ΨΗΦΙΣΜΑ (ΕΕ) 2021/1557 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ

της 29ης Απριλίου 2021

με τις παρατηρήσεις που αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της απόφασης σχετικά με την απαλλαγή όσον αφορά την εκτέλεση του γενικού προϋπολογισμού της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το οικονομικό έτος 2019, τμήμα VIII — Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ,

— έχοντας υπόψη την απόφασή του σχετικά με την απαλλαγή όσον αφορά την εκτέλεση του γενικού προϋπολογισμού της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το οικονομικό έτος 2019, τμήμα VIII – Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής,

— έχοντας υπόψη το άρθρο 100 και το παράρτημα V του Κανονισμού του,

— έχοντας υπόψη την έκθεση της Επιτροπής Ελέγχου του Προϋπολογισμού (A9-0065/2021),

A. λαμβάνοντας υπόψη ότι, στο πλαίσιο της διαδικασίας απαλλαγής, η αρμόδια για την απαλλαγή αρχή επιθυμεί να τονίσει την ιδιαίτερη σημασία που έχουν η περαιτέρω ενίσχυση της δημοκρατικής νομιμοποίησης των θεσμικών οργάνων της Ένωσης μέσω της ενίσχυσης της διαφάνειας και της λογοδοσίας και η εφαρμογή της προσέγγισης της κατάρτισης του προϋπολογισμού βάσει επιδόσεων (PBB), καθώς και η χρηστή διαχείριση των ανθρώπινων πόρων·

1. επισημαίνει με ικανοποίηση ότι το Ελεγκτικό Συνέδριο δεν εντόπισε σημαντικές αδυναμίες στα θέματα που εξετάστηκαν όσον αφορά τους ανθρώπινους πόρους και τις δημόσιες συμβάσεις για τον Ευρωπαίο Διαμεσολαβητή («ο Διαμεσολαβητής») .

2. τονίζει το γεγονός ότι, με βάση τους ελέγχους που διεξήγαγε, το Ελεγκτικό Συνέδριο κατέληξε στο συμπέρασμα ότι, για το έτος που έληξε στις 31 Δεκεμβρίου 2019, το σύνολο των πληρωμών που αφορούν διοικητικές δαπάνες του Διαμεσολαβητή δεν εμφανίζει ουσιώδη σφάλματα·

3. εκφράζει τη λύπη του, ως γενική παρατήρηση, για το μάλλον περιορισμένο πεδίο εφαρμογής και τα συμπεράσματα του κεφαλαίου 9 «Διοίκηση» της ετήσιας έκθεσης του Ελεγκτικού Συνεδρίου, αν και η γραμμή 5 «Διοίκηση» του πολυετούς δημοσιονομικού πλαισίου θεωρείται χαμηλού κινδύνου· ζητεί το ελεγκτικό έργο σχετικά με το κεφάλαιο «Διοίκηση» να εστιάζει περισσότερο σε ζητήματα που είναι υψηλής σημασίας, ή ακόμα και σε ζητήματα που είναι κρίσιμης σημασίας, για τον Διαμεσολαβητή·

4. σημειώνει ότι το 2019 ήταν μεταβατικό έτος για τη Διαμεσολαβήτρια, δεδομένου ότι συνέπεσε με τη λήξη της πρώτης θητείας της και την επανεκλογή της για την κοινοβουλευτική περίοδο 2019-2024· υποστηρίζει πλήρως τους στόχους που καθόρισε η Διαμεσολαβήτρια για τη στρατηγική της «Προς το 2024», η οποία καλύπτει τη δεύτερη θητεία της·

Δημοσιονομική και χρηματοοικονομική διαχείριση

5. σημειώνει ότι ο προϋπολογισμός του Διαμεσολαβητή είναι κυρίως διοικητικός, με ένα μεγάλο ποσό να καλύπτει δαπάνες σχετικές με πρόσωπα, κτίρια, έπιπλα, εξοπλισμό και διάφορες δαπάνες λειτουργίας· σημειώνει ότι, το 2019, ο εν λόγω προϋπολογισμός ανήλθε σε 11 496 261 EUR (σε σύγκριση με 10 837 545 EUR το 2018 και 10 905 441 EUR το 2017)·

6. σημειώνει ότι το ποσοστό εκτέλεσης όσον αφορά τις αναλήψεις υποχρεώσεων (συμπεριλαμβανομένων των πιστώσεων που μεταφέρθηκαν από το 2019 στο 2020) είναι 92,3 % (έναντι 95,3 % το 2018 και 93,91 % το 2017) και ότι, από το σύνολο των πιστώσεων, το 89,5 % καταβλήθηκε το 2019 (έναντι 91,3 % το 2018 και 86,2 % το 2017)·

