AZ EURÓPAI PARLAMENT (EU) 2021/1557 ÁLLÁSFOGLALÁSA

(2021. április 29.)

állásfoglalása az Európai Unió 2019. évi pénzügyi évre szóló általános költségvetésének végrehajtására vonatkozó mentesítésről szóló határozat szerves részét képező megjegyzésekkel, VIII. szakasz – Európai ombudsman

AZ EURÓPAI PARLAMENT,

— tekintettel az Európai Unió 2019. évi pénzügyi évre szóló általános költségvetésének végrehajtására vonatkozó mentesítésről szóló határozatára, VIII. szakasz – Európai ombudsman,

— tekintettel eljárási szabályzata 100. cikkére és V. mellékletére,

— tekintettel a Költségvetési Ellenőrző Bizottság jelentésére (A9-0065/2021),

A. mivel a mentesítésért felelős hatóság a mentesítési eljárás keretében hangsúlyozni kívánja, hogy különösen fontos az uniós intézmények demokratikus legitimitásának további erősítése az átláthatóság és az elszámoltathatóság javítása, a teljesítményalapú költségvetés-tervezés koncepciójának végrehajtása és az emberi erőforrások megfelelő irányítása révén;

1. megelégedéssel nyugtázza, hogy a Számvevőszék nem állapított meg jelentős hiányosságokat az emberi erőforrásokkal és az európai ombudsman (a továbbiakban: az ombudsman) beszerzéseivel kapcsolatosan ellenőrzött területek vonatkozásában;

2. hangsúlyozza, hogy ellenőrzési munkája alapján a Számvevőszék megállapította, hogy a 2019. december 31-i fordulónappal záruló évet illetően az ombudsman igazgatási kiadásokkal kapcsolatos kifizetései összességükben lényegi hibától mentesek;

3. általános megjegyzésként sajnálja, hogy a Számvevőszék éves jelentése „Igazgatás” című 9. fejezetének hatóköre és következtetései meglehetősen korlátozottak, még akkor is, ha a többéves pénzügyi keret „Igazgatás” című 5. fejezete alacsony kockázatúnak minősül; kéri, hogy az „Igazgatás” című fejezettel kapcsolatos ellenőrzési munka összpontosítson jobban az ombudsman számára nagy jelentőséggel bíró vagy akár kritikus kérdésekre;

4. megjegyzi, hogy 2019 átmeneti év volt az ombudsman számára, mivel az egybeesett az ombudsman első mandátumának lejártával és a 2019–2024-es parlamenti ciklusra történő újraválasztásával; teljes mértékben támogatja az ombudsman által a második mandátumára szóló „Úton 2024 felé” elnevezésű stratégiájához meghatározott célkitűzéseket;

Költségvetési és pénzgazdálkodás

5. megjegyzi, hogy az ombudsman költségvetése nagyrészt igazgatási jellegű, melynek jelentős részét a személyzethez, az épületekhez, a berendezésekhez, a felszerelésekhez kapcsolódó kiadások és egyéb fenntartási költségek teszik ki; megállapítja, hogy a költségvetés összege 2019-ben 11 496 261 EUR-t tett ki (2018-ban 10 837 545 és 2017-ben 10 905 441 EUR-t);

6. megjegyzi, hogy a kötelezettségvállalási előirányzatok (beleértve a 2019-ről 2020-ra átvitt előirányzatokat is) végrehajtási aránya 92,3%-os (szemben a 2018. évi 95,3%-kal és a 2017. évi 93,91%-kal), és az összes előirányzat 89,5%-át kifizették 2019-ben (szemben a 2018. évi 91,3%-kal és a 2017. évi 86,2%-kal);

7. üdvözli az átvitelek javulását, például azt, hogy a 2019-ről 2020-ra átvitt előirányzatok összege 323 410 EUR, ami a 2019. évi költségvetés 2,8%-ának felel meg (szemben a 2018-ról 2019-re átvitt 433 866 EUR-val, amely a 2018. évi költségvetés 4%-át teszi ki); megjegyzi továbbá, hogy a 2018-ról 2019-re átvitt előirányzatok 90,36%-át használták fel (a 2017-es 82,64%-hoz képest);

