



Mediatore europeo

**Strategia della
Mediatrice europea
«Verso il 2019»**

**Adottato: novembre 2014
Rivisto: settembre 2017**

IT



Sommario

Sommario	3
Premessa	4
1. Missione e sintesi del ruolo della Mediatrice europea	5
2. La strategia	7
I nostri obiettivi strategici	7
Obiettivo 1: garantire la pertinenza	8
Obiettivo 2: ottenere un maggiore impatto	8
Obiettivo 3: mantenere un'elevata visibilità	8
Obiettivo 4: migliorare la nostra efficienza	9
3. Attuazione e misurazione dell'attuazione	10



Premessa

Nel novembre 2014 ho adottato la «Strategia della Mediatrice europea verso il 2019», che ha fissato gli obiettivi di alto livello e le priorità del mio mandato.

Da quel momento, questa strategia è servita da tabella di marcia e base per ciò che abbiamo fatto per portare l'ufficio del Mediatore europeo al successivo livello di influenza, rilevanza ed efficacia.

I risultati e le osservazioni ricevute finora sono molto incoraggianti, ma sono comunque consapevole delle elevate aspettative che i cittadini, la società civile e le imprese hanno, giustamente, nei confronti dell'UE. Il mio ruolo di Mediatrice, nell'ambito del mio mandato e con il sostegno del Parlamento, è quello di contribuire a soddisfare tali aspettative.

Come promesso, abbiamo svolto una revisione intermedia della strategia. Le risposte e le proposte delle nostre parti interessate interne ed esterne, oltre al panorama dinamico e sempre mutevole dell'UE, ci hanno aiutato ad affinare e riformulare alcune priorità pur mantenendo inalterati gli obiettivi originali di alto livello.

Queste modifiche si riflettono nel presente documento.

La mia speranza e la mia ambizione, per il resto del mio mandato, sono di continuare ad aiutare i cittadini a garantire i propri diritti come cittadini dell'Unione europea e a promuovere un'amministrazione dell'UE ancora più aperta, responsabile e favorevole ai cittadini.

Emily O'Reilly



1. Missione e sintesi del ruolo della Mediatrice europea

La nostra missione è essere al servizio della democrazia europea lavorando con le istituzioni dell'Unione europea al fine di creare un'amministrazione più efficace, responsabile, trasparente ed etica.

Come operiamo

L'indipendenza della Mediatrice europea è garantita dai trattati.

Ci avvaliamo di personale altamente specializzato e multilingue che esamina le denunce presentate dai cittadini nei confronti delle istituzioni dell'UE e, ove opportuno, garantisce mezzi di ricorso adeguati.

La Mediatrice attribuisce anche importanza allo svolgimento di indagini di interesse pubblico. Inoltre, conduce ulteriori indagini e iniziative strategiche quando ritiene che ci siano motivi per farlo.

La Mediatrice influenza, altresì, lo sviluppo di buone prassi amministrative in seno alle istituzioni dell'UE attraverso la diffusione di informazioni, linee guida e codici di buone prassi.

Agendo in modo strategico e utilizzando la sua influenza e tutti gli strumenti disponibili, la Mediatrice europea può ottimizzare le sue risorse limitate.

La Carta dei diritti fondamentali sancisce il diritto dei cittadini dell'UE di presentare una denuncia alla Mediatrice. Questo diritto è riconosciuto anche a imprese e associazioni aventi sede nell'Unione europea nonché a cittadini di paesi terzi residenti nell'UE. La Mediatrice può gestire denunce riguardanti violazioni dei diritti sanciti dalla Carta nonché altri casi di cattiva amministrazione. La Mediatrice, pertanto, favorisce il **coinvolgimento dei cittadini** aiutandoli a far valere i loro diritti fondamentali. Oltre a una buona amministrazione, i cittadini hanno diritto a conoscere ciò che fanno le istituzioni dell'UE (trasparenza) nonché il diritto di partecipare a tali attività. La Mediatrice svolge dunque un ruolo fondamentale al fine di garantire che tali diritti siano tutti rispettati e tutelati dalle istituzioni dell'UE.

Infine, la Mediatrice promuove **la buona governance e una cultura del servizio pubblico** aiutando l'amministrazione dell'UE a lavorare in maniera aperta ed efficace, nonché con integrità.