7. επικροτεί τις θετικές τάσεις σε σχέση με τις μεταφορές πιστώσεων, όπως το γεγονός ότι το ποσό των πιστώσεων που μεταφέρθηκαν από το 2019 στο 2020 είναι 323 410 EUR και αντιστοιχεί σε 2,8 % του προϋπολογισμού του 2019 (σε σύγκριση με το ποσό των 433 866 EUR που μεταφέρθηκαν από το 2018 στο 2019 και το οποίο αντιστοιχούσε στο 4 % του προϋπολογισμού του 2018)· σημειώνει επίσης ότι χρησιμοποιήθηκε το 90,36 % των πιστώσεων που μεταφέρθηκαν στο 2019 από το 2018 (έναντι 82,64 % το 2017)·

8. αναγνωρίζει τη χρηστή δημοσιονομική διαχείριση του Διαμεσολαβητή· για παράδειγμα, οποτεδήποτε η υστέρηση στην εκτέλεση για ορισμένες γραμμές του προϋπολογισμού μοιάζει να είναι συστημική, ο Διαμεσολαβητής μειώνει τις σχετικές πιστώσεις τα επόμενα έτη, όπως συνέβη με τη γραμμή του προϋπολογισμού για τις δημοσιεύσεις, η οποία μειώθηκε προοδευτικά και σταδιακά από 219 000 EUR το 2017 σε 123 000 EUR στο σχέδιο προϋπολογισμού του 2021·

9. υπενθυμίζει ότι, σύμφωνα με το άρθρο 228 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ο Διαμεσολαβητής «είναι αρμόδιος να δέχεται τις καταγγελίες (…) σχετικά με περιπτώσεις κακής διοίκησης στα πλαίσια της δράσης των θεσμικών ή λοιπών οργάνων ή οργανισμών της Ένωσης», με εξαίρεση το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης όταν ασκεί τα δικαιοδοτικά του καθήκοντα· αναγνωρίζει ότι ο Διαμεσολαβητής διενεργεί έρευνες «με δική του πρωτοβουλία ή κατόπιν καταγγελίας» (άρθρο 3 παράγραφος 1 του καθεστώτος του Διαμεσολαβητή) «ή μέσω μέλους του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου» (άρθρο 228 παράγραφος 1, ΣΛΕΕ)· εκφράζει την ικανοποίησή του για το γεγονός ότι η Διαμεσολαβήτρια ασκεί τα καθήκοντά της σύμφωνα με τις Συνθήκες και δεν υπερβαίνει τα όρια της εντολής της·

Διοργανική συνεργασία

10. έχει επίγνωση του συνεχώς αυξανόμενου φόρτου εργασίας και υποστηρίζει τη στρατηγική της υιοθέτησης εταιρικών λύσεων όπου αυτό είναι δυνατόν, για παράδειγμα στη συνεργασία σε διοικητικά θέματα με την Επιτροπή και το Γραφείο Διαχείρισης και Εκκαθάρισης των Ατομικών Δικαιωμάτων (PMO), με σκοπό την ανακατανομή του προσωπικού στη διεκπεραίωση των καταγγελιών· σημειώνει ότι ο αριθμός των υπαλλήλων ήταν μικρότερος στις 31 Δεκεμβρίου 2019 από ό,τι στις 31 Δεκεμβρίου 2018, με 74 έναντι 78 θέσεων· σημειώνει ότι αυτό οφείλεται σε κενές θέσεις που δεν είχαν πληρωθεί εκείνη την ημερομηνία και σε μείωση του αριθμού των συμβασιούχων υπαλλήλων·

11. επαναλαμβάνει ότι υποστηρίζει το αίτημα του Διαμεσολαβητή να αυξηθεί ο αριθμός του προσωπικού για την αντιμετώπιση του αυξανόμενου φόρτου εργασίας·

12. επικροτεί τις συμφωνίες παροχής υπηρεσιών, όπως είναι η εφαρμογή ενός εταιρικού εργαλείου (ενότητα SYSPER για τον ατομικό φάκελο) για τη διαχείριση των ατομικών φακέλων των μελών του προσωπικού και η ανάθεση της διαχείρισης των ατομικών δικαιωμάτων των μελών του προσωπικού στο PMO, κάτι που συνεπάγεται οφέλη ως προς τη διοικητική αποδοτικότητα για τα μικρότερα θεσμικά όργανα κυρίως· σημειώνει ότι ο τομέας της τεχνολογίας των πληροφοριών (ΤΠ) συνεργάζεται στενά με το Κοινοβούλιο και την Επιτροπή για την ενσωμάτωση και τη συντήρηση όλων των εταιρικών εργαλείων της Ένωσης και τη χρήση διοργανικών συμβάσεων-πλαίσιο ΤΠ·