8. elismeri az ombudsman hatékony és eredményes pénzgazdálkodását; például minden olyan esetben, amikor bizonyos költségvetési sorok esetében az alulköltekezés rendszerszintűnek tűnik, az ombudsman a következő években csökkenti a kapcsolódó előirányzatokat, például a kiadványokra vonatkozó költségvetési sort, amelyet proaktívan és fokozatosan, a 2017. évi 219 000 EUR-ról a 2021. évi költségvetési tervezetben 123 000 EUR-ra csökkentettek;

9. emlékeztet arra, hogy az EUMSZ 228. cikkének (1) bekezdése szerint „az uniós intézmények, szervek vagy hivatalok — kivéve az igazságszolgáltatási hatáskörében eljáró Európai Unió Bíróságát— tevékenysége során felmerülő hivatali visszásságokra vonatkozó panaszok átvételére az (...) ombudsman jogosult"; elismeri, hogy az ombudsman „saját kezdeményezésére vagy benyújtott panasz nyomán" (az ombudsman alapokmánya 3. cikkének (1) bekezdése) vagy „az Európai Parlament valamely tagján keresztül" (az EUMSZ 228. cikkének (1) bekezdése) vizsgálatokat folytathat; üdvözli, hogy az ombudsman a Szerződésekkel összhangban látja el feladatait;

Intézményközi együttműködés

10. tudatában van az egyre növekvő munkatehernek, és támogatja azt a stratégiát, hogy ahol csak lehet, intézményi megoldásokat fogadjanak el, például a Bizottsággal és a Személyi Juttatásokat Kezelő és Kifizető Hivatallal (PMO) az adminisztratív ügyekkel kapcsolatos együttműködés keretében arra, hogy a személyzetet panaszkezelésre csoportosítsák át; megjegyzi, hogy a személyzet létszáma 2019. december 31-én alacsonyabb volt, mint 2018. december 31-én, 78 álláshely helyett csak 74 álláshelyet biztosítva; megjegyzi, hogy ez az azon a napon be nem töltött álláshelyeknek és a szerződéses alkalmazottak számának csökkenésének tudható be;

11. megismétli, hogy támogatja az ombudsman azon kérését, hogy a növekvő munkateher kezelése érdekében növeljék a személyzet létszámát;

12. üdvözli az olyan szolgáltatási megállapodásokat, mint a személyzet tagjai személyi aktáinak kezelésére szolgáló vállalati eszköz (SYSPER személyi aktakezelő modul) bevezetése, valamint a személyzet egyes tagjainak jogosultságai kezelésének a Személyi Juttatásokat Kezelő és Kifizető Hivatalra történő átruházása, ami különösen a kisebb intézmények számára jelent adminisztratív hatékonyságnövekedést; megjegyzi, hogy az információtechnológiai (IT) ágazat szorosan együttműködik a Parlamenttel és a Bizottsággal az összes uniós intézményi eszköz integrálása és karbantartása, valamint az intézményközi informatikai keretszerződések alkalmazása terén;

13. ösztönzi az ombudsmant, hogy tartsa fenn és bővítse kapcsolatait azon uniós és nemzeti szintű szervekkel, amelyek célja az információk és a bevált gyakorlatok cseréje, valamint – amennyiben lehetséges – az általános igazgatási, pénzügyi, személyzeti és informatikai kérdésekre, valamint az etikai kérdésekre, az átláthatóságra és az állami feddhetetlenségre vonatkozó közös megközelítések elfogadása (például az Intézményközi Online Kommunikációs Bizottság révén kidolgozott iránymutatások tekintetében); üdvözli a nemzeti ombudsmani hivatalokkal folytatott intenzív eszmecserét és a nemzeti ombudsmani hivatalok közötti találkozók szervezését az esetleges párhuzamos vizsgálatok témáinak azonosítása érdekében;

