REZOLUȚIA (UE) 2021/1557 A PARLAMENTULUI EUROPEAN

din 29 aprilie 2021

conținând observațiile care fac parte integrantă din decizia privind descărcarea de gestiune pentru execuția bugetului general al Uniunii Europene aferent exercițiului financiar 2019, secțiunea VIII – Ombudsmanul European

PARLAMENTUL EUROPEAN,

— având în vedere Decizia sa privind descărcarea de gestiune pentru execuția bugetului general al Uniunii Europene aferent exercițiului financiar 2019, secțiunea VIII - Ombudsmanul European,

— având în vedere articolul 100 și anexa V la Regulamentul său de procedură,

— având în vedere raportul Comisiei pentru control bugetar (A9-0065/2021),

A. întrucât, în contextul procedurii de descărcare de gestiune, autoritatea care acordă descărcarea de gestiune dorește să sublinieze că este deosebit de important să se consolideze și mai mult legitimitatea democratică a instituțiilor Uniunii prin îmbunătățirea transparenței și a răspunderii, prin punerea în aplicare a principiului întocmirii bugetului în funcție de performanțe și prin buna administrare a resurselor umane,

1. constată cu satisfacție faptul că Curtea de Conturi (denumită în continuare „Curtea") nu a constatat nicio deficiență semnificativă în ceea ce privește aspectele auditate referitoare la resursele umane și procedurile de achiziții din cadrul Ombudsmanului European (denumit în continuare „Ombudsmanul");

2. subliniază faptul că, pe baza activităților sale de audit, Curtea a conchis că, per ansamblu, plățile pentru cheltuielile administrative ale Ombudsmanului, aferente exercițiului încheiat la 31 decembrie 2019, nu au fost afectate de erori semnificative;

3. regretă, ca observație generală, că capitolul 9 „Administrație" din Raportul anual al Curții are un domeniu de aplicare și concluzii destul de limitate, chiar dacă rubrica 5 „Administrație" din cadrul financiar multianual este considerată ca prezentând un risc scăzut; solicită ca activitatea de audit pentru capitolul „Administrație" să se concentreze mai mult pe chestiuni de înaltă relevanță sau chiar pe chestiuni critice pentru Ombudsman;

4. constată că 2019 a fost un an de tranziție pentru Ombudsman, dat fiind că acesta a coincis cu încheierea primului său mandat și cu realegerea sa pentru legislatura 2019-2024; sprijină pe deplin obiectivele definite de Ombudsman în strategia sa „Către 2024", pe care se bazează al doilea mandat al său;

Gestiunea bugetară și financiară

5. subliniază că bugetul Ombudsmanului este în mare măsură de natură administrativă, o parte semnificativă fiind alocată cheltuielilor pentru personal, clădiri, mobilier, echipamente și alte cheltuieli de funcționare; constată că, în 2019, acesta s-a ridicat la 11 496 261 EUR (comparativ cu 10 837 545 EUR în 2018 și 10 905 441 EUR în 2017);

6. ia act de faptul că rata de execuție în ceea ce privește angajamentele (inclusiv creditele reportate din 2019 în 2020) este de 92,3 % (comparativ cu 95,3 % în 2018 și 93,91 % în 2017) și că, din totalul creditelor, 89,5 % au fost plătite în 2019 (comparativ cu 91,3 % în 2018 și 86,2 % în 2017);

7. salută îmbunătățirea situației reportărilor, în special a creditelor reportate din 2019 în 2020, care au avut o valoare de 323 410 EUR, ceea ce reprezintă 2,8 % din bugetul aferent exercițiului 2019 (comparativ cu valoarea de 433 866 EUR a creditelor reportate din 2018 în 2019, ceea ce reprezintă 4 % din bugetul aferent exercițiului 2018); constată, de asemenea, că s-au utilizat 90,36 % din creditele reportate în 2019 din 2018 (comparativ cu 82,64 % în 2017);

8. recunoaște buna gestiune financiară a Ombudsmanului; de exemplu, de fiecare dată când constată o subutilizare sistemică pentru anumite linii bugetare, Ombudsmanul reduce creditele aferente în anii următori, astfel cum s-a întâmplat în cazul liniei bugetare pentru publicații, care a fost redusă proactiv și progresiv de la 219 000 EUR în 2017 la 123 000 EUR în proiectul de buget pentru exercițiul 2021;

