



Ombudsman Ewropew

L-Istrateġija tal-Ombudsman Ewropew

“Lejn I-2024”

Insostnu l-impatt

Diċembru 2020

MT



Werrej

DAĦLA	2
1. MISSJONI	4
2. L-ISTRATEĠIJA	6
OBJETTIV 1 – NIKSBU IMPATT DEJJIEMI FUQ L-AMMINISTRAZZJONI TAL-UE	7
OBJETTIV 2 – NIŻGURAW RILEVANZA FIL-ĦAJJA REALI GĦAĊ-ĊITTADINI EWROPEJ	7
OBJETTIV 3 – INŻIDU L-GĦARFIEN TAĊ-ĊITTADINI DWAR XOGĦOLNA	8
OBJETTIV 4 – INKOMPLU NTEJBU L-EFFIĊJENZA TAGĦNA	8
3. IMPLIMENTAZZJONI U KEJL	9



Daħla

Il-pandemija tal-2020 iffukat mill-ġdid l-attenzjoni pubblika u politika fuq l-importanza vitali ta' amministrazzjoni pubblika ta' kwalità.

Meta l-COVID-19 waslet fl-Ewropa għall-ewwel darba, kienu b'mod predominanti s-servizzi pubbliċi li ntalbu jipprovdur protezzjoni għaċ-ċittadini fis-setturi kollha ta' ħajjita mis-saħħa għall-impjeg.

F'xi pajjiżi, il-kriżi kixfet il-lakuni f'dawk is-servizzi jew il-punt sa fejn dawn kienu tnaqqru jew ġew traskurati fil-passat. F'ohrajn, kienu servizzi pubbliċi b'saħħithom appoġġati minn amministrazzjonijiet effettivi li għenu biex jittaffew uħud mill-aġar impatti fuq in-nies tagħhom.

Iżda filwaqt li l-biċċa l-kbira ta' ċittadini rrikorrew immedjatament lejn l-amministrazzjonijiet tagħhom għall-għajnuna, il-kriżi ffukat ukoll l-attenzjoni fuq l-amministrazzjoni tal-UE, b'mod predominanti fir-rigward tar-rwol tagħha ta' protezzjoni tas-saħħa pubblika iżda wkoll fir-rigward ta' kif se tiġġestixxi d-distribuzzjoni tal-fondi għall-irkupru mill-pandemija fis-snin li ġejjin.

Ir-rwol tal-Ombudsman Ewropew matul dawk is-snin se jkun li jgħin lill-amministrazzjoni kemm jista' jkun biex tiffaċċja dawk l-isfidi u sfidi oħra f'isem iċ-ċittadini u r-residenti tal-UE. Din l-istrateġija tiddekrivi l-approċċ li se jieħu l-uffiċċju.

Aħna nkomplu bil-kompitu tagħna – taħt il-mandat tiegħi sal-2024 – b'pedamenti sodi mibnija. L-impatt tagħna matul dawn l-aħħar seba' snin kien sinifikanti. L-uffiċċju qed jiġi kkuntattjat dejjem aktar malajr meta jinqal għu kw-istjonijiet ta' interess pubbliku ewlieni. Dan jenfasizza l-punt sa fejn aħna meqjusa b'ħala uffiċċju fdat, indipendenti u effiċjenti li jikseb ir-riżultati. L-amministrazzjoni twieġeb tajjeb għall-interventi tagħna u r-rilevanza tagħna hija viżibbli u rikonoxxuta mid-diversi partijiet ikkonċernati tagħna.

Il-prattiki ta' ħidma tagħna ġew riveduti u se nkomplu nistinkaw biex inkunu eżempju ta' amministrazzjoni tajba. Id-Direttorat il-ġdid għall-każijiet se jissimplifika l-ħidma tagħna u jiżgura li l-kollegi jkunu involuti f'xogħol li jissodisfa bl-aħjar mod il-ħiliet u l-interessi tagħhom.