13. ενθαρρύνει τον Διαμεσολαβητή να διατηρήσει και να διευρύνει τις επαφές με φορείς σε ενωσιακό και εθνικό επίπεδο, με σκοπό την ανταλλαγή πληροφοριών και βέλτιστων πρακτικών και την υιοθέτηση κοινών προσεγγίσεων (όπως σε σχέση με τις κατευθυντήριες γραμμές που καταρτίστηκαν μέσω της διοργανικής επιτροπής ηλεκτρονικής επικοινωνίας), όπου είναι δυνατόν, σχετικά με γενικά διοικητικά, οικονομικά θέματα και θέματα προσωπικού και ΤΠ, καθώς και όσον αφορά τη δεοντολογία, τη διαφάνεια και τη δημόσια ακεραιότητα· επικροτεί την εντατική ανταλλαγή απόψεων με τα γραφεία των εθνικών διαμεσολαβητών και τη διοργάνωση συνεδριάσεων μεταξύ των εν λόγω γραφείων προκειμένου να εντοπίζονται θέματα για πιθανές παράλληλες έρευνες·

14. επαναλαμβάνει την έκκλησή του προς τον Διαμεσολαβητή να εντείνει τη συνεργασία με την Επιτροπή Ελέγχου του Προϋπολογισμού του Κοινοβουλίου και να την ενημερώνει σχετικά με σημαίνουσες αστοχίες υπό μορφή περιπτώσεων κακοδιοίκησης και/ή αρνητικών απαντήσεων των θεσμικών οργάνων στις συστάσεις του Διαμεσολαβητή, και τούτο με ευσύνοπτο και έγκαιρο τρόπο· εκτιμά, ωστόσο, το γεγονός ότι ο Διαμεσολαβητής συμπεριλαμβάνει λεπτομερή περιγραφή στην ετήσια έκθεση με τίτλο «Putting it Right» σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο τα θεσμικά όργανα συμμορφώνονται με τις συστάσεις του, καθώς και τη διαβεβαίωσή του ότι, κατά περίπτωση, θα κοινοποιεί τις συστάσεις του απευθείας στην αρμόδια επιτροπή·

Ανθρώπινο δυναμικό

15. επαναλαμβάνει την ανάγκη για ισόρροπη εκπροσώπηση των φύλων σε όλα τα επίπεδα ιεραρχίας· αναγνωρίζει ότι ο Διαμεσολαβητής εφαρμόζει προορατική προσέγγιση για τη διατήρηση της ισορροπίας όσον αφορά τις προσλήψεις ανδρών και γυναικών και ότι διαθέτει ο Διαμεσολαβητής προσωπικό υψηλής ειδίκευσης με ισόρροπη εκπροσώπηση των φύλων σε διευθυντικές θέσεις·

16. έχει επίγνωση των δυσχερειών που αντιμετωπίζει ένα μικρό θεσμικό όργανο στην προσπάθειά του να επιτύχει γεωγραφικά ισόρροπη εκπροσώπηση αλλά σημειώνει εντούτοις ότι, το 2019, στο προσωπικό του Διαμεσολαβητή εκπροσωπούντο 20 από τις 27 εθνικότητες των κρατών μελών· σημειώνει ότι τα διευθυντικά στελέχη είναι επτά στον αριθμό και ότι είναι πέντε διαφορετικών εθνικοτήτων (γερμανική, ιρλανδική, ιταλική, πολωνική και σουηδική) σε σύγκριση με τις έξι διαφορετικές εθνικότητες του 2018· αντιλαμβάνεται ότι εκπονήθηκαν σχέδια αναδιοργάνωσης για το 2020 με σκοπό την αύξηση της αποτελεσματικότητας του Διαμεσολαβητή και ότι είχαν ως αποτέλεσμα τη μείωση του αριθμού των διευθυντικών στελεχών έχοντας λάβει υπόψη, στο μέτρο του δυνατού, μια γεωγραφικά ισόρροπη εκπροσώπηση·

17. σημειώνει ότι ο Διαμεσολαβητής επικαιροποίησε την πολιτική του για την πολυμορφία, η οποία καλύπτει θέματα σχετικά με την αναπηρία και την ισόρροπη εκπροσώπηση των φύλων· αντιλαμβάνεται ότι οι κατευθυντήριες γραμμές για την εφαρμογή της πολιτικής κατά της παρενόχλησης οριστικοποιήθηκαν το 2019· σημειώνει ότι το 2019 οριστικοποιήθηκε επίσης μια σειρά πολιτικών και αποφάσεων για τους ανθρώπινους πόρους, όπως εκείνες που αφορούν την «επιστροφή στο σχολείο», την επιστροφή εξόδων μετακόμισης, την εργασία μερικής απασχόλησης, την επιστροφή στην εργασία μετά από αναρρωτική άδεια μακράς διάρκειας, ενώ βρίσκεται σε εξέλιξη η εκπόνηση άλλων πολιτικών, συμπεριλαμβανομένων των πολιτικών σχετικά με τις εξωτερικές δραστηριότητες·