Mettere in pratica ciò che raccomandiamo

Cerchiamo di mettere in pratica le raccomandazioni che rivolgiamo ad altri. Ciò significa riconoscere i nostri errori, accogliendo con favore l'esame e l'apprendimento dall'esperienza.

La nostra Carta interna di buone prassi

Ci impegniamo a fornire un servizio che dimostri:

- indipendenza e imparzialità,
- leadership nella risoluzione dei problemi,
- approcci innovativi alla risoluzione delle controversie,
- pensiero sistemico,
- sensibilizzazione esterna e curiosità,
- reattività,
- empatia,
- apertura e impegno.

Il nostro impegno nei confronti del personale

Aspiriamo a creare un ambiente di lavoro positivo e collaborativo in cui ogni persona sia trattata con dignità e rispetto e abbia la possibilità di sviluppare le proprie ambizioni di carriera professionale in linea con le esigenze e gli obblighi dell'istituzione.



2. La strategia

La strategia persegue molteplici finalità:

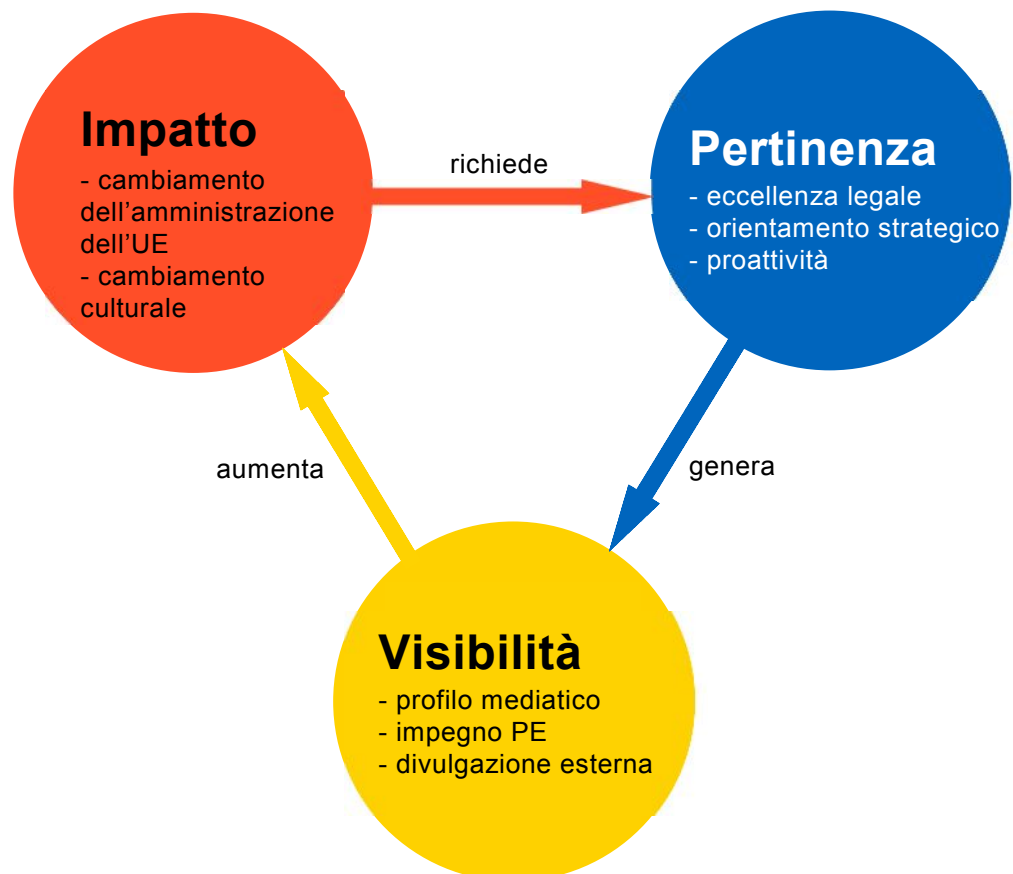
- definisce gli obiettivi di alto livello raggiunti tramite operazioni concrete (spiegate nel quadro operativo¹);
- fornisce un quadro pluriennale per l'utilizzo ottimale delle risorse umane e finanziarie fornite dall'autorità di bilancio;
- costituisce un punto di riferimento per la responsabilità delle nostre parti interessate esterne.

I nostri obiettivi strategici

La nostra strategia consiste nel combinare e raggiungere tre obiettivi che **si rafforzano a vicenda**.