9. reamintește că, în conformitate cu articolul 228 alineatul (1) din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene (TFUE), Ombudsmanul „este împuternicit să primească plângeri (…) care privesc cazuri de administrare defectuoasă în activitatea instituțiilor, organelor, oficiilor sau agențiilor Uniunii", cu excepția Curții de Justiție a Uniunii Europene în exercitarea funcțiilor jurisdicționale ale acesteia; recunoaște că Ombudsmanul poate efectua anchete „din proprie inițiativă sau ca urmare a unei plângeri" [articolul 3 alineatul (1) din Statutul Ombudsmanului European] sau „prin intermediul unui membru al Parlamentului European" [articolul 228 alineatul (1) din TFUE]; salută faptul că Ombudsmanul își îndeplinește funcțiile în conformitate cu tratatele și cu mandatul său;

Cooperarea interinstituțională

10. este conștient de volumul de muncă din ce în ce mai mare și sprijină strategia de a adopta soluții comune acolo unde este posibil, cum ar fi în colaborarea privind aspecte administrative cu Comisia și cu Oficiul de Administrare și Plată a Drepturilor Individuale (PMO), în vederea realocării de personal pentru tratarea plângerilor; constată că numărul angajaților a fost mai mic la 31 decembrie 2019 (74 de posturi) decât la 31 decembrie 2018 (78 de posturi); constată că această diferență apare deoarece nu se ocupaseră la data respectivă posturile vacante și a fost redus numărul de agenți contractuali;

11. reamintește că sprijină solicitarea Ombudsmanului de a crește numărul de angajați pentru a face față volumului de muncă tot mai mare;

12. salută acordurile privind serviciile, cum ar fi utilizarea unui instrument instituțional (modulul de dosare personale SYSPER) pentru gestionarea dosarelor personale ale membrilor personalului și delegarea către PMO a gestionării drepturilor individuale ale personalului, ceea ce înseamnă câștiguri în termeni de eficiență administrativă, în special pentru instituțiile mai mici; ia act de faptul că sectorul tehnologiei informației (IT) colaborează îndeaproape cu Parlamentul și Comisia la integrarea și întreținerea tuturor instrumentelor instituționale ale Uniunii și la utilizarea contractelor-cadru interinstituționale în domeniul IT;

13. încurajează Ombudsmanul să mențină și să extindă contactele cu organismele de la nivelul Uniunii și de la nivel național, în scopul schimbului de informații și de bune practici și al adoptării unor abordări comune (precum în legătură cu orientările elaborate prin intermediul comitetului interinstituțional de comunicare on-line), acolo unde este posibil, cu privire la chestiuni administrative, financiare, legate de personal și informatice generale, precum și cu privire la etică, transparență și integritate publică; salută schimburile intense cu birourile ombudsmanilor naționali și reuniunile organizate între birourile ombudsmanilor naționali pentru a identifica subiectele unor posibile anchete paralele;

14. invită din nou Ombudsmanul să coopereze mai îndeaproape cu Comisia pentru control bugetar a Parlamentului, informând-o în legătură cu deficiențele relevante, sub forma administrării defectuoase și/sau a răspunsurilor negative ale instituțiilor la recomandările făcute de Ombudsman în mod concis și oportun; apreciază însă faptul că Ombudsmanul a inclus în raportul său anual intitulat „Putting it right" („Se îndreaptă lucrurile?") o prezentare detaliată despre modul în care instituțiile respectă recomandările sale, precum și confirmarea din partea Ombudsmanului a faptului că va comunica recomandările sale în cazuri individuale direct comisiei competente;

Resursele umane

15. reiterează necesitatea unui echilibru de gen la toate nivelurile ierarhice; recunoaște că, în această privință, Ombudsmanul adoptă o abordare proactivă pentru a menține un echilibru între bărbații recrutați și femeile recrutate și că personalul Ombudsmanului este înalt calificat și asigură un echilibru de gen în posturile de conducere;