18. καλεί τον Διαμεσολαβητή να αντιμετωπίσει τα ζητήματα που αφορούν το προσωπικό και να εξετάσει τρόπους βελτίωσης των διαδικασιών πρόσληψης, ούτως ώστε οι κενές θέσεις να μην παραμένουν κενές για υπερβολικά μεγάλο χρονικό διάστημα, γεγονός που έχει άμεσο αρνητικό αντίκτυπο στην κατανομή του φόρτου εργασίας και θα μπορούσε — σε συνδυασμό με τη μείωση του αριθμού των συμβασιούχων υπαλλήλων — να βλάψει την αποτελεσματικότητα του θεσμικού οργάνου·

19. σημειώνει τις ευέλικτες ρυθμίσεις εργασίας που προσφέρονται στο προσωπικό (ελαστικό ωράριο, τηλεργασία και μερική απασχόληση), καθώς και την κατάρτιση σχετικά με την ομαδική συνοχή· ενθαρρύνει τη Διαμεσολαβήτρια να ενισχύσει περαιτέρω την ευημερία του προσωπικού και να διεξαγάγει έρευνες ικανοποίησης για την καταγραφή ιδεών για ενδεχόμενες προτάσεις βελτίωσης, καθώς επίσης να συμπληρώσει τις υφιστάμενες ευέλικτες εργασιακές ρυθμίσεις με την προστασία του δικαιώματος αποσύνδεσης των μελών του προσωπικού·

20. ζητεί από τον Διαμεσολαβητή να υποβάλει έκθεση σχετικά με τα συγκεκριμένα επιτεύγματα της επικαιροποιημένης πολιτικής για την πολυμορφία, τα αποτελέσματα των δράσεων που έχουν αναληφθεί για την ενίσχυση της πολυμορφίας και τη μετατροπή του Διαμεσολαβητή σε χώρο εργασίας με λιγότερους αποκλεισμούς για τα άτομα με αναπηρία·

Σύγκρουση συμφερόντων, παρενόχληση, καταγγελία δυσλειτουργιών

21. υπενθυμίζει τη στρατηγική πρωτοβουλία SI/2/2018/AMF του Διαμεσολαβητή σχετικά με την αξιοπρέπεια στην εργασία στα θεσμικά και άλλα όργανα της Ένωσης από το 2018, ως παράδειγμα βέλτιστης πρακτικής για την πρόληψη της παρενόχλησης· σημειώνει ότι η ευαισθητοποίηση του προσωπικού σε θέματα παρενόχλησης έχει καταστεί προτεραιότητα για τον Διαμεσολαβητή, γεγονός που αποτυπώνεται στην παροχή υποχρεωτικής κατάρτισης σε όλο το προσωπικό σχετικά με την «αξιοπρέπεια και τον σεβασμό στην εργασία»· σημειώνει τη διοργάνωση κύκλου κατάρτισης για τους αρμόδιους σε θέματα δεοντολογίας και για τα μέλη της επιτροπής συνδιαλλαγής προκειμένου να είναι έτοιμοι για την εκτέλεση των καθηκόντων τους στο πλαίσιο της πολιτικής του Διαμεσολαβητή κατά της παρενόχλησης· εκτιμά το γεγονός ότι οι ενημερωτικές συνεδρίες σε θέματα δεοντολογίας που καλύπτουν θέματα όπως η δεοντολογική συμπεριφορά, η παρενόχληση, η καταγγελία δυσλειτουργιών, οι συγκρούσεις συμφερόντων και οι εξωτερικές δραστηριότητες έχουν καταστεί αναπόσπαστο μέρος της εισαγωγικής κατάρτισης των νέων μελών του προσωπικού και των ασκούμενων του Διαμεσολαβητή·

22. συγχαίρει τον Διαμεσολαβητή για τον φιλικό προς τον χρήστη ιστότοπο που περιέχει κεφάλαιο σχετικά με τη δεοντολογία επιπλέον όλων των πληροφοριών σχετικά με τις βασικές δραστηριότητές του· εκφράζει την ικανοποίησή του για την αναλυτική καταγραφή των αποστολών που πραγματοποίησε ο Διαμεσολαβητής το 2019, όπως δημοσιεύτηκαν στον ιστότοπο για λόγους διαφάνειας, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών όπως είναι ο προορισμός, ο σκοπός και οι σχετικές δαπάνες, οι οποίες πληροφορίες είναι επίσης διαθέσιμες στην ετήσια έκθεση δραστηριοτήτων του·

23. σημειώνει ότι απαιτείται σύνθετη προσέγγιση προκειμένου να καταστούν οι αρχικές ιστοσελίδες των ευρωπαϊκών θεσμικών οργάνων προσιτές σε άτομα με κάθε είδους αναπηρίες, μεταξύ άλλων, με την εξασφάλιση της χρήσης εθνικών νοηματικών γλωσσών· προτείνει οι οργανισμοί που έχουν αντικείμενο σχετικό με τις αναπηρίες να συμμετέχουν σε αυτή τη διαδικασία·

