RISOLUZIONE (UE) 2021/1557 DEL PARLAMENTO EUROPEO

del 29 aprile 2021

recante le osservazioni che costituiscono parte integrante della decisione sul discarico per l'esecuzione del bilancio generale dell'Unione europea per l'esercizio 2019, sezione VIII — Mediatore europeo

IL PARLAMENTO EUROPEO,

— vista la sua decisione sul discarico per l'esecuzione del bilancio generale dell'Unione europea per l'esercizio 2019, sezione VIII – Mediatore europeo,

— visti l'articolo 100 e l'allegato V del suo regolamento,

— vista la relazione della commissione per il controllo dei bilanci (A9-0065/2021),

A. considerando che, nel contesto della procedura di discarico, l'autorità di discarico intende sottolineare che è particolarmente importante rafforzare ulteriormente la legittimità democratica delle istituzioni dell'Unione migliorando la trasparenza e la responsabilità e attuando il concetto della programmazione di bilancio basata sulla performance nonché una corretta gestione delle risorse umane;

1. rileva con soddisfazione che la Corte dei conti ("la Corte") non ha individuato debolezze significative riguardo agli aspetti sottoposti ad audit relativi alle risorse umane e agli appalti per quanto concerne la Mediatrice europea ("la Mediatrice");

2. sottolinea che la Corte, sulla base del lavoro di audit svolto, ha concluso che i pagamenti relativi all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 per le spese amministrative della Mediatrice sono, nell'insieme, privi di errori rilevanti;

3. si rammarica, come osservazione generale, del fatto che il capitolo 9 "Amministrazione" della relazione annuale della Corte abbia un campo di applicazione e conclusioni piuttosto limitati, anche se la rubrica 5 "Amministrazione" del quadro finanziario pluriennale è considerata a basso rischio; chiede che l'attività di audit per il capitolo sull'amministrazione sia maggiormente incentrata sulle questioni che sono di grande rilevanza o addirittura sulle questioni che sono critiche per la Mediatrice;

4. prende atto del fatto che il 2019 è stato un anno di transizione per la Mediatrice, dal momento che ha coinciso con la fine del suo primo mandato e la sua rielezione per la legislatura 2019-2024; sostiene pienamente gli obiettivi individuati dalla Mediatrice per la sua strategia "Verso il 2024" che copre il suo secondo mandato;

Gestione finanziaria e di bilancio

5. osserva che il bilancio della Mediatrice è principalmente amministrativo e che gran parte dello stesso è utilizzata per spese relative a personale, immobili, mobilio e attrezzature nonché costi di funzionamento vari; rileva che nel 2019 esso ammontava a 11 496 261 EUR (rispetto ai 10 837 545 EUR del 2018 e ai 10 905 441 EUR del 2017);

6. osserva che il tasso di esecuzione in termini di impegni (compresi gli stanziamenti riportati dal 2019 al 2020) è pari al 92,3 % (rispetto al 95,3 % del 2018 e al 93,91 % del 2017) e che nel 2019 è stato pagato l'89,5 % degli stanziamenti totali (rispetto al 91,3 % del 2018 e all'86,2 % del 2017);

7. si compiace dei miglioramenti relativi ai riporti, come il fatto che l'importo degli stanziamenti riportati dal 2019 al 2020 è pari a 323 410 EUR, equivalenti al 2,8 % del bilancio del 2019 (rispetto ai 433 866 EUR riportati dal 2018 al 2019, pari al 4 % del bilancio del 2018); osserva inoltre che il 90,36 % degli stanziamenti riportati dal 2018 al 2019 è stato utilizzato (rispetto all'82,64 % del 2017);

8. riconosce la sana gestione finanziaria della Mediatrice; ad esempio, ogniqualvolta si rilevi una sottoesecuzione sistemica degli stanziamenti per talune linee di bilancio, la Mediatrice riduce i relativi stanziamenti negli anni successivi, come nel caso della linea di bilancio per le pubblicazioni, che è stata ridotta proattivamente e progressivamente da 219 000 EUR nel 2017 a 123 000 EUR nel progetto di bilancio per il 2021;