Hekk kif qed inniedu l-istrateġija, ninsabu f'pożizzjoni qawwija biex naġixxu b'ħala forza pożittiva fl-assistenza lill-amministrazzjoni tal-UE fis-snin li ġejjin li huma ta' sfida kbira. Aħna uffiċċju żgħir b'mandat kbir u din l-istrateġija tirrifletti l-ambizzjoni tagħna li nirnexxu kemm jista' jkun fil-kompitu tal-protezzjoni ta' ċittadini, fdat lilna mit-Trattati tal-UE u mill-Karta tad-Drittijiet Fundamentali.

Emily O'Reilly



It-Trattat ta' Maastricht 1992

Artikolu 8

1. Hawnhekk tiġi stabbilita ċ-ċittadinanza tal-Unjoni.

Artikolu 8d

Kull ċittadin tal-Unjoni għandu jkollu d-dritt li jressaq petizzjoni quddiem il-Parlament Ewropew skont l-Artikolu 138d.

Kull ċittadin tal-Unjoni jista' jressaq rikors quddiem l-Ombudsman stabbilit skont l-Artikolu 138e.

Parlament Ewropew, riżoluzzjoni plenarja (1994/2160)

1. Jemmen li, sabiex jittejjbu r-relazzjonijiet bejn iċ-ċittadini Ewropej u l-istituzzjonijiet tal-Komunità Ewropea, ir-relazzjonijiet għandhom ikunu bbażati fuq ir-rispett taċ-ċittadini Ewropej, u għaldaqstant huwa tal-fehma li t-twaqqif tal-Ombudsman se:
 - (a) jipproteġi d-drittijiet taċ-ċittadini Ewropej kontra amministrazzjoni ħażina mill-korpi u l-istituzzjonijiet tal-Komunità Ewropea,
 - (b) isaħħaħ ir-relazzjonijiet bejn l-istituzzjonijiet u ċ-ċittadini Ewropej;
2. Huwa tal-fehma li l-Kumitat għall-Petizzjonijiet tiegħu u l-Ombudsman flimkien jiffurmaw sistema effettiva biex jiddefendu l-interessi taċ-ċittadini ordinarji f'oqsma li huma r-responsabbiltà tal-Komunità Ewropea, u b'hekk itejbu l-funzjonament demokratiku tal-Komunità;



1. Missjoni

Il-missjoni tagħna hija li nġinu biex nappoġġaw iċ-ċittadinanza Ewropea.

Nagħmlu dan billi nisimgħu liċ-ċittadini, lill-partijiet ikkonċernati tagħna, u billi naħdmu mal-istituzzjonijiet tal-UE biex nġinu fil-holqien ta' amministrazzjoni aktar responsabbli, trasparenti, etika u effettiva.

L-istrateġija tagħna fil-kuntest tal-isfidi attwali tal-UE

Is-sena 2020 giet iddominata mill-pandemija tal-**COVID-19** b'impatt enormi u ovvju fuq il-ħidma tal-amministrazzjoni kollha tal-UE. Il-pandemija u l-konsegwenzi tagħha se jkomplu fit-terminu qasir sa medju b'konsegwenzi għal ħafna snin li ġejjin.

L-UE qed tiffaccja wkoll ħafna sfidi oħra:

- Ix-xettiċizmu intern tal-UE, marbut mal-qawmien ta' sentiment nazzjonalista estrem u reġimi politiċi awtokratiċi, huwa karatteristika dejjem tikber tal-Ewropa kontemporanja. Forzi globali oħra jheddu l-viżjoni fundatriċi Ewropea tal-multilateralizmu.
- F'din l-"UE aktar ġeopolitika", l-amministrazzjoni tal-UE qed issir dejjem aktar involuta "*fil-prattika*" " fi kwistjonijiet bħall-migrazzjoni, is-sigurtà u saħansitra s-saħħa. Dan huwa ta' sfida għal amministrazzjoni tal-UE li tradizzjonalment tkun iffukata fuq rwol tekniku u regolatorju. L-aġenziji tal-UE, pereżempju, għandhom rwol "*attivo*" aktar estiż fir-rigward tal-protezzjoni tal-[migranti fil-Mediterran](#) filwaqt li l-Kummissjoni Ewropea, għall-ewwel darba, ħolqot [riżerva ta' provvisti mediċi tal-UE](#).
- Fl-istess ħin, l-UE qed tiffaccja bosta sfidi politiċi: l-emerġenza klimatika, il-problemi tal-istat tad-dritt fl-Unjoni, il-kriżi tal-migrazzjoni, il-Brexit, it-tilwim kummerċjali globali u l-isfidi diġitali inkluża ż-żieda fis-sorveljanza u l-kompetizzjoni globali tal-IA.
- Filwaqt li l-influenza regolatorja globali tal-UE issa hija [rikonoxxuta b'mod wiesa'](#), dan jagħmel il-kwistjonijiet tat-trasparenza u l-etika fil-lobbjar saħansitra aktar rilevanti fir-rigward tal-protezzjoni tal-interess pubbliku. Jekk l-UE tistabbilixxi standards għoljin f'dan il-qasam, tista' mbagħad tistabbilixxi l-istandard globali għat-trasparenza u l-etika fil-lobbjar, eżempju tal-użu pożittiv u influwenti tas-setgħa ta' perswazzjoni tagħha.
- Il-pjan ta' rkupru ekonomiku tal-UE mill-COVID-19 – li jinkludi s-self komuni tal-UE – jirrappreżenta kapitolu ġdid fl-evoluzzjoni tiegħu. Dan iqajjem aspettattivi pubbliċi iżda wkoll tħassib dwar kif jintefqu l-flus. Iċ-ċittadini se jkollhom ikunu jafu fejn, kif u għaliex jitqassmu l-fondi ta' rkupru. Għandhom ukoll id-dritt li jzommu lill-istituzzjonijiet tal-UE responsabbli għal dan l-infiq, xi ħaġa li għandha tinkiseb biss jekk ikunu stabbiliti l-livelli xierqa ta' trasparenza.
- Fl-aħħar nett, l-Ewropej għandhom aspettattivi dejjem akbar mill-amministrazzjonijiet pubbliċi u ħafna drabi jistennew twegibiet istantanji għat-tħassib tagħhom. Minħabba t-teknoloġija u l-ghodod tal-midja soċjali kontemporanji, iċ-ċittadini għandhom inqas tolleranza għad-dewmien fl-amministrazzjoni pubblika.



Implikazzjonijiet għal xogħolna

- Il-pandemija tal-COVID-19 żiedet it-tħassib u l-biżżeġġat ta' ċittadini, tefgħet pressjoni fuq il-baġits pubbliċi u għandha implikazzjonijiet kbar għall-amministrazzjonijiet pubbliċi fl-Ewropa u lil hinn minnha. L-amministrazzjoni tal-UE trid twieġeb għal din l-isfida, u rridu nagħtu sehemna mhux biss biex ngħinu liċ-ċittadini u lir-residenti Ewropej, iżda wkoll lill-istituzzjonijiet tal-UE, bl-aħjar mod li nistgħu.
- Ahna nirrikonoxxu li l-UE għandha, b'mod ġenerali, standards għoljin ta' amministrazzjoni, etika u trasparenza, meta mqabbla ma' atturi globali oħra u anke ħafna Stati Membri. Madankollu, l-istituzzjonijiet tal-UE – li jaġixxu b'ħala mudelli eżemplari – għandhom jistabbilixxu huma stess standards amministrattivi globali. Id-demokrazija pluralista hija parti minn dak li jiddistingwi lill-Ewropa minn ħafna oħrajn fid-dinja, u amministrazzjoni tajba hija appoġġ vitali għall-istrutturi demokratiċi tagħna.
- L-UE diġà stabbiliet għaliha nnifisha l-għan li tittrasforma l-Ewropa b'mod ekoloġiku, diġitali u ġust. L-ewwel [Rapport ta' Prospettiva Strategika](#) tal-Kummissjoni Ewropea, li jipprovdi perspettiva aktar fit-tul dwar it-tfassil tal-politika tal-UE, jara dan l-għan permezz tal-priżma tar-reżiljenza.

“Ir-reżiljenza hija l-kapaċità mhux biss li tirreżisti u tlaħħaq mal-isfidi iżda wkoll li tgħaddi minn tranżizzjonijiet b'mod sostenibbli, ġust u demokratiku.”