Tali obiettivi sono: **pertinenza** significativa all'interno dell'UE e con le nostre parti interessate; **visibilità** elevata a sostegno della nostra missione e un **impatto** reale e positivo sull'amministrazione dell'UE.

Tali obiettivi sono sostenuti dall'obiettivo interno dell'**efficienza**.



¹ <https://www.ombudsman.europa.eu/it/resources/strategy/home.faces>



Obiettivo 1: garantire la pertinenza

Vogliamo ottimizzare il valore aggiunto per i cittadini e altre parti interessate concentrando la nostra attenzione su questioni sistemiche fondamentali che sono estremamente pertinenti ai loro interessi e preoccupazioni.

Priorità

- 1.** Rafforzare il nostro ruolo di autorità riconosciuta, fidata e indipendente su questioni pertinenti al mandato della Mediatrice, fungendo da guida in materia di trasparenza, responsabilità e integrità.
- 2.** Impegnarsi e apprendere dalle nostre parti interessate, inclusi influenzatori pertinenti, quali gli accademici.
- 3.** Aumentare la nostra consapevolezza delle dinamiche in evoluzione dell'Unione europea e del contesto politico, sociale, economico e giuridico in cui operiamo, qualora opportuno, per partecipare e contribuire pubblicamente a dibattiti e sviluppi politici pertinenti.
- 4.** Cooperare con la rete europea dei difensori civici, altri organi degli Stati membri e reti e organizzazioni internazionali per individuare e promuovere gli standard più elevati e le migliori prassi, ad esempio in relazione ai diritti umani/fondamentali e alle questioni di governance.
- 5.** Contribuire allo sviluppo, alla promozione e alla difesa del concetto di cittadinanza dell'UE e dei diritti ad essa collegati.

Obiettivo 2: ottenere un maggiore impatto

Vogliamo fare davvero la differenza in termini di qualità del lavoro delle istituzioni dell'UE agendo come motore del cambiamento in settori fondamentali.

Priorità

- 1.** In linea con il nostro approccio integrato, proseguire in modo proattivo a individuare ambiti di importanza strategica fondamentale e ad assegnare le risorse adeguate per indagare i problemi sistemici.
- 2.** Ottimizzare i processi di indagine per affrontare con rapidità ed efficacia le denunce di importanza strategica fondamentale. Ciò è particolarmente importante quando l'esito positivo di un'inchiesta è sensibile al fattore tempo.
- 3.** Utilizzare la piena portata dei poteri della Mediatrice europea per ottenere risultati positivi dalla gestione delle denunce e dai processi di indagine.
- 4.** Continuare a sviluppare un seguito più sistematico e approfondito dei risultati delle raccomandazioni della Mediatrice e suggerimenti per ottimizzare la conformità.
- 5.** Rafforzare e far fruttare al meglio la cooperazione e il dialogo con le istituzioni dell'UE e altre parti interessate al fine di proseguire il miglioramento della prassi amministrativa.

Obiettivo 3: mantenere un'elevata visibilità

Vogliamo rafforzare la nostra capacità di influenza. La sensibilizzazione del pubblico e delle istituzioni nei confronti dell'ufficio del Mediatore europeo deve essere maggiore e più profonda

Priorità

- 1.** Assicurare che le nostre comunicazioni siano diffuse con la massima chiarezza.



2. Continuare a sviluppare e utilizzare i nostri strumenti e canali online e garantire la massima adattabilità in un ambiente dinamico online.
3. Impegnarci strategicamente con il Parlamento europeo e le sue commissioni sull'ampia gamma di questioni di interesse reciproco, mantenendo al contempo la nostra indipendenza.
4. Collaborare con la rete europea dei difensori civici e altre organizzazioni pertinenti per informare i cittadini in merito ai loro diritti e all'attività della Mediatrice.
5. Assicurare che l'ufficio del Mediatore europeo sia rappresentato in modo adeguato in eventi e conferenze fondamentali e incoraggiare i rappresentanti dell'ufficio a individuare e perseguire le opportunità di creazione di reti e diffusione di informazioni.

Obiettivo 4: migliorare la nostra efficienza

Vogliamo utilizzare le nostre risorse per ottenere i migliori risultati possibili.