9. ricorda che, ai sensi dell'articolo 228, paragrafo 1, del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE), la Mediatrice è abilitata "a ricevere le denunce (…) riguardanti casi di cattiva amministrazione nell'azione delle istituzioni, degli organi o degli organismi dell'Unione" salvo la Corte di giustizia dell'Unione europea nell'esercizio delle sue funzioni giurisdizionali; riconosce che la Mediatrice può svolgere indagini "di propria iniziativa o a seguito di una denuncia" (articolo 3, paragrafo 1, dello statuto del Mediatore europeo) o "tramite un membro del Parlamento europeo" (articolo 228, paragrafo 1, TFUE); accoglie con favore il fatto che la Mediatrice eserciti le sue funzioni conformemente ai trattati e al suo mandato;

Cooperazione interistituzionale:

10. è consapevole del carico di lavoro in costante aumento e sostiene la strategia di adottare soluzioni istituzionali ove possibile, ad esempio collaborando con la Commissione e con l'ufficio di gestione e liquidazione dei diritti individuali ("PMO") su questioni amministrative, nell'ottica di riassegnare personale alla gestione delle denunce; rileva che al 31 dicembre 2019 il personale era composto da 74 unità, un numero inferiore rispetto al 31 dicembre 2018, quando i membri del personale erano 78; osserva che ciò è dovuto a posti vacanti che non erano stati coperti a quella data e a una diminuzione del numero di agenti contrattuali;

11. ribadisce il proprio sostegno alla richiesta della Mediatrice di aumentare il personale per far fronte al crescente carico di lavoro;

12. si compiace degli accordi di servizio conclusi, ad esempio per quanto riguarda l'attuazione di uno strumento istituzionale (modulo per i fascicoli personali SYSPER) per la gestione dei fascicoli personali dei membri del personale e la delega della gestione dei diritti di singoli membri del personale al PMO, il che comporta vantaggi in termini di efficienza amministrativa in particolare per le istituzioni di minori dimensioni; osserva che il settore delle tecnologie dell'informazione collabora strettamente con il Parlamento e la Commissione per l'integrazione e la manutenzione di tutti gli strumenti istituzionali dell'Unione e il ricorso a contratti quadro interistituzionali in ambito informatico;

13. esorta la Mediatrice a mantenere e ampliare i contatti con organismi a livello nazionale e dell'Unione nell'ottica di attuare uno scambio di informazioni e migliori pratiche e di adottare, ove possibile, approcci comuni (come in relazione agli orientamenti sviluppati attraverso il Comitato interistituzionale di comunicazione on-line) a questioni generali di natura amministrativa, finanziaria, informatica e riguardanti il personale, nonché in materia di etica, trasparenza e integrità pubblica; si compiace dell'intenso scambio con gli uffici dei difensori civici nazionali e dell'organizzazione di riunioni tra gli uffici dei difensori civici nazionali allo scopo di individuare questioni che possano essere oggetto di eventuali indagini parallele;

14. ribadisce il proprio invito alla Mediatrice a collaborare più strettamente con la commissione per il controllo dei bilanci del Parlamento, informando in maniera concisa e tempestiva la commissione di pertinenti inadempienze sotto forma di cattiva amministrazione e/o risposte negative delle istituzioni alle raccomandazioni formulate dalla Mediatrice; apprezza tuttavia il fatto che la Mediatrice includa nella sua relazione annuale "Putting it Right" un resoconto dettagliato di come le istituzioni si conformano alle sue raccomandazioni e la conferma che la Mediatrice condividerà in singoli casi le proprie raccomandazioni direttamente con la commissione competente;

Risorse umane

15. ribadisce la necessità di un equilibrio di genere a tutti i livelli gerarchici; riconosce che la Mediatrice adotta un approccio proattivo al mantenimento dell'equilibrio tra il personale assunto di sesso maschile e quello di sesso femminile e che la Mediatrice dispone di personale altamente qualificato con equilibrio di genere per quanto concerne le posizioni dirigenziali;