Ir-rapport jenfasizza diversi punti b'saħħithom u vulnerabbiltajiet tal-UE matul il-kriżi tal-COVID-19. L-Ombudsman temmen li l-kwalità għolja tal-amministrazzjoni tal-UE hija punt ta' saħħa, iżda l-vulnerabbiltajiet tagħha jinkludu n-nuqqas ta' parteċipazzjoni ta' ċittadini u l-potenzjal għal influwenza ta' lobbjar mhux dovuta. Il-leġittimità tingħata spinta bit-trasparenza u l-parteċipazzjoni – l-assenza tagħhom tnaqqasha.

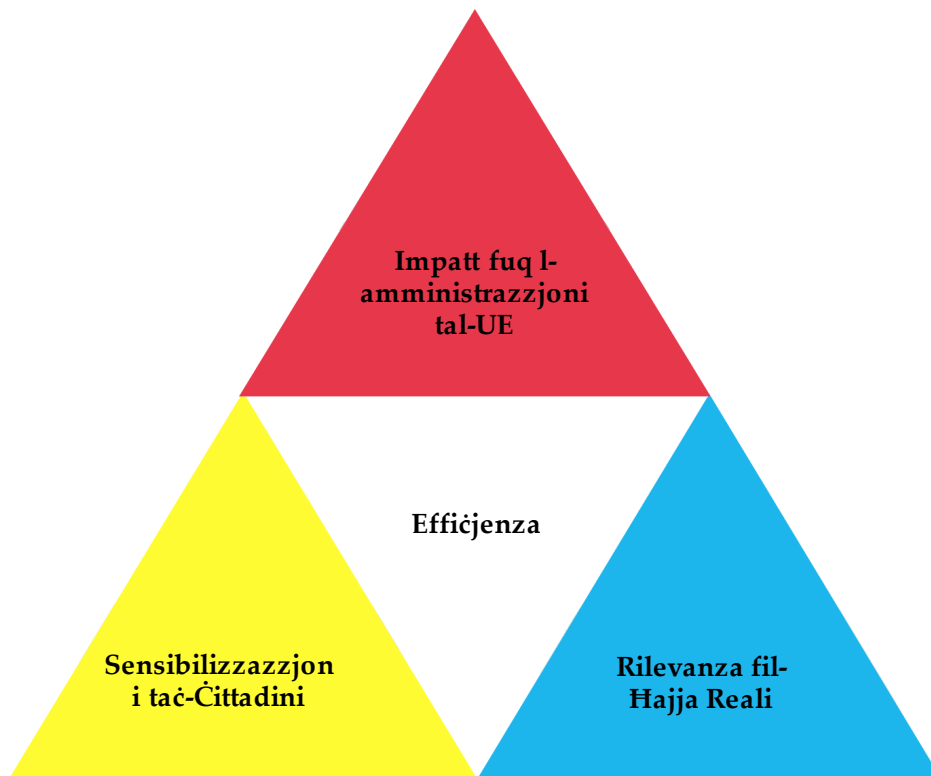
Jekk l-UE trid issir aktar reżiljenti, l-amministrazzjoni tal-UE trid issir aktar reżiljenti permezz tat-tiżiħ tat-trasparenza, l-etika u r-responsabbiltà demokratika tagħha. Jeħtieġ li tifhem u taġixxi abbażi tal-lezzjonijiet tar-rabtiet bejn l-assenza tagħhom u ż-żieda fl-Ewroxetticizmu.



2. L-Istrateġija

L-istrateġija tagħna hija li nikkombinaw u niksbu erba' objettivi **li jsaħħu lil xulxin b'mod reċiproku**.

1. L-għan tagħna huwa li niksbu **impatt pożittiv dejjiemi** fuq l-amministrazzjoni tal-UE, għall-benefiċċju taċ-ċittadini u r-residenti Ewropej kollha.
2. Biex naslu għal dan, il-ħidma tagħna trid tkompli tkun ta' **rilevanza fil-hajja reali** għalina lkoll.
3. Biex nippermettu dan l-impatt, irridu nkomplu nżidu s-**sensibilizzazzjoni taċ-ċittadini** dwar il-ħidma tagħna madwar l-Ewropa kollha.
4. Minħabba r-rizorsi limitati tagħna, aħna sirna **effiċjenti** ħafna f'dawn l-aħħar snin. Madankollu, jista' jsir aktar.