24. εκτιμά το έργο του Διαμεσολαβητή σε θέματα σύγκρουσης συμφερόντων, και ιδίως τη συνεργασία του με την «Ανώτατη Αρχή για τη Διαφάνεια στη Δημόσια Ζωή» (HATVP) στη Γαλλία και τη συμμετοχή της σε εκδηλώσεις στο Κοινοβούλιο και την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα σχετικά με αυτό το σημαντικό θέμα·

Εσωτερική διαχείριση, επιδόσεις, εσωτερικός έλεγχος

25. αναγνωρίζει την σαφήνεια με την οποία έχει διατυπωθεί το σύνολο βασικών δεικτών επιδόσεων (ΒΔΕ) του Διαμεσολαβητή· επιδοκιμάζει την αναφερόμενη βελτίωση της αποδοτικότητας, όπως παρατηρείται στις διαδικασίες διεκπεραίωσης υποθέσεων, οι οποίες υπερέβησαν όλες τα αποτελέσματα του προηγούμενου έτους, όπως η «απόφαση σχετικά με το παραδεκτό» που ελήφθη εντός ενός μηνός στο 91 % των υποθέσεων (έναντι 90 % το 2018), η «περάτωση της έρευνας εντός 6 μηνών» που επετεύχθη στο 63 % των υποθέσεων (έναντι 57 % το 2018) και η «περάτωση της έρευνας εντός 18 μηνών» που επετεύχθη στο 90 % των υποθέσεων (έναντι 88 % το 2018)·

26. καλεί τον Διαμεσολαβητή να εξετάσει με ποιους τρόπους θα μπορούσε να εκτιμηθεί ο ευρύτερος αντίκτυπος των ερευνών του Διαμεσολαβητή και των σχετικών συστάσεων που απευθύνονται στα θεσμικά όργανα της Ένωσης· έχει πλήρη επίγνωση του γεγονότος ότι η συμμόρφωση με τις προτάσεις καταγράφεται σε συγκεκριμένη χρονική στιγμή και δεν αποτυπώνει αλλαγές που πραγματοποιούνται με βραδύτερο ρυθμό και συχνά απορρέουν από ευρύτερες έρευνες· σημειώνει συνολικό ποσοστό συμμόρφωσης 77 % (έναντι 81 % το 2018)· ζητεί, τέλος, να παρουσιάζονται τα σχετικά δεδομένα ως ειδικός βασικός δείκτης επιδόσεων·

27. εκφράζει την ικανοποίησή του διότι τα θεσμικά όργανα αντέδρασαν θετικά σε 90 από τις 117 προτάσεις βελτίωσης που διατύπωσε ο Διαμεσολαβητής· σημειώνει ότι διατυπώθηκαν προτάσεις σε 69 περιπτώσεις, εκ των οποίων 52 είχαν ως αποτέλεσμα τη λήψη μέτρων από τα θεσμικά όργανα με σκοπό τη βελτίωση του τρόπου λειτουργίας τους· εκφράζει την ικανοποίησή του διότι έντεκα θεσμικά όργανα παρουσίασαν 100 % ποσοστό συμμόρφωσης με τις προτάσεις βελτίωσης ενώ η Επιτροπή, την οποία αφορά η πλειονότητα των περιπτώσεων, έχει ποσοστό συμμόρφωσης 70,9 %·

28. παρατηρεί ότι, το 2019, ο αριθμός των καταγγελιών που καταχωρίστηκαν ανήλθε σε 2 171 (έναντι 2 160 το 2018), ότι ο αριθμός των νέων υποθέσεων που διεκπεραιώθηκαν ήταν 2 201 (έναντι 2 180 το 2018) και ότι ο αριθμός των υποθέσεων που ενέπιπταν στο πεδίο αρμοδιοτήτων του Διαμεσολαβητή ήταν 871 (έναντι 880 το 2018)· σημειώνει ότι ο Διαμεσολαβητής κίνησε 456 νέες έρευνες κατόπιν καταγγελίας (έναντι 482 το 2018) και περάτωσε αριθμό ρεκόρ 552 ερευνών κατόπιν καταγγελίας (έναντι 534 το 2018) και, λόγω των υψηλών ρυθμών διεκπεραίωσης των υποθέσεων, μόνο 117 έρευνες μεταφέρθηκαν σε 2020 (έναντι 222 που μεταφέρθηκαν σε 2019)·

29. σημειώνει ότι οι κατηγορίες καταγγελιών που σημείωσαν τη μεγαλύτερη αύξηση είναι οι εξής: σεβασμός των θεμελιωδών δικαιωμάτων, ορθή χρήση της διακριτικής ευχέρειας (συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών επί παραβάσει), νοοτροπία παροχής υπηρεσιών, διαφάνεια και σεβασμός των δικονομικών δικαιωμάτων· ενθαρρύνει τον Διαμεσολαβητή να συνεχίσει να υποβάλλει εκθέσεις στο Κοινοβούλιο σχετικά με τις συστάσεις που έχουν διατυπωθεί προς τα θεσμικά όργανα της Ένωσης εν προκειμένω·