14. ismételten kéri az ombudsmant, hogy szorosabban működjön együtt a Parlament Költségvetési Ellenőrző Bizottságával, és tömör és időszerű formában hívja fel a bizottság figyelmét a hivatali visszásságok és/vagy az intézmények által az ombudsman ajánlásaira adott negatív válaszok formájában elkövetett releváns hibákra; nagyra értékeli azonban, hogy az ombudsman a „Putting it Right" című éves jelentésébe beillesztett egy részletes beszámolót arról, hogy az intézmények hogyan tartják be ajánlásait, valamint hogy az ombudsman megerősítette, hogy egyedi esetekben ajánlásait közvetlenül az illetékes bizottsággal fogja megosztani;

Humán erőforrások

15. megismétli a nemek közötti egyensúly szükségességét a hierarchia minden szintjén; elismeri, hogy az ombudsman proaktív megközelítést alkalmaz a munkaerő-felvétel során a férfiak és nők közötti egyensúly fenntartása érdekében, és hogy az ombudsman magasan képzett személyzettel rendelkezik;

16. tudatában van annak, hogy egy kis intézmény számára nehézséget jelent a földrajzi egyensúlyra való törekvés, ugyanakkor megjegyzi, hogy 2019-ben az ombudsman személyzete a 27 tagállam nemzetiségéből 20-at képviselt; megjegyzi, hogy a vezetők száma hét volt, és – szemben a 2018. évi hat különböző nemzetiséggel – öt különböző nemzetiséghez tartoztak (német, ír, olasz, lengyel és svéd); tudomásul veszi az ombudsman hatékonyságának növelésére irányuló 2020-as átszervezési terveket, amelyek a lehetséges mértékben – a földrajzi egyensúlyt figyelembe véve – a vezetők számának csökkenését eredményezik;

17. megjegyzi, hogy az ombudsman frissítette sokszínűséggel kapcsolatos politikáját, amely a fogyatékosság és a nemek közötti egyensúly kérdésével foglalkozik; tudomásul veszi, hogy a zaklatás elleni politika végrehajtására vonatkozó iránymutatásokat 2019-ben véglegesítették; megjegyzi, hogy 2019-ben számos egyéb humánerőforrással kapcsolatos politikát és határozatot is véglegesítettek, például az iskolába való visszatéréssel, a költözési költségek visszatérítésével, a részmunkaidővel, a hosszú ideig tartó betegszabadságot követő munkába való visszatéréssel kapcsolatosakat, miközben más politikák kidolgozása – beleértve a külső tevékenységekre vonatkozóakat is – folyamatban van;

18. felkéri az ombudsmant, hogy foglalkozzon a személyzettel kapcsolatos kérdésekkel és vizsgálja meg a munkaerő-felvételi eljárások javításának módját annak érdekében, hogy az üres álláshelyek ne maradjanak túl hosszú ideig betöltetlenül, ami közvetlen negatív hatást gyakorol a munkateher elosztására, és – a szerződéses alkalmazottak számának csökkenésével együtt – árthat az intézmény hatékonyságának;

19. tudomásul veszi a személyzet számára biztosított rugalmas munkafeltételeket (rugalmas munkaidő, távmunka és részmunkaidős foglalkoztatás), valamint a csoportkohézióval kapcsolatos képzést; ösztönzi az ombudsmant, hogy javítsa tovább személyzet jóllétét, és végezzen elégedettségi felméréseket a lehetséges fejlesztési javaslatok azonosítása érdekében, és egészítse ki a rugalmas munkafeltételeket az alkalmazottak kijelentkezéshez való jogának védelmével;

20. kéri az ombudsmant, hogy számoljon be az aktualizált sokszínűségi politika konkrét eredményeiről, a sokszínűség erősítése és az ombudsman fogyatékossággal élő személyek számára befogadóbb munkahellyé tétele érdekében tett intézkedések eredményeiről;