L-Istrateġija tagħna sservi diversi skopijiet:

1. Tohloq fehim komuni fost il-persunal kollu dwar dakli qed nagħmlu u għaliex;
2. Tistabbilixxi objettivi li għandhom jintlaħqu permezz ta' kull *Pjan ta' Ġestjoni Annwali*;
3. Tipprovdi qafas pluriennali għall-użu effiċjenti tar-rizorsi tagħna;
4. Tgħin biex tingħata spinta lit-trasparenza esterna u r-responsabbiltà tagħna.



Objettiv 1 – niksbu impatt dejjiemi fuq l-amministrazzjoni tal-UE

Prijoritajiet

1. Nipprovdu tmexxija bħala awtorità rikonoxxuta, affidabbli u indipendenti dwar kwistjonijiet rilevanti għall-mandat tal-Ombudsman.
2. Nidentifikaw kif nistgħu ngħinu bl-aħjar mod lill-amministrazzjoni tal-UE biex titgħallem mill-kriżi tal-COVID-19 u ssir aktar reżiljenti.
3. Nużaw il-kamp ta' applikazzjoni sħiħ tas-setgħat formali u ta' perswazzjoni tal-Ombudsman biex niksbu eżiti pożittivi u titjib fl-amministrazzjoni tal-UE.
4. Niżviluppaw segwitu aktar sistematiku u sostantiv tal-ħidma tagħna. Nirrevedu kif nivvalutaw l-impatt fuq terminu minn medju sa itwal tar-rakkomandazzjonijiet, is-suggerimenti u kull għodda oħra li nużaw sabiex nispiraw bidla pożittiva.
5. Insaħħu l-kooperazzjoni u d-djalogu mal-istituzzjonijiet tal-UE biex niżguraw it-titjib kontinwu tal-prattiki amministrattivi billi nibnu fiduċja u kollaborazzjoni partecipattiva.

Objettiv 2 – niżguraw rilevanza fil-ħajja reali għaċ-ċittadini Ewropej

Prijoritajiet

1. Inkomplu ngħinu lin-nies li jfittxu rimedju u nidentifikaw b'mod proattiv u nesploraw oqsma ta' importanza ewlenija għaċ-ċittadini u r-residenti Ewropej għal inkjesti u inizjattivi sistemici possibbli.
2. Inżidu l-għarfien tagħna tad-dinamika dejjem tinbidel tal-UE u l-kuntest politiku, soċjali, ekonomiku u legali li fih noperaw, u fejn huwa xieraq, biex ninvolvu ruħna u nikkontribwixxu f'dibattiti rilevanti u żviluppi dwar id-demokrazija Ewropea.
3. Nidentifikaw ix-xejriet sistemici fl-amministrazzjoni pubblika, fil-livelli tal-UE u nazzjonali, matul diversi snin, pereżempju, *ix-xogħol mill-bogħod, iċ-ċittadinanza elettronika, l-użu tal-IA*. Nirriflettu u naslu għal konkluzjonijiet dwar l-implikazzjonijiet għad-demokrazija Ewropea.
4. Ninvolvu ruħna mal-partijiet ikkonċernati tagħna u nitgħallmu minnhom, inklużi l-aqwa riċerkaturi akkademici u esperti legali tal-Ewropa.
5. Nikkooperaw man-[Network Ewropew tal-Ombudsman](#), ma' korpi oħra tal-Istati Membri u man-networks u l-organizzazzjonijiet internazzjonali biex nidentifikaw u nipromwovu l-ogħla standards u l-aħjar Prattiki, pereżempju fir-rigward tad-drittijiet fundamentali u kwistjonijiet ta' governanza.



