ufficio stabilirà inoltre una serie di indicatori chiave di prestazione per misurare i progressi compiuti nel conseguimento degli obiettivi e delle priorità della strategia.



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

Tel.: +33 (0)3 88 17 23 13
 ombudsman.europa.eu