16. este conștient de dificultățile pe care le întâmpină o instituție mică în încercarea de a obține un echilibru geografic, dar observă totuși că, în 2019, personalul Ombudsmanului a reprezentat 20 din cele 27 de naționalități ale statelor membre; ia act de faptul că managerii erau în număr de șapte și că erau reprezentați de cinci naționalități diferite (germană, irlandeză, italiană, polonă și suedeză), în comparație cu șase naționalități diferite la nivelul conducerii în 2018; ia act de planurile de reorganizare în 2020 menite să sporească eficiența Ombudsmanului și care implică o reducere a numărului de cadre de conducere, ținând cont în același timp de menținerea unui echilibru geografic, în măsura posibilului;

17. ia act de faptul că Ombudsmanul și-a actualizat politica în materie de diversitate, ținând cont de persoanele cu dizabilități și echilibrul de gen; ia act de faptul că orientările pentru punerea în aplicare a politicii de combatere a hărțuirii au fost finalizate în 2019; ia act de faptul că, în 2019, au fost finalizate și alte politici și decizii privind resursele umane, cum ar fi cele referitoare la „revenirea la școală", rambursarea cheltuielilor de mutare, munca cu fracțiune de normă, revenirea la locul de muncă după un concediu medical de lungă durată, în timp ce elaborarea altor politici, inclusiv privind activitățile externe, este în curs de desfășurare;

18. invită Ombudsmanul să abordeze problemele legate de personal și să caute modalități de îmbunătățire a proceselor de recrutare, astfel încât posturile vacante să nu rămână neocupate pentru o perioadă excesivă de timp, deoarece această situație are un impact negativ direct asupra distribuției volumului de muncă și, împreună cu scăderea numărului de agenți contractuali, ar putea afecta eficiența instituției;

19. ia act de regimurile flexibile de lucru propuse personalului (programul de lucru flexibil, munca de la distanță și munca cu fracțiune de normă), precum și de formarea privind coeziunea echipelor; încurajează Ombudsmanul să asigure o creștere a stării de bine a personalului și să efectueze anchete privind gradul de satisfacție pentru a identifica posibile propuneri de îmbunătățire, precum și să completeze regimurile flexibile de lucru cu protecția dreptului membrilor personalului de a se deconecta;

20. solicită Ombudsmanului să prezinte un raport privind realizările concrete ale politicii actualizate privind diversitatea, rezultatele acțiunilor întreprinse în vederea consolidării diversității și a transformării Ombudsmanului într-un loc de muncă mai favorabil incluziunii persoanelor cu dizabilități;

Conflictele de interese, hărțuirea și avertizarea în interes public

21. reamintește inițiativa strategică SI/2/2018/AMF a Ombudsmanului privind demnitatea la locul de muncă în instituțiile și agențiile Uniunii din 2018 ca exemplu de bune practici în prevenirea hărțuirii; ia act de faptul că sensibilizarea personalului cu privire la aspectele legate de hărțuire a devenit o prioritate pentru Ombudsman, oferindu-le tuturor angajaților cursuri de formare obligatorii privind „demnitatea și respectul la locul de muncă"; ia act de formarea organizată pentru corespondenții de etică și membrii comitetului de conciliere cu scopul de a-i pregăti să își îndeplinească funcțiile în contextul politicii Ombudsmanului de combatere a hărțuirii; apreciază faptul că sesiunile de informare privind etica, care acoperă aspecte precum conduita și comportamentul etice, hărțuirea, avertizarea în interes public, conflictele de interese și activitățile externe, au devenit parte integrantă a formării inițiale pe care Ombudsmanul o pune la dispoziția noilor membri ai personalului, precum și a stagiarilor;

22. felicită Ombudsmanul pentru site-ul său ușor de utilizat, care conține un capitol despre etică, pe lângă toate informațiile privind activitatea sa principală; apreciază lista detaliată a misiunilor efectuate de Ombudsman în 2019, astfel cum a fost publicată pe site din motive de transparență, care include informații privind destinația, scopul și costurile aferente, ce pot fi consultate, de asemenea, în raportul său anual de activitate;