Objettiv 3 – inżidu l-għarfien taċ-ċittadini dwar xogħolna

Prijoritajiet

1. Niżguraw li nkomplu nikkomunikaw xogħolna online u offline b'mod ċar, bl-użu ta' lingwa għ li huwa aċċessibbli, faċli biex jinftiehem u konvinċenti.
2. Ninvolvu ruġna aktar mal-Parlament Ewropew u l-kumitati tiegħu fir-rigward tal-firxa wiesgħa ta' kwistjonijiet ta' tħassib reċiproku, filwaqt li dejjem inżommu l-indipendenza tagħna.
3. Niżviluppaw approċċ partecipattiv mal-partijiet ikkonċernati u l-multiplikaturi tagħna, bħalma huma l-organizzazzjonijiet tas-soċjetà ċivili, il-midja, in-negozji u organizzazzjonijiet oħra.
4. Nikkooperaw mal-partijiet ikkonċernati tagħna u ma' organizzazzjonijiet oħra rilevanti għal xogħolna, kemm jista' jkun, biex niffacilitaw l-aċċess ugw ali¹ għall-istituzzjonijiet tal-UE mill-gruppi l-aktar sottorappreżentati fl-Ewropa.
5. Nespandu xogħolna man-[NUCRPD](#), biex ngħinu lill-amministrazzjoni tal-UE ssir mexxej globali bħala impjegatur tal-persuni b'diżabilità.

Objettiv 4 – inkomplu ntejbu l-effiċjenza tagħna

Prijoritajiet

1. Niżguraw li r-rizorsi tal-baġit tal-Ombudsman huma allinjati ma' din l-istrategija.
2. Inkomplu ntejbu kemm jista' jkun il-proċessi tagħna, biex nimmassimizzaw l-effettività u l-effiċjenza ta' xogħolna, pereżempju bl-użu tad-diġitalizzazzjoni. Fejn ikun xieraq, nikkunsidraw li nadottaw soluzzjonijiet ta' amministrazzjonijiet tal-UE ta' skala ikbar.
3. Ninkoraġġixxu kultura interna ta' trasparenza, etika, innovazzjoni u servizz għaċ-ċittadini.
4. Inkomplu niżviluppaw l-Uffiċċju bħala post attraenti, dinamiku u importanti għax-xogħol għal persuni motivati, b'talent u ambizzjużi.
5. Inkomplu nistrutturaw l-uffiċċju, il-proċessi ta' ħidma u s-sensibilizzazzjoni tagħna b'mod flessibbli u adattiv, filwaqt li nippruvaw u nitgħallmu modi godda biex naghmlu impatt².

¹ Ara l-Artikolu 9, TUE

² Bħala sfond, agra hawn dwar "ħsieb proġettwali": <https://www.innovations.harvard.edu/blog/design-thinking-better-government-services-human-centered>



3. Implimentazzjoni u kejl

Azzjonijiet konkreti biex jintlaħqu l-obiettivi u l-prijoritajiet t'hawn fuq huma ppjanati u evalwati fuq bażi annwali permezz tal-*Pjan Annwali tal-Ġestjoni* (AMP) u r-*Rapport Annwali tal-Attività* (AART). Xi objettivi jinkisbu matul ix-xogħol tagħna ta' trattament tal-ilmenti, li għandu jkun iggwidat minn din l-Istrateġija. Fil-perjodu kopert mill-Istrateġija attwali, il-proċess biex jiġi stabbilit l-AMP huwa kif ġej:

Kull ħarifa, is-Segretarju Ġenerali tal-Ombudsman jistieden lit-tim ta' tmexxija, b'input mill-persunal, biex jipproponi azzjonijiet konkreti biex jimplimenta l-Istrateġija abbażi tar-riżorsi finanzjarji u umani li mistennija jkunu disponibbli għall-Uffiċċju fis-sena ta' wara. Il-proposti se jagħtu dettalji ta':

- kif l-azzjonijiet se jikkontribwixxu għall-ilħuq tal-obiettivi u l-prijoritajiet tal-Istrateġija;
- ir-riżorsi necessarji; u
- kif ir-riżorsi se jkunu realizzati (pereżempju permezz tal-gwadanji fl-effiċjenza u/jew billi jitnaqqsu r-riżorsi ddedikati għal attivitajiet oħrajn).

Wara diskussjoni interna u koordinazzjoni, l-Ombudsman tiddeciedi fuq l-AMP.

Evalwazzjoni, kejl u rapportar

Il-progress fl-ilħuq tal-obiettivi tagħna jitkejjel permezz ta' Indikaturi Ewlenin tal-Prestazzjoni (KPIs). Il-KPIs adottati huma stipulati hawn taħt, flimkien mal-miri.