Összeférhetetlenség, zaklatás, visszaélések bejelentése

21. emlékeztet az ombudsmannak az uniós intézményeknél és ügynökségeknél a munkahelyi méltóságról szóló, 2018-ban indult stratégiai kezdeményezésére (SI/2/2018/AMF), mint a zaklatás megelőzésével kapcsolatos bevált gyakorlatok egyik példájára; megjegyzi, hogy az ombudsman prioritásként kezeli a személyzet zaklatással kapcsolatos tudatosságának növelését azáltal, hogy kötelező képzéseket biztosít a személyzet minden tagja számára a munkahelyi méltóságról és tiszteletről; tudomásul veszi az etikai kérdésekben illetékes kapcsolattartók és a békéltető bizottság tagjai számára annak érdekében szervezett képzést, hogy felkészítsék őket az ombudsman zaklatás elleni politikájával kapcsolatos feladataik ellátására; nagyra értékeli, hogy az etikus magatartásról és viselkedésről, a zaklatásról, a visszaélések bejelentéséről, az összeférhetetlenségről és a külső tevékenységekről szóló tájékoztató előadások az új alkalmazottaknak és gyakornokoknak szóló bevezető képzés szerves részévé váltak;

22. gratulál az ombudsmannak felhasználóbarát honlapjáért, amely a fő tevékenységére vonatkozó valamennyi információ mellett egy etikai fejezetet is tartalmaz; nagyra értékeli az ombudsman által 2019-ben végzett kiküldetések részletes listáját, amelyet átláthatósági okokból közzétett a honlapon, beleértve a kiküldetések úti céljára, céljára és kapcsolódó költségeire vonatkozó információkat, amelyek az ombudsman éves tevékenységi jelentésében is megtalálhatók;

23. megjegyzi, hogy összetett megközelítésre van szükség ahhoz, hogy az európai intézmények honlapja mindenféle fogyatékossággal élő személy számára hozzáférhető legyen, beleértve a nemzeti jelnyelvekhez való hozzáférést is; javasolja, hogy a fogyatékosságokkal foglalkozó szervezeteket vonják be ebbe a folyamatba;

24. nagyra értékeli az ombudsman összeférhetetlenségi kérdésekkel kapcsolatos munkáját, különösen a franciaországi közélet átláthatóságáért felelős főhatósággal (HATVP) való együttműködését, valamint a Parlamentben és az Európai Központi Bankban e fontos témában tartott eseményeken való részvételét;

Belső irányítás, teljesítmény és belső kontroll

25. elismeri az ombudsman által egyértelműen megfogalmazott fő teljesítménymutatókat; üdvözli, hogy például az ügykezelési folyamatokban hatékonyságjavulásról számolnak be, meghaladva az előző évi eredményeket, mint például (a 2018. évi 90%-hoz képest) az esetek 91%-ában az egy hónapon belül hozott „elfogadhatóságról szóló határozat” esetében, (a 2018. évi 57%-hoz képest) az esetek 63%-ában a „Vizsgálat 6 hónapon belül lett lezárva”, és (a 2018. évi 88%-hoz képest) az esetek 90%-ában a „Vizsgálat 18 hónapon belül lett lezárva”;

26. felhívja az ombudsmant, hogy vizsgálja meg, hogyan mérhető az ombudsman vizsgálatainak és kapcsolódó ajánlásainak az uniós intézményekre gyakorolt szélesebb körű hatása; nagyon is tudatában van annak, hogy a javaslatoknak való megfelelést egy adott időpontban regisztrálják, és nem rögzíti a lassabban végbemenő és a gyakran szélesebb körű vizsgálatokból következő változásokat; megállapítja, hogy a költségvetés összesített végrehajtási aránya 77% volt (szemben a 2018. évi 81%-kal); végül kéri, hogy a vonatkozó adatokat konkrét fő teljesítménymutatókként szerepeltessék;