30. δηλώνει ότι τα αποτελέσματα ερευνών που περατώθηκαν από τον Διαμεσολαβητή το 2019 έχουν ως εξής: στο 56 % των υποθέσεων δεν διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση, στο 33 % των υποθέσεων εξευρέθηκαν συμβιβασμός από το θεσμικό όργανο ή λύσεις, ολικές ή μερικές, στο 5 % των υποθέσεων κρίθηκε ότι δεν δικαιολογείται η διεξαγωγή περαιτέρω ερευνών, στο 5 % των υποθέσεων διαπιστώθηκε κακοδιοίκηση και συμφωνήθηκε σύσταση, εν όλω ή εν μέρει, ενώ το 0,9 % των υποθέσεων ταξινομήθηκε υπό τον τίτλο «Λοιπά»·

31. σημειώνει ότι η ετήσια έκθεση του εσωτερικού ελεγκτή για το 2018 είχε καταλήξει στο συμπέρασμα ότι, με την επιφύλαξη του κλεισίματος των υπολοίπων ενεργειών όσον αφορά τη διαχείριση της επιχειρησιακής συνέχειας, τα συστήματα διαχείρισης κινδύνων, ελέγχου και διακυβέρνησης τον Διαμεσολαβητή ήταν αποτελεσματικά και αποδοτικά και παρείχαν εύλογη βεβαιότητα για την επίτευξη των ελεγκτικών στόχων με συνεκτικό τρόπο· σημειώνει ότι ο Διαμεσολαβητής ανέπτυξε συνέργειες με την Επιτροπή με σκοπό τη χρήση εταιρικών εργαλείων και/ή υπηρεσιών για τη διαχείριση του προσωπικού, τη δημοσιονομική διαχείριση και τη λογιστική, τις δημόσιες συμβάσεις, τη διαχείριση αποστολών και τις προσλήψεις· ζητεί από τον Διαμεσολαβητή να το τηρεί ενήμερο σε σχέση με οποιαδήποτε συνέχεια ως προς τις ενέργειες που μεταφέρονται σε σχέση με τη διαχείριση της επιχειρησιακής συνέχειας·

32. σημειώνει ότι η απάντηση του Διαμεσολαβητή στην έκθεσή του σχετικά με τη συνέχεια που δόθηκε στην απαλλαγή για το οικονομικό έτος 2018 αφορούσε τη διαδικασία αναθεώρησης του καθεστώτος του ευρωπαίου Διαμεσολαβητή· σημειώνει ότι μόλις εγκριθεί νέος κανονισμός που θα διέπει την άσκηση των καθηκόντων του Διαμεσολαβητή, ο Διαμεσολαβητής θα επανεξετάσει αναλόγως τις διατάξεις εφαρμογής του και θα συμπεριλάβει τυχόν σχετικές εξελίξεις στις μελλοντικές ετήσιες εκθέσεις δραστηριοτήτων·

Διαφάνεια

33. επισημαίνει την έρευνα κατόπιν καταγγελίας στην οποία ο Διαμεσολαβητής ζήτησε από τη Γενική Γραμματεία του Συμβουλίου της ΕΕ να τηρεί πλήρη πρακτικά όλων των συνεδριάσεων που πραγματοποιούνται μεταξύ εκπροσώπων ομάδων συμφερόντων και του Προέδρου του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου και/ή των μελών του ιδιαίτερου γραφείου του· συμφωνεί με τη δήλωση του Διαμεσολαβητή ότι τα μέλη του ιδιαίτερου γραφείου του Προέδρου θα πρέπει να συναντούν ή να παρίστανται σε εκδηλώσεις που διοργανώνονται μόνο από εκπροσώπους συμφερόντων που είναι εγγεγραμμένοι στο Μητρώο Διαφάνειας·

