



Ombudsman Ewropew

**L-Istrateġija
tal-Ombudsman
Ewropew
"Lejn l-2019"**

**Adottat – Novembru 2014
Rivedut – Settembru 2017**

MT



Kontenut

Kontenut	3
Daħla	4
1. Missjoni u ħarsa ġenerali lejn ir-rwol	5
2. L-Istrateġija	7
L-oġġettivi strateġiċi tagħna	7
Objettiv 1 – niżguraw ir-rilevanza	8
Objettiv 2 - niksbu impatt akbar	8
Objettiv 3 - inżommu viżibilità għolja	8
Objettiv 4 - intejbu l-effiċjenza tagħna	9
3. Implimentazzjoni u kejl	10



Daħla

F'Novembru 2014, jiena adottajt "L-Istrateġija tal-Ombudsman Ewropew Lejn l-2019", li stabbilixxiet l-oġġettivi ta' livell għoli u l-prijoritajiet għall-mandat tiegħi.

Din l-Istrateġija s'issa serviet bħala pjan direzzjonali u bażi għal dak li għamilna biex inwasslu lill-Ombudsman Ewropew fil-livell ta' influwenza, rilevanza u effettività li jmiss.

Ir-risultati u l-feedback s'issa huma inkoraġġanti ħafna, iżda madankollu jiena konxja tal-aspettattivi għoljin li ċ-ċittadini, is-soċjetà ċivili u n-negozji għustament għandhom mill-UE. Ir-rwol tiegħi bħala Ombudsman, fi hdan il-mandat tiegħi u bl-appoġġ tal-Parlament, hu li ngħin biex jintlaħqu dawn l-aspettattivi.

Kif kien imwiegħed, għamilna reviżjoni tal-istrateġija ta' nofs it-terminu. Ir-rispons u s-suġġerimenti mill-partijiet interessati interni u esterni tagħna, barra x-xenarju dinamiku u li dejjem qed jinbidel tal-UE, għenuna biex nirfinaw u nirriformulaw xi prijoritajiet filwaqt li nżommu l-oġġettivi ta' livell għoli originali.

Dawn il-bidliet huma riflessi fid-dokument preżenti.

It-tama u l-ambizzjoni tiegħi, għall-kumplement tal-mandat tiegħi, huma li nkompli ngħin liċ-ċittadini jiżguraw id-drittijiet tagħhom bħala ċittadini tal-UE u li nippromwovi amministrazzjoni tal-UE aktar trasparenti, responsabbli u favur iċ-ċittadin.

Emily O'Reilly



1. Missjoni u ħarsa ġenerali lejn ir-rwol

Il-missjoni tagħna hi li nservu d-demokrazija Ewropea billi naħdmu mal-istituzzjonijiet tal-Unjoni Ewropea biex noħolqu amministrazzjoni aktar effettiva, responsabbli, trasparenti u etika.

Kif nagħmlu dan

L-indipendenza tal-Ombudsman hi ggarantita mit-Trattati.

Aħna nimpjegaw persunal b'ħila kbira u multilingwi li jevalwa l-ilmenti taċ-ċittadini kontra l-istituzzjonijiet tal-UE u jiżgura rimedju meta jkun xieraq.

L-Ombudsman tagħmel ukoll enfasi fuq it-twettiq ta' investigazzjonijiet strateġiċi li huma fl-interess pubbliku. Hi tagħmel ukoll investigazzjonijiet u inizjattivi strateġiċi usa' meta tqis li hemm raġunijiet biex tagħmel dan.

Barra minn hekk l-Ombudsman tinfluwenza l-iżvilupp tal-prattika amministrattiva tajba fl-istituzzjonijiet tal-UE permezz ta' kuntatt, ta' linji gwida u ta' kodiċijiet ta' Prattika tajba.

Billi taġixxi b'mod strateġiku u tuża l-influwenza tagħha u l-ġhodod kollha disponibbli, l-Ombudsman tista' timmassimizza r-riżorsi limitati tagħha.