27. üdvözli, hogy az intézmények az ombudsman 117 fejlesztési javaslata közül 90-re pozitívan reagáltak; megjegyzi, hogy a javaslatok 69 esetben teljesültek, ezek közül 52 esetben az intézmények lépéseket tettek munkamódszerük hatékonyabbá tétele érdekében; üdvözli, hogy tizenegy intézmény esetében 100%-os volt a fejlesztési javaslatok teljesítési aránya, míg a Bizottság – amely a legtöbb panasz tárgyát képezi – 70,9%-os teljesítési arányt tudott felmutatni;

28. megjegyzi, hogy 2019-ben a nyilvántartásba vett panaszok száma 2 171 volt (a 2018. évi 2 160 panaszhoz képest), hogy a feldolgozott új ügyek száma 2 201 volt (a 2018. évi 2 180 ügyszámhoz képest), és hogy az ombudsman hatáskörébe tartozó ügyek száma 871 volt (a 2018. évi 880 ügyszámhoz képest); megjegyzi, hogy az ombudsman 456 panaszon alapuló új vizsgálatot indított (a 2019. évi 482-hez képest), és rekordszámú, 552 panaszon alapuló vizsgálatot zárt le (a 2018. évi 534-hez képest), és az ügyek nagy száma miatt csak 117 vizsgálatot vittek át 2020-ra (a 2019. évi 222-höz képest);

29. megjegyzi, hogy a következők voltak azok a kategóriák, amelyekkel kapcsolatban a benyújtott panaszok száma a legnagyobb mértékben nőtt: az alapvető jogok tiszteletben tartása, a mérlegelési jogkör megfelelő alkalmazása (beleértve a kötelezettségszegési eljárásokat), a szolgáltatási kultúra, az átláthatóság és az eljárási jogok tiszteletben tartása; ösztönzi az ombudsmant, hogy továbbra is tegyen jelentést a Parlamentnek az uniós intézményeknek e tekintetben tett ajánlásokról;

30. kijelenti, hogy az ombudsman által 2019-ben lezárt vizsgálatok eredményei a következők: az esetek 56%-ában nem találtak hivatali visszásságot, az esetek 33%-ában az intézmény által sikerült vagy részben sikerült megoldást találni, az esetek 5%-ában nem volt indokolt további vizsgálat, az esetek 5%-ában történt hivatali visszásság, az ajánlást egészében vagy részben elfogadták, és az esetek 0,9%-ában egyéb történt;

31. megjegyzi, hogy a belső ellenőr 2018. évi éves jelentése arra a következtetésre jutott, hogy az üzletmenetfolytonosság-menedzsmenttel kapcsolatos fennmaradó intézkedés lezárásától függően az ombudsman kockázatkezelési, ellenőrzési és irányítási rendszerei eredményesek és hatékonyak, és megfelelő biztosítékot nyújtanak ahhoz, hogy következetesen el tudja érni ellenőrzési célkitűzéseit; megjegyzi, hogy az ombudsman szinergiákat alakított ki a Bizottsággal annak érdekében, hogy szervezeti eszközöket és/vagy szolgáltatásokat alkalmazzon a személyzeti igazgatás, a pénzgazdálkodás és a számvitel, a közbeszerzés, a kiküldetések irányítása és a munkaerő-felvétel terén; kéri az ombudsmant, hogy nyújtson tájékoztatást az üzletmenetfolytonosság-menedzsmenttel kapcsolatban hozott intézkedések nyomon követéséről;

32. megjegyzi, hogy az ombudsmannak a 2018. évi pénzügyi évre vonatkozó mentesítés nyomon követéséről szóló jelentésében szereplő válasza az európai ombudsman alapokmányának felülvizsgálatára irányuló folyamatra vonatkozott; megjegyzi, hogy az ombudsman feladatainak ellátására vonatkozó új rendelet elfogadását követően az ombudsman ennek megfelelően felülvizsgálja végrehajtási rendelkezéseit, és a jövőbeli éves tevékenységi jelentésekbe belefoglalja az ezzel kapcsolatos fejleményeket;