34. δράττεται της ευκαιρίας να συγχαρεί τον Διαμεσολαβητή για την έναρξη έρευνας (OI/2/2017) σχετικά με τη διαφάνεια του νομοθετικού έργου του Συμβουλίου το 2017, ώστε να δοθεί στους πολίτες η δυνατότητα να παρακολουθούν ευχερέστερα τη νομοθετική διαδικασία της Ένωσης· επιδοκιμάζει την πρόσφατη θετική απόκριση του Διαμεσολαβητή στα νέα μέτρα διαφάνειας που έλαβε το Συμβούλιο, για παράδειγμα με την προορατική δημοσίευση εκθέσεων προόδου σχετικά με τις διαπραγματεύσεις επί σχεδίων νόμων, εξέλιξη που συνάδει με τις προτάσεις που υπέβαλε ο Διαμεσολαβητής στο πλαίσιο των αποτελεσμάτων των ερευνών του· υπενθυμίζει, ωστόσο, τη γνώμη του Διαμεσολαβητή ότι το Συμβούλιο θα πρέπει να εντείνει περαιτέρω τις προσπάθειές του για διαφάνεια, μεταξύ άλλων με τη δημοσίευση των θέσεων των κρατών μελών, των νομοθετικών εγγράφων του Συμβουλίου, συμπεριλαμβανομένων των πρακτικών των συνεδριάσεων της ομάδας εργασίας, του τριμερούς διαλόγου και άλλων εγγράφων εργασίας ορόσημων· εκτιμά τις προτάσεις του Διαμεσολαβητή για τη διασφάλιση μιας πιο συστηματικής και αποτελεσματικής προσέγγισης όσον αφορά την αντιμετώπιση πρώην μελών του προσωπικού που μεταπηδούν στον ιδιωτικό τομέα ή ατόμων που μεταπηδούν από τον ιδιωτικό τομέα στην Επιτροπή·

35. αναγνωρίζει άλλο ένα καλό παράδειγμα, όπως είναι η έκθεση σχετικά με την ταχεία διαδικασία για υποθέσεις που αφορούν πρόσβαση του κοινού και σχετικά με την εφαρμογή της· επιδοκιμάζει την αξιολόγηση που διενεργήθηκε σύμφωνα με την οποία η ταχεία διαδικασία οδήγησε σε τριπλή μείωση του απαιτούμενου χρόνου για την εξέταση υποθέσεων πρόσβασης σε έγγραφα·

36. εκφράζει την ικανοποίησή του για την ολοκλήρωση ενός φιλικού προς τον χρήστη εγχειριδίου ως προς τον χειρισμό υποθέσεων, το οποίο συνδυάζει όλες τις διαδικασίες χειρισμού υποθέσεων με δυναμικό, συνοπτικό αλλά και περιεκτικό τρόπο·

37. εκφράζει την ικανοποίησή του για το γεγονός ότι ο Διαμεσολαβητής δημοσιεύει αυτόματα έρευνες στον ιστότοπό του, εκτός εάν ένας καταγγέλλων έχει ζητήσει ρητά εμπιστευτικότητα ή εάν μια υπόθεση περιέχει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα·

Ψηφιοποίηση, ασφάλεια στον κυβερνοχώρο, προστασία δεδομένων

38. ζητεί από τον Διαμεσολαβητή, στο πλαίσιο της πολιτικής για την ψηφιοποίηση, να αναπτύξει περαιτέρω την διάδραση μεταξύ του ιστοτόπου και του συστήματος διαχείρισης υποθέσεων, διασφαλίζοντας την αυτόματη εισαγωγή πληροφοριών από τον ιστότοπο στο σύστημα αντιμετώπισης καταγγελιών, ώστε να παρέχεται στον καταγγέλλοντα η δυνατότητα να προσθέτει περαιτέρω στοιχεία μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων σε καταγγελία που έχει υποβληθεί ηλεκτρονικά, και ζητεί να χρησιμοποιείται ο διαδικτυακός λογαριασμός για την επικοινωνία με τον καταγγέλλοντα καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας·

39. εκφράζει την ικανοποίησή του διότι ο Διαμεσολαβητής υποστηρίζει τη σημασία της προστασίας των δεδομένων και δεσμεύεται να ενισχύσει περαιτέρω την ευαισθητοποίηση των χρηστών όσον αφορά τη σημασία της προστασίας των δεδομένων στο διαδίκτυο· συγχαίρει τον Διαμεσολαβητή για το σχέδιο δράσης του για τον κανονισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την προστασία των δεδομένων που εκπονήθηκε το 2018 με στόχο την προσαρμογή των θεσμικών οργάνων στη νέα νομοθεσία, καθώς και για την πρόοδο που επιτεύχθηκε όσον αφορά την εφαρμογή των 24 δράσεων που προσδιορίζονται στο σχέδιο καθ' όλη τη διάρκεια του 2019· εκφράζει την ικανοποίησή του για τη δημιουργία το μητρώου στο οποίο τηρούνται τα αρχεία των πράξεων επεξεργασίας του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή και για τη συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο·

40. εκφράζει την ικανοποίησή του διότι ο Διαμεσολαβητής χρησιμοποιεί και προωθεί τη χρήση ελεύθερου λογισμικού ανοικτού κώδικα, όποτε είναι δυνατόν, για την εξωτερική και εσωτερική επικοινωνία· εκτιμά το γεγονός ότι ο Διαμεσολαβητής αναγνωρίζει την προστιθέμενη αξία του λογισμικού ανοικτού κώδικα προκειμένου να αυξηθεί η διαφάνεια·