Il-Karta tad-Drittijiet Fundamentali tinkludi d-dritt taċ-ċittadini tal-UE li jilmentaw mal-Ombudsman. Kumpaniji, assoċjazzjonijiet u ċittadini ta' pajjiżi terzi residenti fl-UE jgawdu wkoll minn dan id-dritt. L-Ombudsman jista' jitratta l-ilmenti dwar ksur tad-drittijiet tal-Karta, kif ukoll każijiet oħra ta' amministrazzjoni ħażina. L-Ombudsman għaldaqstant **jagħti s-setgħa liċ-ċittadini** billi jgħinhom jirrealizzaw id-drittijiet fundamentali tagħhom. Minbarra d-dritt għall-amministrazzjoni tajba, iċ-ċittadini għandhom id-dritt li jkun jafu x'qed jagħmlu l-istituzzjonijiet tal-UE (trasparenza) u d-dritt li jipparteċipaw fl-attivitajiet tagħhom. Għaldaqstant l-Ombudsman huwa ċentrali fil-kompitu li jiżgura li daww id-drittijiet kollha jiġu infurzati u protetti mill-istituzzjonijiet tal-UE.

Fl-aħħar nett, l-Ombudsman jippromwovi **governanza tajba u kultura ta' servizz pubbliku** billi jgħin lill-amministrazzjoni tal-UE biex taħdem b'mod miftuħ, effettiv, u b'integrità.



Nipprattikaw dak li ngħallmu

Aħna nippruvaw nipprattikaw dak li ngħallmu. Dan ifisser li nirrikonoxxu l-iżbalji tagħna stess, naċċettaw li niġu mistharrġa u nitgħallmu mill-esperjenza.

II-Karta Interna tagħna dwar il-Prattika Tajba

Aħna nikkommettu li nipprovdu servizz li juri:

- Indipendenza u newtralità
- Tmexxija fis-soluzzjoni ta' problemi
- Approċċi innovattivi għas-soluzzjoni tat-tilwim
- Fsieb sistemiku
- Kuxjenza u kurżità esterna
- Rispons
- Empatija
- Aċċess miftuħ u involviment

L-impenn tagħna lejn il-persunal tagħna

Aħna għandna l-għan li nipprovdu ambjent ta' xogħol pożittiv u kollaborattiv fejn kull persuna tiġi trattata b'dinjità u b'rispett u fejn kull persuna tista' tiżviluppa l-ambizzjonijiet fil-karriera professjonali tagħha f'konformità mal-bżonnijiet u l-obbligazzjonijiet tal-istituzzjoni.



2. L-Istrateġija

L-Istrateġija sservi diversi skopijiet:

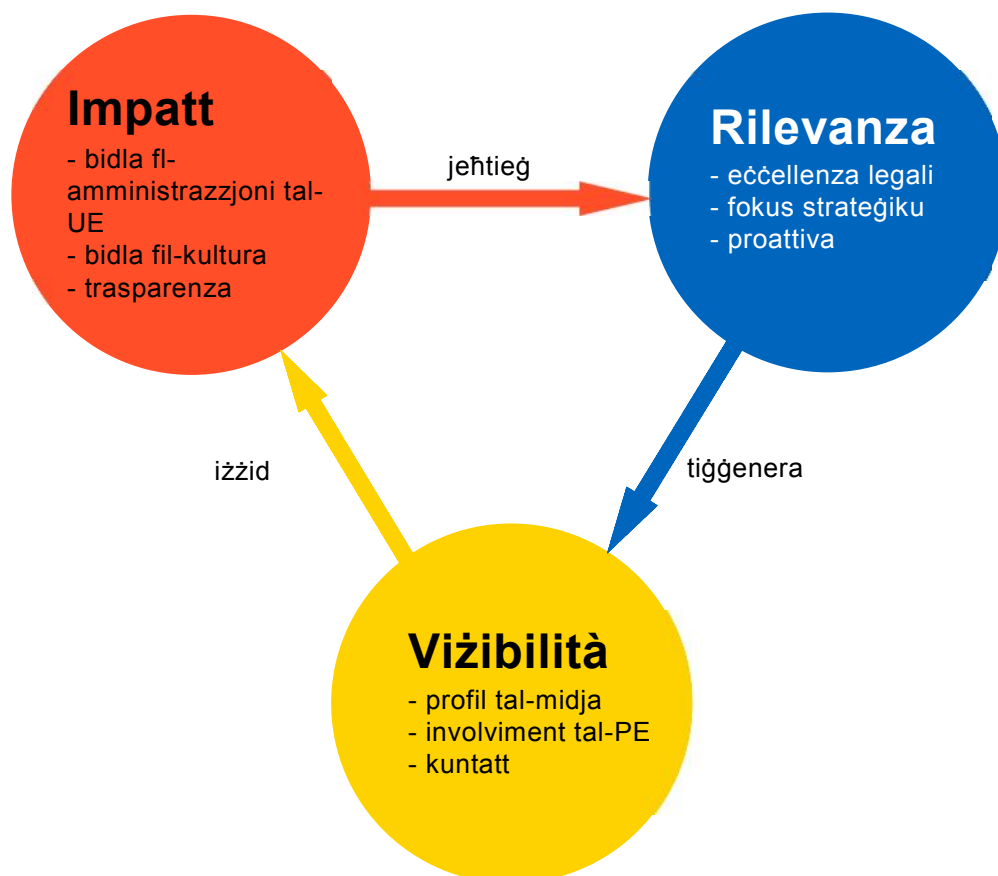
- din tistabbilixxi l-oġġettivi ta' livell għoli miksuba permezz ta' operazzjonijiet konkreti (spjegati fil-Qafas Operattiv¹);
- din tipprovdni qafas li jkopri diversi snin għall-aħjar użu tar-riżorsi umani u finanzjarji pprovduti mill-awtorità tal-baġit;
- din tikkostitwixxi punt ta' riferiment għar-responsabbiltà mill-partijiet interessati esterni tagħna.

L-oġġettivi strateġiċi tagħna

L-istrateġija tagħna hi li nikkombinaw u niksbu tliet oġġettivi **li jsaħhu lil xulxin** b'mod reċiproku.

Dawn huma: **rilevanza** sinifikanti fi hdan l-UE u mal-partijiet interessati tagħna; **viżibiltà** għolja fit-twettiq tal-missjoni tagħna u **impatt** reali u pożittiv fuq l-amministrazzjoni tal-UE.

Dawn l-oġġettivi huma appoġġjati mill-oġġettiv intern tal-**effiċjenza**.



¹ <http://www.ombudsman.europa.eu/en/resources/strategy/home.faces>



Objettiv 1 – niżguraw ir-rilevanza

Irridu nimmassimizzaw il-valur tagħna għaċ-ċittadini u partijiet interessati oħra billi niffukaw fuq il-kwistjonijiet sistemici ewlenin li huma l-aktar rilevanti għall-interessi u t-tfassib tagħhom.

Prijoritajiet

1. Insaħħu r-rwol tagħna bħala awtorità rikonoxxuta, fdata u indipendenti fir-rigward tal-kwistjonijiet rilevanti għall-mandat tal-Ombudsman, billi nipprovdu tmexxija fit-trasparenza, ir-responsabbiltà u l-integrità.
2. Ninvolve ruġna ma' u nitgħallmu mill-partijiet interessati tagħna inkluż dawk li jinfluwenzaw b'mod rilevanti bħall-akkademiċi.
3. Fejn xieraq, inżidu l-għarfien tagħna tad-dinamici dejjem jinbidlu tal-Unjoni Ewropea u l-kuntest politiku, soċjali, ekonomiku u legali li fih noperaw, biex ninvolve ruġna b'mod pubbliku fid-dibattiti rilevanti u fl-iżviluppi tal-politika u nikkontribwixxu għalihom.
4. Nikkooperaw man-Netzwerk Ewropew tal-Ombudsman, mal-korpi l-oħra tal-Istati Membri u man-netwerks u l-organizzazzjonijiet internazzjonali biex nidentifikaw u nippromwovu l-oġġetti standards u l-aħjar prattiki, pereżempju f'relazzjoni mad-drittijiet tal-bniedem/fundamentali u kwistjonijiet ta' governanza.
5. Nikkontribwixxu biex niżviluppaw, nippromwovu u niddefendu l-kuncett taċ-ċittadinanza tal-UE u d-drittijiet marbuta magħha.