23. constată că este necesară o abordare complexă pentru a asigura accesibilitatea paginilor web principale ale instituțiilor europene pentru persoanele cu toate tipurile de dizabilități, inclusiv disponibilitatea limbajelor prin semne utilizate la nivel național; sugerează ca organizațiile care sprijină persoanele cu dizabilități să fie implicate în acest proces;

24. apreciază activitatea Ombudsmanului în ceea ce privește aspectele legate de conflictele de interese, în special cooperarea sa cu Înalta autoritate pentru transparența vieții publice (HATVP) din Franța și participarea sa la evenimente organizate în cadrul Parlamentului și al Băncii Centrale Europene pe această temă importantă;

Gestiunea internă, performanța, controlul intern

25. recunoaște setul de indicatori-cheie de performanță (ICP) formulat clar de Ombudsman; salută faptul că s-a înregistrat o creștere a eficienței, de exemplu, în cadrul proceselor de tratare a cazurilor, care au avut toate rezultate superioare celor din anul precedent, 91 % dintre cazuri (comparativ cu 90 % în 2018) având ca rezultat o „decizie privind admisibilitatea" adoptată în termen de o lună, 63 % dintre cazuri (comparativ cu 57 % în 2018) o „anchetă închisă în termen de 6 luni" și în 90 % dintre cazuri (comparativ cu 88 % în 2018) o „ancheta închisă în termen de 18 luni";

26. invită Ombudsmanul să analizeze modalitățile prin care poate fi măsurat impactului mai amplu al anchetelor Ombudsmanului și al recomandărilor conexe asupra instituțiilor Uniunii; este foarte conștient de faptul că respectarea propunerilor devine vizibilă numai într-un anumit moment, neputând fi surprinse schimbările care apar mai lent și care sunt adesea rezultatul unor investigații mai ample; constată o rată globală de conformitate de 77 % (comparativ cu 81 % în 2018); solicită, în cele din urmă, ca datele relevante să fie prezentate ca un indicator-cheie de performanță specific;

27. salută faptul că instituțiile au reacționat pozitiv la 90 din cele 117 propuneri de îmbunătățire formulate de Ombudsman; ia act de faptul că au fost făcute propuneri în 69 de cazuri, iar în 52 dintre aceste cazuri, instituțiile au luat măsuri pentru a îmbunătăți modul lor de lucru; salută faptul că unsprezece instituții au înregistrat o rată de 100 % de conformitate cu propunerile de îmbunătățire, în timp ce Comisia, care este vizată de majoritatea cazurilor, a avut o rată de conformitate de 70,9 %;

28. observă că, în 2019, numărul plângerilor înregistrate a fost de 2 171 (în comparație cu 2 160 în 2018), că numărul de cazuri noi tratate a fost de 2 201 (în comparație cu 2 180 în 2018) și că numărul de cazuri care se încadrează în mandatul Ombudsmanului a fost de 871 (în comparație cu 880 în 2018); ia act de faptul că Ombudsmanul a deschis 456 de anchete noi pe baza plângerilor (în comparație cu 482 în 2018) și a închis un număr record de 552 de anchete bazate pe plângeri (în comparație cu 534 în 2018) și, ca urmare a gradului ridicat de soluționare a cazurilor, au fost reportate doar 117 anchete în 2020 (în comparație cu 222 reportate în 2019);

29. observă că următoarele categorii de plângeri au înregistrat cea mai mare creștere: respectarea drepturilor fundamentale, utilizarea adecvată a puterii discreționare (inclusiv în ceea ce privește procedurile de constatare a neîndeplinirii obligațiilor), cultura serviciului, transparența și respectarea drepturilor procedurale; încurajează Ombudsmanul să continue să informeze Parlamentul cu privire la recomandările adresate instituțiilor Uniunii în acest sens;

30. declară că rezultatele anchetelor finalizate de Ombudsman în 2019 sunt următoarele: în 56 % dintre cazuri nu s-a constatat o administrare defectuoasă, în 33 % dintre cazuri instituțiile au rezolvat controversa, au fost găsite soluții sau au fost găsite soluții parțial, în 5 % dintre cazuri nu s-a justificat o anchetă suplimentară, în 5 % dintre cazuri s-a constatat o administrare defectuoasă, au fost acceptate recomandări sau au fost acceptate parțial recomandări, în 0,9 % dintre cazuri s-au înregistrat alte rezultate;