Átláthatóság

33. kiemeli, hogy egy panaszon alapuló vizsgálatot követően az ombudsman arra kérte a Tanács Főtitkárságát, hogy vezessen teljes körű nyilvántartást a lobbisták és az Európai Tanács elnöke és/vagy kabinetjének tagjai közötti találkozókról; egyetért az ombudsman azon kijelentésével, hogy az elnök kabinetjének tagjai csak az átláthatósági nyilvántartásban szereplő érdekképviselőkkel találkozhatnak, illetve általuk szervezett eseményeken vehetnek részt;

34. megragadja az alkalmat, hogy gratuláljon az ombudsmannak a Tanács jogalkotási munkájának átláthatóságával kapcsolatos, 2017-ben indított vizsgálathoz (OI/2/2017), amelynek célja, hogy a polgárok könnyebben nyomon követhessék az uniós jogalkotási folyamatot; üdvözli, hogy az ombudsman a közelmúltban pozitívan reagált a Tanács által tett új átláthatósági lépésekre, például azáltal, hogy proaktív módon közzétette a törvénytervezetekről folytatott tárgyalások előrehaladásáról szóló jelentéseket, ami összhangban áll az ombudsman által végzett vizsgálatok folytán tett javaslataival; mindazonáltal emlékeztet az ombudsman azon véleményére, hogy a Tanácsnak tovább kell fokoznia az átláthatóságra irányuló erőfeszítéseit, többek között a tagállamok álláspontjának, a tanácsi jogalkotási dokumentumok – köztük a munkacsoporti ülések jegyzőkönyveinek, a háromoldalú egyeztetések dokumentumainak és más mérföldkőnek számító munkadokumentumok – közzétételével; nagyra értékeli az ombudsman arra irányuló javaslatait, hogy szisztematikusabb és hatékonyabb megközelítést biztosítsanak a magánszektorban munkát vállaló volt alkalmazottak vagy a magánszektorból a Bizottsághoz érkező személyek kezelésére;

35. elismeri, hogy jó példa például a nyilvánosan hozzáférhető ügyekre vonatkozó gyorsított eljárásról és annak végrehajtásáról szóló jelentés; üdvözli az elvégzett értékelést, amely szerint a gyorsított eljárás háromszorosára csökkentette a dokumentumokhoz való hozzáférés eseteinek kezelésére fordított időt;

36. üdvözli a felhasználóbarát ügyintézői kézikönyv véglegesítését, amely dinamikus és tömör, ugyanakkor átfogó módon egyesíti az összes ügykezelési eljárást;

37. üdvözli, hogy az ombudsman automatikusan közzéteszi a megkereséseket a honlapján, kivéve, ha a panaszos kifejezetten kéri a bizalmas kezelést, vagy ha egy ügy személyes adatokat tartalmaz;

Digitalizáció, kiberbiztonság, adatvédelem

38. felkéri az ombudsmant, hogy digitalizálási politikájával összefüggésben fejlessze tovább a honlap és az ügyviteli rendszer közötti interakciót azáltal, hogy biztosítja az információk automatikus bevitelét a honlapról a panaszkezelő rendszerbe, lehetővé téve a panaszos számára, hogy online benyújtott panaszát további levelezéssel egészítse ki, és kéri, hogy a folyamat során az online fiókot a panaszossal való kapcsolattartásra használják;

39. üdvözli, hogy az ombudsman támogatja az adatvédelem fontosságát, és kötelezettséget vállal arra, hogy még inkább felhívja a felhasználók figyelmét az online adatvédelem fontosságára; gratulál az ombudsmannak a személyes adatok uniós intézmények, szervek, hivatalok és ügynökségek általi kezelése tekintetében való védelméről szóló rendelet 2018-ban kidolgozott cselekvési tervéhez, amelynek célja, hogy az intézményeket hozzáigazítsa az új jogszabályokhoz, továbbá a tervben meghatározott 24 intézkedés végrehajtása tekintetében 2019 folyamán elért eredményekhez; nagyra értékeli az európai ombudsman adatkezelési műveletei nyilvántartásának létrehozását és az Európai Parlamenttel való együttműködést;