Objettiv 2 - niks bu impatt akbar

Irridu nagħmlu differenza reali fil-kwalità tax-xogħol tal-istituzzjonijiet tal-UE billi nagħxu bħala l-mutur tal-bidla f'oqsma ewlenin.

Prijoritajiet

1. F'konformità mal-approċċ integrat tagħna, nibqgħu nidentifikaw b'mod proattiv oqsma ta' importanza strateġika u nallokaw riżorsi xierqa lejn l-investigazzjoni tal-problemi sistemici.
2. Nottimizzaw il-proċessi ta' investigazzjoni biex nittrattaw ilmenti ta' importanza strateġika ewlenin minnifih u b'mod effettiv. Dan hu partikolarment importanti fejn l-eżitu b'suċċess ta' investigazzjoni hu marbut biż-żmien.
3. Nużaw l-iskop sħiħ tal-poteri tal-Ombudsman biex niks bu eżiti pożittivi mill-immannigġjar tal-ilmenti u l-proċessi tal-investigazzjonijiet.
4. Inkomplu niżviluppaw segwitu iktar sistematiku u bir-reqqa tal-eżiti tar-rakkomandazzjonijiet u s-suggerimenti tal-Ombudsman biex nimmassimizzaw il-konformità.
5. Insaħħu u nżidu l-kooperazzjoni u d-djalogu usa' mal-istituzzjonijiet tal-UE u partijiet interessati oħra biex niżguraw l-iżvilupp kontinwu tal-prattika amministrattiva.

Objettiv 3 - inżommu viżibilità għolja

Nixtiequ ntejbu l-abbiltà li ninfluwenzaw. Il-kuxjenza pubblika u istituzzjonali tal-Ombudsman għandha bżonn tkun aktar b'saħħitha u aktar profonda.

Prijoritajiet

1. Niżguraw li l-komunikazzjonijiet tagħna jitwasslu b'ċarezza massima.



2. Inkomplu niżviluppaw u nużaw l-għodda u l-kanali onlajn tagħna u niżguraw adattibilità f'ambjent dinamiku onlajn .
3. Ninvolvu ruġna b'mod strateġiku mal-Parlament Ewropew u l-kumitati tiegħu fir-rigward tal-firxa wiesgħa ta' kwistjonijiet ta' tħassib reċiproku, filwaqt li nkunu konxji tal-indipendenza tagħna.
4. Nikkooperaw man-Netwerk Ewropew ta' Ombudsman u ma' organizzazzjonijiet ġeneriċi rilevanti oħra biex ninfurmaw liċ-ċittadini bid-drittijiet tagħhom u bix-xogħol tal-Ombudsman.
5. Niżguraw li l-Ombudsman ikun irrappreżentat b'mod xieraq f'avvenimenti u f'konferenzi ewlenin u jinkoraġġixxi lir-rappreżentattivi tal-uffiċċju biex jidentifikaw u jseguw opportunitajiet ta' netwerking u kuntatt.

Objettiv 4 - intejbu l-effiċjenza tagħna

Nixtiequ nużaw ir-riżorsi tagħna biex niksbu l-aħjar riżultati possibbli.

Prijoritajiet

1. Niżguraw li r-riżorsi tal-baġit tal-Ombudsman huma allineati mal-istrateġija.
2. Nimmassimizzaw l-effettività u l-effiċjenza tal-proċessi u l-unitajiet tagħna, inkluż is-sistemi tal-IT. Fejn ikun xieraq, nikkunsidraw li nadottaw soluzzjonijiet "korporattivi" ta' amministrazzjonijiet tal-UE ta' skala ikbar.
3. Nipprijorittizaw u nsolvu ilmenti kemm jista' jkun b'mod rapidu u effiċjenti bl-użu ta' prattiki tax-xogħol intelligenti, flessibbli, apposta u robusti.
4. Ninkoraġġixxu kultura interna ta' trasparenza, etika, innovazzjoni u servizz għaċ-ċittadini.
5. Inkomplu niżviluppaw l-Uffiċċju bħala post tax-xogħol attraenti, dinamiku u importanti għal persuni motivati, b'talent u ambizzjużi billi niżguraw li l-qafas u l-politiki tar-riżorsi umani tagħna huma implimentati b'mod sħiħ u jkunu aġġornati kif meħtieġ.