16. è consapevole della difficoltà con cui si confronta un'istituzione di piccole dimensioni nel tentativo di garantire un equilibrio geografico, ma rileva che nel 2019 il personale della Mediatrice rappresentasse 20 delle 27 nazionalità degli Stati membri; osserva che i dirigenti erano sette ed erano di cinque nazionalità diverse (tedesca, irlandese, italiana, polacca e svedese), mentre nel 2018 le nazionalità rappresentate tra i dirigenti erano sei; prende atto dei piani adottati per attuare nel 2020 una riorganizzazione volta ad aumentare l'efficienza della Mediatrice, con una conseguente riduzione del numero dei dirigenti, tenendo conto, nei limiti del possibile, dell'equilibrio geografico;

17. osserva che la Mediatrice ha aggiornato la propria politica in materia di diversità, concernente la disabilità e l'equilibrio di genere; rileva che nel 2019 è stata ultimata la formulazione degli orientamenti per l'attuazione della politica di lotta alle molestie; osserva che nel 2019 è stata ultimata anche l'elaborazione di varie altre politiche e decisioni in materia di risorse umane, come ad esempio quelle riguardanti il "ritorno a scuola", il rimborso delle spese di trasloco, il lavoro a tempo parziale e il rientro al lavoro in seguito a congedi di malattia di lunga durata, mentre la formulazione di altre politiche, comprese quelle sulle attività esterne, è attualmente in corso;

18. invita la Mediatrice ad affrontare le questioni relative al personale e ad esaminare modalità per migliorare le procedure di assunzione, in modo tale che i posti vacanti non lo rimangano per un periodo di tempo eccessivo, il che ha un impatto negativo diretto sulla distribuzione del carico di lavoro e potrebbe, unitamente alla diminuzione del numero di agenti contrattuali, nuocere all'efficienza dell'istituzione;

19. prende atto delle modalità di lavoro flessibili offerte al personale (orario flessibile, telelavoro e lavoro a tempo parziale) nonché della formazione sulla coesione del gruppo; incoraggia la Mediatrice a promuovere ulteriormente il benessere del personale e a condurre indagini sulla soddisfazione per individuare possibili proposte di miglioramento e a completare le disposizioni su condizioni di lavoro flessibili con la tutela del diritto dei membri del personale a disconnettersi;

20. chiede alla Mediatrice di riferire in merito ai risultati concreti della politica aggiornata in materia di diversità, ai risultati delle azioni intraprese per rafforzare la diversità e rendere la Mediatrice un luogo di lavoro più inclusivo per le persone con disabilità;

Conflitto di interessi, molestie, segnalazione di irregolarità

21. rammenta l'iniziativa strategica SI/2/2018/AMF della Mediatrice relativa alla dignità sul posto di lavoro nelle istituzioni e agenzie dell'Unione, che dal 2018 costituisce un esempio di migliore pratica per la prevenzione delle molestie; osserva che la sensibilizzazione del personale in merito alla questione delle molestie è diventata una priorità per la Mediatrice, che propone a tutto il personale misure di formazione obbligatorie in materia di "dignità e rispetto sul posto di lavoro"; prende atto delle misure di formazione organizzate per i consulenti per le questioni etiche e per i membri del comitato di conciliazione allo scopo di prepararli allo svolgimento delle loro funzioni nel contesto della politica di lotta alle molestie della Mediatrice; apprezza che le sessioni informative riguardanti questioni etiche quali la condotta e il comportamento etici, le molestie, la segnalazione di irregolarità, i conflitti di interessi e le attività esterne siano divenute parte integrante della formazione introduttiva offerta dalla Mediatrice ai nuovi membri del personale e ai tirocinanti;

22. si congratula con la Mediatrice per il suo sito web di facile consultazione, che contiene una sezione sulle questioni etiche oltre a tutte le informazioni sulle sue attività fondamentali; apprezza il dettagliato elenco delle missioni intraprese dalla Mediatrice nel 2019, pubblicato sul sito web per motivi di trasparenza e contenente informazioni su destinazione, finalità e relativi costi, informazioni disponibili anche nella sua relazione annuale di attività;

23. osserva che rimane la necessità di un approccio complesso per rendere le homepage delle istituzioni europee accessibili alle persone con qualsiasi tipo di disabilità, ad esempio rendendole disponibili nelle lingue dei segni nazionali; raccomanda che le organizzazioni che si occupano di disabilità siano coinvolte in questo processo;