31. ia act de faptul că raportul anual al auditorului intern pentru 2018 a concluzionat că, sub rezerva încheierii restului de acțiuni privind gestionarea continuității activității, sistemele de gestionare a riscurilor, de control și de guvernanță ale Ombudsmanului au fost eficace și eficiente și au oferit o garanție rezonabilă că își va atinge obiectivele de control în mod consecvent; observă că Ombudsmanul a dezvoltat sinergii cu Comisia pentru a utiliza instrumente și/sau servicii instituționale pentru administrarea personalului, gestiune financiară și contabilitate, achiziții publice, gestionarea misiunilor și recrutare; solicită Ombudsmanului să îl informeze despre cursul dat acțiunilor întreprinse în ceea ce privește gestionarea continuității activității;

32. ia act de faptul că răspunsul Ombudsmanului din raportul său referitor la acțiunile întreprinse în urma descărcării de gestiune pentru exercițiul financiar 2018 s-a referit la procesul de revizuire a Statutului Ombudsmanului European; ia act de faptul că, după adoptarea unui nou regulament privind exercitarea funcțiilor Ombudsmanului, aceasta va revizui în consecință dispozițiile sale de punere în aplicare și va include eventualele evoluții în acest sens în viitoarele rapoarte anuale de activitate;

Transparența

33. insistă asupra anchetei bazate pe plângeri în cadrul căreia Ombudsmanul a solicitat Secretariatului General al Consiliului să țină o evidență completă a tuturor reuniunilor desfășurate între reprezentanți ai grupurilor de interese și președintele Consiliului European și/sau membri ai cabinetului acestuia; susține declarația Ombudsmanului potrivit căreia membrii cabinetului Președintelui ar trebui să se întâlnească doar cu reprezentanții grupurilor de interese care sunt înregistrați în registrul de transparență sau să participe la evenimente organizate doar de acești reprezentanți înregistrați;

34. profită de ocazie pentru a felicita Ombudsmanul că a deschis o anchetă (OI/2/2017) privind transparența activității legislative a Consiliului în 2017, pentru a permite cetățenilor să urmărească mai ușor procesul legislativ al Uniunii; salută faptul că, recent, Ombudsmanul a primit pozitiv noile măsuri în materie de transparență adoptate de Consiliu, cum ar fi publicarea proactivă a rapoartelor privind progresele înregistrate în negocierile privind proiectele de lege, o evoluție care este pe deplin în conformitate cu propunerile făcute de Ombudsman ca urmare a anchetelor sale; reamintește, cu toate acestea, opinia Ombudsmanului potrivit căreia Consiliul ar trebui să își intensifice eforturile în materie de transparență, printre altele, prin publicarea pozițiilor statelor membre, a documentelor legislative ale Consiliului, inclusiv a proceselor-verbale ale reuniunilor grupurilor de lucru și ale trilogurilor și a altor documente de lucru importante; apreciază propunerile Ombudsmanului de a asigura o abordare mai sistematică și mai eficientă a situației foștilor membri ai personalului care pleacă să lucreze în sectorul privat sau a persoanelor care pleacă din sectorul privat ca să lucreze în Comisie;

35. ia act de un alt exemplu bun, cum ar fi raportul privind procedura accelerată pentru accesul publicului la documente și punerea sa în aplicare; salută evaluarea efectuată, care indică faptul că procedura accelerată a redus de trei ori timpul necesar pentru a soluționa cazurile de acces la documente;

36. apreciază finalizarea unui manual ușor de consultat care se adresează persoanelor care tratează cazurile și care combină toate procedurile de tratare a cazurilor într-un mod dinamic și concis, dar cuprinzător;

37. salută faptul că Ombudsmanul publică în mod automat anchetele pe site-ul său, cu excepția cazului în care un reclamant solicită în mod expres confidențialitate sau în care un caz conține date cu caracter personal;