41. προτρέπει τον Διαμεσολαβητή να ακολουθήσει τη σύσταση του Ευρωπαίου Επόπτη Προστασίας Δεδομένων για επαναδιαπραγμάτευση της διοργανικής συμφωνίας αδειοδότησης και της σύμβασης εφαρμογής, η οποία υπεγράφη μεταξύ των θεσμικών οργάνων της Ένωσης και της Microsoft το 2018, με στόχο την επίτευξη ψηφιακής κυριαρχίας, την αποφυγή του εγκλωβισμού σε παρόχους και της έλλειψης ελέγχου των προμηθευτών, και τη διασφάλιση της προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα·

Επικοινωνία

42. εκφράζει την ικανοποίησή του διότι ο Διαμεσολαβητής υπερέβη τους στόχους που είχαν τεθεί για τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης το 2019· σημειώνει ότι οι αναφορές στον Διαμεσολαβητή στο Twitter έφτασαν τις 36 717 (με στόχο τις 20 000) και ότι ο αριθμός των ακολούθων στο Twitter αυξήθηκε από 22 600 στο τέλος του 2018 σε 26 300 τον Δεκέμβριο του 2019, σημειώνοντας αύξηση κατά 16 %· σημειώνει ότι ο ταχύτερα αναπτυσσόμενος δίαυλος ήταν το Instagram, όπου το κοινό αυξήθηκε κατά 47 % κατά τη διάρκεια του έτους ενώ στο LinkedIn, ο αριθμός των ακολούθων αυξήθηκε κατά 21 %·

43. συγχαίρει τον Διαμεσολαβητή διότι τον Δεκέμβριο του 2019 λειτούργησε επιγραμμικά το νέο εσωτερικό δίκτυο (SISTEO), για το οποίο είχε ξεκινήσει το 2018 ένα «σχέδιο αναθεώρησης» με στόχο τη διευκόλυνση της διακίνησης των πληροφοριών και τη διευκόλυνση της πρόσβασης σε εσωτερικές διαδικασίες και σε εργαλεία και σε διοργανικές εφαρμογές και πλατφόρμες· εκφράζει την ικανοποίησή του διότι το εξωδίκτυο του Ευρωπαϊκού Δικτύου Διαμεσολαβητών (ENO) ολοκληρώθηκε τον Δεκέμβριο του 2019·

44. υπογραμμίζει πόσο σημαντική είναι η καλή και εύρυθμη συνεργασία εντός του ENO, δεδομένου ότι το δίκαιο και οι πολιτικές της Ένωσης αποκτούν όλο και μεγαλύτερη σημασία για την καθημερινή ζωή των πολιτών των κρατών μελών·

45. επισημαίνει τη δεύτερη διοργάνωση απονομής του Βραβείου Χρηστής Διαχείρισης που δρομολογήθηκε από τον Διαμεσολαβητή, κατά την οποία εξετάστηκαν 54 προγράμματα που αποτελούν πηγή έμπνευσης, προερχόμενα από τα κύρια θεσμικά όργανα της Ένωσης, καθώς και από πολλούς οργανισμούς και άλλους φορείς, γεγονός που δείχνει το έντονο ενδιαφέρον για το εν λόγω βραβείο· σημειώνει ότι το συνολικό Βραβείο Χρηστής Διαχείρισης απονεμήθηκε στις ομάδες της Επιτροπής που εργάστηκαν για την πρωτοβουλία της Ένωσης με στόχο τη μείωση της ρύπανσης από πλαστικά και την ευαισθητοποίηση σχετικά με το πρόβλημα·

Περιβαλλοντική διάσταση

46. επικροτεί τη δέσμευση του Διαμεσολαβητή για μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος μέσω συγκεκριμένων δράσεων, όπως η εκτεταμένη χρήση των δυνατοτήτων τηλεδιάσκεψης για εσωτερικές και διοργανικές συνεδριάσεις, γεγονός που επέτρεψε τη μείωση των αποστολών· σημειώνει την πολιτική για την τηλεργασία, στην οποία επιδίδονται πολλά μέλη του προσωπικού (και από το σύνολο του προσωπικού κατά τη διάρκεια δε της κρίσης COVID-19), χάρη στην οποία περιορίζονται οι ατομικές μετακινήσεις· ενθαρρύνει τον Διαμεσολαβητή να συνεχίσει να αναλαμβάνει δράσεις με στόχο τη μείωση του αποτυπώματος άνθρακα, καθώς και να δώσει ιδιαίτερη προσοχή στο ενεργειακό μείγμα που χρησιμοποιεί το θεσμικό όργανο, με έμφαση στην προώθηση καθαρών και ανανεώσιμων πηγών ενέργειας·

47. χαιρετίζει τις πρωτοβουλίες που έλαβε το γραφείο του Διαμεσολαβητή για την ενθάρρυνση της χρήσης των δημόσιων μέσων μεταφοράς με την παροχή οικονομικής στήριξης για ετήσιες συνδρομές και με τον περιορισμό των διαθέσιμων χώρων στάθμευσης αυτοκινήτων.