24. apprezza il lavoro svolto dalla Mediatrice sulle questioni relative al conflitto di interessi, in particolare la sua cooperazione con l'"Alta autorità per la trasparenza nella vita pubblica" (HATVP) in Francia e la sua partecipazione ad eventi presso il Parlamento e la Banca centrale europea su questo importante argomento;

Gestione interna, performance, controllo interno:

25. prende atto dell'insieme di indicatori chiave di prestazione chiaramente formulati dalla Mediatrice; si compiace dei miglioramenti rilevati in termini di efficienza, ad esempio per quanto riguarda le procedure di gestione dei casi, che sono stati superiori ai risultati registrati nell'anno precedente, considerando che, ad esempio, la decisione sulla ricevibilità è stata adottata entro un mese nel 91 % dei casi (rispetto al 90 % del 2018), il 63 % delle indagini è stato chiuso entro sei mesi (rispetto al 57 % del 2018) e il 90 % delle indagini è stato chiuso entro diciotto mesi (rispetto all'88 % del 2018);

26. invita la Mediatrice a esaminare in che modo misurare il più ampio impatto delle sue indagini e delle relative raccomandazioni sulle istituzioni dell'Unione; è ben consapevole che la conformità alle proposte viene registrata in uno specifico momento e non coglie i cambiamenti che si verificano più lentamente e che spesso sono il risultato di indagini più ampie; rileva un tasso di conformità complessivo del 77 % (rispetto all'81 % del 2018); chiede infine che i dati pertinenti vengano presentati sotto forma di uno specifico indicatore chiave di prestazione;

27. si compiace che le istituzioni abbiano reagito positivamente a 90 delle 117 proposte di miglioramento formulate dalla Mediatrice; osserva che sono state formulate proposte in 69 casi e che in 52 casi tali proposte hanno indotto le istituzioni ad adottare misure per migliorare le proprie modalità di lavoro; si compiace del fatto che il tasso di conformità alle proposte di miglioramento di undici istituzioni fosse pari al 100 %, mentre il tasso di conformità della Commissione, cui attiene il maggior numero di casi, era del 70,9 %;

28. rileva che nel 2019 sono state registrate 2 171 denunce (rispetto alle 2 160 denunce del 2018), sono stati trattati 2 201 nuovi casi (rispetto ai 2 180 nuovi casi del 2018) e il numero dei casi che rientravano nell'ambito di competenza della Mediatrice è stato di 871 (rispetto agli 880 casi del 2018); osserva che la Mediatrice ha avviato 456 nuove indagini sulla base di denunce (rispetto alle 482 nuove indagini del 2018) e ha chiuso un numero record di 552 indagini basate su denunce (rispetto alle 543 indagini chiuse nel 2018) e che, dato l'elevato tasso di avvicendamento dei casi, solo 117 indagini sono state riportate al 2020 (rispetto alle 222 indagini riportate al 2019);

29. osserva che le categorie di denunce che hanno registrato il maggiore aumento sono le seguenti: rispetto dei diritti fondamentali, corretto esercizio della discrezionalità (comprese le procedure di infrazione), cultura del servizio, trasparenza e rispetto dei diritti procedurali; incoraggia la Mediatrice a continuare a riferire al Parlamento in merito alle raccomandazioni rivolte alle istituzioni dell'Unione al riguardo;

30. rileva che le indagini chiuse dalla Mediatrice nel 2019 hanno avuto gli esiti seguenti: nel 56 % dei casi non si è ravvisata cattiva amministrazione, nel 33 % dei casi l'istituzione ha risolto la controversia e sono state raggiunte o parzialmente raggiunte soluzioni, nel 5 % dei casi non vi erano motivi tali da giustificare ulteriori indagini, nel 5 % dei casi sono stati ravvisati gli estremi di una cattiva amministrazione e le raccomandazioni sono state accettate o parzialmente accettate, nello 0,9 % dei casi l'esito è stato diverso dai precedenti;