3. Implimentazzjoni u kejl

Azzjonijiet konkreti biex jintlaħqu l-oġġettivi u l-prijoritajiet t'hawn fuq huma ppjanati u evalwati fuq bażi annwali permezz tal-Pjan ta' Ġestjoni Annwali (AMP, Annual Management Plan) u r-Rapport ta' Attività Annwali (AAR, Annual Activity Report). Fil-perjodu kopert mill-Istrateġija attwali, il-proċess biex jiġi stabbilit l-AMP hu kif ġej:

Fil-Ħarifa, is-Segretarju Ġenerali tal-Ombudsman jistieden lill-manigers tal-unitajiet operazzjonali biex jipproponu azzjonijiet konkreti biex jimplimentaw l-Istrateġija, abbażi tar-rizorsi finanzjarji u umani li mistennija jkunu disponibbli għall-Uffiċċju fis-sena ta' wara. Il-proposti se jrin jagħtu dettalji ta':

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

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

Evalwazzjoni, kejl u rapportar

Il-progress fl-ilħuq tal-oġġettivi tagħna hu mkejjel bl-użu ta' Indikaturi Ewlenin tal-Prestazzjoni (KPIs). Il-KPIs adottati fl-2015 huma stipulati hawn taħt, flimkien mal-miri stabbiliti għall-2017.

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

	Objettiv tal-istrateġija	Kejl	Il-miri għall-2017
KPI 1	Rilevanza	Perċezzjoni tal-partijiet interessati esterni tagħna (rata ta' evalwazzjoni pożittiva)	70%
KPI 2	Rilevanza	Perċentwal tal-ilmenti fi ħdan il-mandat	33%
KPI 3	Impatt	Għadd ta' investigazzjonijiet miftuħa f'każijiet ta' interess pubbliku (ilmenti u investigazzjonijiet strateġiċi u inizjattivi strateġiċi)	30
KPI 4	Impatt	Konformità (indikatur kompost) 4a - Konformità ġenerali 4b- Konformità f'każijiet ta' interess pubbliku	90% 90%
KPI 5	Vizibilità	Attivitajiet tal-midja u tal-midja soċjali (indikatur tat-taħlit) 5a- Għadd ta' artikli tal-midja 5b - Involvement fuq Twitter	3 300 20 000
KPI 6	Vizibilità	Attivitajiet tal-web (indikatur kompost) 6a- Viżitaturi fis-sit web 6b - Parir mogħti permezz tal-gwida interattiva li jiġi kkuntattjat membru tal-ENO	400 000 8 000



	Objettiv tal-istrateġija	Kejl	Il-miri għall-2017
KPI 7	Effiċjenza	Indirizzar ta' ilmenti u investigazzjonijiet (indikatur tat-taħlit)	
		7a- Proporzjon ta' każijiet li fihom id-deċiżjoni ta' ammissibilità tittieħed f'xahar wieħed	90%
		7b- Proporzjon ta' investigazzjonijiet magħluqa fi żmien 6 xhur	50%
		7c- Proporzjon ta' investigazzjonijiet magħluqa fi żmien 18-il xahar	80%
KPI 8	Effiċjenza	Implimentazzjoni tal-baġit (indikatur kompost)	
		8a- Rata ta' implimentazzjoni tal-baġit	93%
		8b- Għadd ta' pagamenti lil hinn minn 30 jum	0

It-tabelli ta' valutazzjoni u rapportaġġ dwar il-prestazzjoni tagħna kontra l-miri tal-KPI huma aġġornati perijodikament.

L-evalwazzjoni globali u r-rappurtaġġ dwar l-implimentazzjoni tal-Istrateġija isiru fir-Rapport Annwali tal-Ombudsman u fir-Rapport ta' Attività Annwali mis-Segretarju Ġenerali tal-Ombudsman.



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, 2017
Ir-riproduzzjoni għal skopijiet edukattivi u
mhux kummerċjali hi awtorizzata,
diment li s-sors jiġi rikonoxxut.