40. üdvözli, hogy az ombudsman a külső és belső kommunikáció céljára ingyenes és nyílt forráskódú szoftvereket használ; nagyra értékeli, hogy az ombudsman az átláthatóság növelése érdekében elismeri a nyílt forráskódú szoftverek hozzáadott értékét;

41. ösztönzi az ombudsmant, hogy kövesse az európai adatvédelmi biztos arra vonatkozó ajánlását, hogy újratárgyalják az uniós intézmények és a Microsoft között 2018-ban aláírt intézményközi engedélyezési megállapodást és végrehajtási szerződést, amelynek célja a digitális szuverenitás megvalósítása, az eladóktól való függés és az ellenőrzés hiányának elkerülése, valamint a személyes adatok védelmének biztosítása;

Kommunikáció

42. üdvözli, hogy az ombudsman a közösségi média esetében meghaladta a 2019-re kitűzött célokat; megjegyzi, hogy az ombudsmannak 36 717 Twitter-említése volt (20 000 volt a cél), és hogy a Twitter-követők száma a 2018 végi 22 600-ról 2019 decemberében 26 300-ra nőtt, ami 16%-os növekedést jelent; megjegyzi, hogy a leggyorsabban növekvő csatorna az Instagram volt, ahol az év során a közönség 47%-kal nőtt, a LinkedInen pedig 21%-kal nőtt a követők száma;

43. gratulál az ombudsmannak ahhoz, hogy az új intranet (SISTEO) 2019 decemberében működésbe lépett, amelynek „felülvizsgálati projektje" 2018-ban azzal a céllal indult, hogy megkönnyítse az információáramlást, a belső folyamatokhoz és eszközökhöz, valamint az intézményközi alkalmazásokhoz és platformokhoz való hozzáférést; üdvözli továbbá, hogy az Ombudsmanok Európai Hálózatának (ENO) extranet projektje 2019 decemberében lezárult:

44. hangsúlyozza az ENO közötti jó együttműködés fontosságát, mivel az uniós jog és politikák egyre fontosabbá válnak a tagállamok polgárainak mindennapi életében;

45. kiemeli, hogy immár második alkalommal hirdette meg az Ombudsman a „Gondos ügyintézésért" járó díjat, amelyre a főbb uniós intézmények, valamint számos ügynökség és más szerv 54 inspiráló projektet nevezett, ami a díj iránti nagy érdeklődésre mutat rá; megjegyzi, hogy a „Gondos ügyintézésért" járó fődíjat a Bizottság csapatai kapták, amelyek a műanyagszennyezés csökkentésére és a problémára való figyelemfelhívásra irányuló uniós kezdeményezésen dolgoztak;

Környezetvédelmi dimenzió

46. üdvözli az ombudsman azon kötelezettségvállalását, hogy környezeti lábnyomát konkrét intézkedések révén csökkenti, például a videokonferencia-eszközök széles körű használatával a belső és intézményközi találkozókon, aminek köszönhetően lehetővé vált a kiküldetések számának csökkentése; tudomásul veszi a személyzet számos tagja (és a Covid19-válság idején a személyzet minden tagja) által alkalmazott távmunkára vonatkozó szabályzatot, amely korlátozza az egyéni közlekedést; ösztönzi az ombudsmant, hogy folytassa a szénlábnyom csökkentését célzó intézkedéseket, és fordítson kiemelt figyelmet az intézmény által használt energiaszerkezetre, különös tekintettel a tiszta és megújuló energiaforrások előmozdítására.

47. üdvözli az ombudsman hivatalának arra irányuló kezdeményezéseit, hogy az éves előfizetések pénzügyi támogatása és a parkolóhelyek korlátozása révén ösztönözze a tömegközlekedés igénybevételét.