Il-KPIs u l-miri rilevanti huma riveduti u, jekk meħtieġ, riveduti fuq bażi annwali.

KPI	Kejl	Miri	Objettivi tal-istrateġija
KPI 1	Perċentwal tal-ilmenti fi ħdan il-mandat	35 %	Rilevanza fil- <i>Ħajja Reali</i> Sensibilizzazzjoni ta' <i>ċ-Ċittadini</i>
KPI 2	Għadd ta' investigazzjonijiet miftuħa f'każijiet ta' importanz pubblika (ilmenti, investigazzjonijiet strateġiċi u inizjattivi strateġiċi)	50	Impatt fuq l-Amministrazzjoni tal-UE Rilevanza fil- <i>Ħajja Reali</i>
KPI 3	Rata ta' aċċettazzjoni (riżultati tas-sena ta' qabel – indikatur kompost) Rata ta' segwitu pożittiv għal proposti ta' soluzzjoni, rakkomandazzjonijiet u sugġerimenti		Impatt fuq l-Amministrazzjoni tal-UE Rilevanza fil- <i>Ħajja Reali</i>
	3a - Rata ta' aċċettazzjoni globali	80 %	
	3b - Rata ta' aċċettazzjoni f'każijiet ta' importanza pubblika	80 %	
	3c - Rata ta' aċċettazzjoni f'każijiet relata ti mal-COVID-19 (sake mm ikun rilevanti)	80 %	
KPI 4	Perċentwal tal-partijiet ikkonċernati ewlenin tagħna (rata ta' evalwazzjoni pożittiva)	Se jiġi ppubblikat fl-2021	Impatt fuq l-Amministrazzjoni tal-UE Rilevanza fil- <i>Ħajja Reali</i>



KPI	Kejl	Miri	Objettivi tal-istrategija
KPI 5	Attivitajiet tal-web (indikatur kompost) 5a - Viżitaturi fis-sit web 5b - Parir mogħti permezz tal-gwida interattiva li jiġi kkuntattjat membru tan-Network Ewropew tal-Ombudsman	500 000 8 000	Sensibilizzazzjoni ta' Ċittadini Rilevanza fil-Ħajja Reali
KPI 6	Attivitajiet tal-midja soċjali (indikatur kompost) 6a - Żieda fis-segwaci fuq il-midja soċjali Twitter LinkedIn Instagram 6b - L-għadd ta' żjarat fis-sit web permezz ta' links ippubblikati fuq il-mezzi tal-midja soċjali taġna	+10 % +25 % +45 % 1 200	Sensibilizzazzjoni ta' Ċittadini Rilevanza fil-Ħajja Reali
KPI 7	L-indirizzar ta' lmenti u investigazzjonijiet (indikatur kompost) 7a - Proporzjon ta' każijiet li fihom id-deċiżjoni ta' ammissibbiltà tittiehed f'xahar wiehed 7b - Durata medja tal-investigazzjonijiet 7c - Ir-rata ta' approvazzjoni (każijiet magħluqa meta mqabbla ma' każijiet godda rreġistrati fil-perjodu referenzjarju)	95 % 150 jum 100 %	Effiċjenza
KPI 8	Implimentazzjoni tal-baġit (indikatur kompost) 8a - Rata ta' implimentazzjoni tal-baġit 8b - Proporzjon tal-pagamenti li saru fi żmien 30 jum	94 % 100 %	Effiċjenza
KPI 9	Ġestjoni tar-Riżorsi Umani (indikatur kompost) 9a - Rata ta' okkupanza tal-karigi fil-pjan ta' stabbiliment 9b - Percentwal tal-forza tax-xogħol iddedikata għall-attivitajiet ewlenin 9c - Numru medju ta' granet ta' taħriġ għal kull membru tal-persunal	98 % 65 % 5	Effiċjenza



Ombudsman Ewropew

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

© L-Unjoni Ewropea, 2020
Ir-riproduzzjoni għal finijiet edukattivi u
mhux kummerċjali hija awtorizzata,
dment li s-sors jiġi rikonoxxut.