Priorità

1. Garantire che le risorse di bilancio dell'ufficio del Mediatore europeo siano utilizzate in linea con la strategia.
2. Ottimizzare l'efficacia e l'efficienza dei nostri processi e unità, inclusi i sistemi TI. Qualora opportuno, considerare l'adozione di soluzioni «aziendali» di amministrazioni dell'UE di dimensioni maggiori.
3. Assegnare priorità e risolvere le denunce nel modo più rapido ed efficiente possibile utilizzando prassi di lavoro intelligenti, flessibili, personalizzate e solide.
4. Promuovere una cultura interna di trasparenza, etica, innovazione e servizio ai cittadini.
5. Sviluppare ulteriormente l'ufficio quale luogo di lavoro piacevole, dinamico e importante per persone motivate, di talento e ambiziose, facendo sì che il nostro quadro e le politiche in materia di risorse umane siano pienamente attuati e aggiornati in base alle necessità.



3. Attuazione e misurazione dell'attuazione

Per realizzare le priorità e gli obiettivi sopraenunciati sono programmate e valutate azioni concrete a cadenza annuale mediante il piano di gestione annuale (PGA) e la relazione annuale di attività (RAA). Nel periodo contemplato dalla presente strategia, la definizione del PGA seguirà la procedura descritta di seguito.

In autunno, il segretario generale della Mediatrice invita i responsabili delle unità operative a proporre azioni concrete per l'attuazione della strategia in base alla disponibilità di risorse finanziarie e umane prevista per l'ufficio nell'anno successivo. Le proposte comprenderanno nel dettaglio:

- il modo in cui le azioni proposte contribuiranno al raggiungimento degli obiettivi e delle priorità della strategia;
- le risorse necessarie; e
- il modo in cui le risorse necessarie saranno rese disponibili (ad esempio attraverso il miglioramento dell'efficienza e/o la riduzione delle risorse destinate ad altre attività).

In seguito alla discussione e al coordinamento interni, la Mediatrice decide in merito al PGA.

Valutazione, misurazione e rendicontazione

I progressi nel raggiungimento dei nostri obiettivi sono misurati utilizzando indicatori chiave di prestazione (ICP). Gli ICP adottati nel 2015 sono riportati di seguito, insieme agli obiettivi fissati per il 2017.

Gli ICP e gli obiettivi pertinenti sono rivisti e, se del caso, corretti su base annuale.

	Obiettivo della strategia	Misurazione	Obiettivi per il 2017
ICP 1	Pertinenza	Percezione delle nostre parti interessate esterne (tasso di valutazione positiva)	70%
ICP 2	Pertinenza	Percentuale di denunce nell'ambito del mandato	33%
ICP 3	Impatto	Numero di indagini aperte in casi di interesse pubblico (denunce, indagini strategiche e iniziative strategiche)	30
ICP 4	Impatto	Conformità (indicatore composito) 4a: conformità generale 4b: conformità in casi di interesse pubblico	90% 90%
ICP 5	Visibilità	Attività con gli organi d'informazione e i media sociali (indicatore composito) 5a: numero di articoli sui mezzi d'informazione 5b: presenza su Twitter	3 300 20 000



	Obiettivo della strategia	Misurazione	Obiettivi per il 2017
ICP 6	Visibilità	Attività sul web (indicatore composito)	
		6a: visite al sito web	400 000
		6b: consigli dati attraverso la guida interattiva di contattare un membro della rete europea dei difensori civici	8 000
ICP 7	Efficienza	Gestione di denunce e indagini (indicatore composito)	
		7a: percentuale di casi in cui la decisione di ammissibilità è resa entro un mese	90%
		7b: percentuale di indagini chiuse entro sei mesi	50%
		7b: percentuale di indagini chiuse entro 18 mesi	80%
ICP 8	Efficienza	Esecuzione del bilancio (indicatore composito)	
		8a: tasso di esecuzione del bilancio	93%
		8b: numero di pagamenti oltre 30 giorni	0

I punteggi per monitorare e segnalare le nostre prestazioni rispetto agli obiettivi ICP vengono aggiornati periodicamente.

La valutazione globale e la relazione sull'attuazione della strategia fanno parte della relazione annuale della Mediatrice e della relazione annuale di attività del segretario generale della Mediatrice.



Mediatore europeo

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

© Unione europea, 2017
Riproduzione autorizzata a fini didattici e
non commerciali
con citazione della fonte.