31. osserva che la relazione annuale del revisore interno per l'esercizio 2018 ha concluso che, posto che le azioni in sospeso sulla gestione della continuità operativa devono essere portate a termine, i sistemi di gestione del rischio, controllo e governance della Mediatrice erano efficaci ed efficienti e fornivano una garanzia ragionevole del fatto che l'istituzione raggiungerà i propri obiettivi in materia di controllo in maniera coerente; osserva che la Mediatrice ha sviluppato sinergie con la Commissione per utilizzare strumenti e/o servizi aziendali per la gestione del personale, la gestione finanziaria e contabile, gli appalti pubblici, la gestione delle missioni e delle assunzioni; chiede alla Mediatrice di informarlo di qualsiasi seguito dato alle azioni riportate in materia di gestione della continuità operativa;

32. prende atto della risposta fornita dalla Mediatrice nella sua relazione sul seguito dato al discarico per l'esercizio 2018 per quanto riguarda il processo di revisione dello statuto del Mediatore europeo; osserva che, quando sarà stato adottato un nuovo regolamento che disciplini l'adempimento dei doveri del Mediatore europeo, la Mediatrice riesaminerà di conseguenza le relative disposizioni di attuazione e includerà eventuali sviluppi a tale proposito nelle future relazioni annuali di attività;

Trasparenza:

33. richiama l'attenzione sull'indagine basata su una denuncia in cui la Mediatrice ha chiesto al Segretariato generale del Consiglio di tenere un registro completo di tutte le riunioni svoltesi tra lobbisti e il presidente del Consiglio europeo e/o i membri del suo gabinetto; concorda con l'affermazione della Mediatrice secondo cui i membri del gabinetto del presidente dovrebbero incontrare soltanto rappresentanti di interessi iscritti al registro per la trasparenza o partecipare solo a eventi organizzati da questi ultimi;

34. coglie l'opportunità per congratularsi con la Mediatrice per l'avvio di un'indagine (OI/2/2017) sulla trasparenza dell'attività legislativa del Consiglio nel 2017, in modo da permettere ai cittadini di seguire più agevolmente il processo legislativo dell'Unione; si compiace che la Mediatrice abbia recentemente espresso apprezzamento per le nuove misure di trasparenza adottate dal Consiglio, che ad esempio pubblicherà proattivamente relazioni sui progressi compiuti nei negoziati sui progetti di legge, uno sviluppo in linea con le proposte formulate dalla Mediatrice a seguito delle sue indagini; ricorda, tuttavia, il parere della Mediatrice secondo cui il Consiglio dovrebbe intensificare ulteriormente i suoi sforzi di trasparenza, tra l'altro pubblicando posizioni degli Stati membri, documenti legislativi del Consiglio, compresi i verbali delle riunioni del gruppo di lavoro, i triloghi e altri documenti di lavoro fondamentali; apprezza le proposte della Mediatrice volte a garantire un approccio più sistematico ed efficace nei confronti degli ex membri del personale che si trasferiscono nel settore privato o delle persone che passano dal settore privato alla Commissione;

35. prende atto della relazione sulla procedura accelerata per l'accesso del pubblico ai casi e sulla sua attuazione, che costituisce un altro buon esempio; si compiace della valutazione effettuata, che ha evidenziato che la procedura accelerata ha ridotto a un terzo il tempo necessario per gestire l'accesso ai documenti sui casi;

36. si compiace che sia stata ultimato il suo manuale di facile consultazione per i responsabili dei casi, che combina tutte le procedure di gestione dei casi in maniera dinamica e concisa ma completa;

37. si compiace del fatto che la Mediatrice pubblichi automaticamente le indagini sul suo sito web, a meno che un denunciante non abbia espressamente richiesto la riservatezza o che un caso contenga dati personali;

Digitalizzazione, cibersicurezza, protezione dei dati:

38. invita la Mediatrice, nel quadro della sua politica per la digitalizzazione, a sviluppare ulteriormente l'interazione tra il sito web e il sistema di gestione dei casi, garantendo un'importazione automatica delle informazioni dal sito web al sistema di gestione delle denunce, consentendo al denunciante di allegare a una denuncia presentata online ulteriore corrispondenza, e chiede che l'account online sia utilizzato nell'interazione con il denunciante durante l'intero processo;

39. si compiace del fatto che la Mediatrice sostenga l'importanza della protezione dei dati e si impegni a sensibilizzare ulteriormente gli utenti in merito all'importanza della protezione dei dati online; si congratula con la Mediatrice per il suo piano d'azione per il regolamento sulla protezione dei dati dell'Unione europea, elaborato nel 2018, volto a consentire alle istituzioni di adeguarsi alla nuova legislazione, nonché per i progressi compiuti nell'attuazione delle 24 azioni individuate nel piano nel corso del 2019; apprezza la creazione del registro delle attività di trattamento della Mediatrice europea e la cooperazione con il Parlamento europeo;

40. accoglie con favore il fatto che la Mediatrice utilizzi software gratuiti e open source per la comunicazione esterna e interna; apprezza il fatto che il Mediatrice riconosca il valore aggiunto del software open source al fine di aumentare la trasparenza;

41. incoraggia la Mediatrice a seguire la raccomandazione del Garante europeo della protezione dei dati per rinegoziare l'accordo di licenza interistituzionale e il contratto di attuazione, firmato tra le istituzioni dell'Unione e Microsoft nel 2018, con l'obiettivo di raggiungere la sovranità digitale, evitare la dipendenza da un unico fornitore (vendor lock-in) e la mancanza di controllo, oltre a garantire la protezione dei dati personali;

Comunicazione:

42. si compiace del fatto che nel 2019 la Mediatrice abbia superato gli obiettivi stabiliti in materia di media sociali; rileva che la Mediatrice è stata menzionata 36 717 volte su Twitter (l'obiettivo era 20 000) e che il numero dei suoi follower su Twitter è passato da 22 600 alla fine del 2018 a 26 300 nel dicembre 2019, registrando un incremento del 16 %; osserva che il canale che ha fatto registrare la crescita più rapida è stato Instagram, dove il pubblico è aumentato del 47 % nel corso dell'anno, mentre su LinkedIn il numero dei follower è aumentato del 21 %;

43. si congratula con la Mediatrice per l'entrata in funzione della nuova intranet, SISTEO, che è online da dicembre 2019 e per la quale era stato avviato nel 2018 un progetto di revisione volto ad agevolare la divulgazione delle informazioni e a facilitare l'accesso ai processi e agli strumenti interni nonché alle applicazioni e alle piattaforme interistituzionali; si compiace inoltre del fatto che nel dicembre 2019 sia stato ultimato il progetto per la realizzazione di un'extranet della Rete europea dei difensori civici;

44. sottolinea l'importanza di una collaborazione ben funzionante all'interno della Rete europea dei difensori civici (ENO), dato che la legislazione e le politiche dell'Unione sono sempre più importanti per la vita quotidiana dei cittadini degli Stati membri;

45. richiama l'attenzione sulla seconda edizione del premio per la buona amministrazione avviato dalla Mediatrice, cui erano candidati 54 progetti entusiasmanti ispirati dalle principali istituzioni dell'Unione nonché da numerose agenzie e altri organi, il che testimonia l'elevato livello di interesse per tale premio; osserva che il premio generale per la buona amministrazione è stato assegnato alle équipe della Commissione che hanno lavorato all'iniziativa dell'Unione volta a ridurre l'inquinamento da plastica e a sensibilizzare l'opinione pubblica sul problema;

Dimensione ambientale:

46. si compiace dell'impegno della Mediatrice a ridurre la propria impronta ambientale attraverso azioni concrete come l'ampio uso di attrezzature per le videoconferenze in occasione di riunioni interne e istituzionali, il che ha consentito di ridurre il numero di missioni; prende atto della politica del telelavoro, di cui si avvalgono numerosi membri del personale (nonché tutto il personale durante la pandemia di COVID-19), che limita gli spostamenti individuali; incoraggia la Mediatrice a continuare ad intraprendere azioni volte a ridurre l'impronta di carbonio e a prestare particolare attenzione al mix energetico utilizzato dall'istituzione, ponendo l'accento sulla promozione delle fonti pulite e rinnovabili.

47. accoglie con favore le iniziative adottate dall'ufficio della Mediatrice volte a incoraggiare l'uso dei trasporti pubblici fornendo sostegno finanziario per gli abbonamenti annuali e limitando i parcheggi disponibili per le autovetture.