Digitalizarea, securitatea cibernetică, protecția datelor

38. solicită Ombudsmanului, în contextul politicii sale în materie de digitalizare, să dezvolte mai mult interacțiunea dintre site și sistemul de gestionare a cazurilor, asigurând un import automat de informații de pe site în sistemul de gestionare a plângerilor, permițând reclamantului să adauge corespondență suplimentară la o plângere depusă online și solicită să se utilizeze contul online în interacțiunile cu reclamantul pe parcursul întregului proces;

39. salută faptul că Ombudsmanul sprijină importanța protecției datelor și se angajează să sporească în continuare gradul de sensibilizare a utilizatorilor cu privire la importanța protecției datelor online; felicită Ombudsmanul pentru planul său de acțiune referitor la Regulamentul Uniunii Europene privind protecția datelor elaborat în 2018 cu scopul de a permite instituțiilor să se adapteze la noua legislație, precum și pentru progresele înregistrate pe parcursul anului 2019 în punerea în aplicare a celor 24 de acțiuni identificate în plan; apreciază crearea registrului de evidență a operațiunilor de prelucrare al Ombudsmanului European și cooperarea cu Parlamentul European;

40. salută faptul că, pentru comunicarea externă și internă, Ombudsmanul utilizează software gratuit și cu sursă deschisă; apreciază faptul că Ombudsmanul recunoaște valoarea adăugată a software-ului cu sursă deschisă pentru a spori transparența;

41. încurajează Ombudsmanul să urmeze recomandarea Autorității Europene pentru Protecția Datelor de a renegocia contractul de licență interinstituțional și contractul de implementare, semnate de instituțiile Uniunii cu Microsoft în 2018, cu obiectivul de a realiza suveranitatea digitală, de a evita dependența față de furnizor și lipsa de control, precum și de a asigura protecția datelor personale;

Comunicarea

42. salută faptul că Ombudsmanul a depășit obiectivele stabilite pentru platformele de comunicare socială în 2019; ia act de faptul că Ombudsmanul a fost menționat de 36 717 ori pe Twitter (obiectivul fiind de 20 000 de ori) și că numărul de urmăritori de pe Twitter a trecut de la 22 600 la sfârșitul lui 2018 la 26 300 în decembrie 2019, ceea ce reprezintă o creștere de 16 %; constată că Instagramul a fost canalul cu cea mai rapidă creștere, bucurându-se de un public cu 47 % mai numeros în cursul anului, și că numărul de urmăritori de pe LinkedIn s-a mărit cu 21 %;

43. felicită Ombudsmanul pentru faptul că noul intranet, SISTEO, a devenit activ online în decembrie 2019, fiind lansat în 2018 un „proiect de revizuire” a acestuia cu scopul de a facilita circulația informațiilor și accesul la procesele și instrumentele interne și la aplicațiile și platformele interinstituționale; salută, de asemenea, faptul că proiectul privind un extranet al Rețelei europene a ombudsmanilor a fost finalizat în decembrie 2019;

44. subliniază importanța unei bune colaborări în cadrul Rețelei europene a ombudsmanilor, întrucât legislația și politicile Uniunii sunt din ce în ce mai importante pentru viața de zi cu zi a cetățenilor din statele membre;

45. scoate în evidență cea de-a doua ediție a premiului pentru bună administrare lansat de Ombudsman, care a vizat 54 de proiecte inspiratoare provenite din principalele instituții ale Uniunii, precum și din multe agenții și alte organisme, ceea ce demonstrează interesul ridicat pentru acest premiu; ia act de faptul că premiul global pentru buna administrare a fost acordat echipelor Comisiei, care au lucrat la inițiativa Uniunii de reducere a poluării cu materiale plastice și de sensibilizare cu privire la această problemă;

Dimensiunea de mediu

46. salută angajamentul Ombudsmanului de a-și reduce amprenta de mediu prin acțiuni concrete, cum ar fi utilizarea pe scară largă a instalațiilor pentru videoconferințe în cadrul reuniunilor interne și interinstituționale, și care au făcut posibilă reducerea misiunilor; ia act de regimul privind munca de la distanță, care este utilizat de mulți membri ai personalului (și de toți membrii personalului în timpul crizei provocate de pandemia de COVID-19), care limitează transportul individual; încurajează Ombudsmanul să întreprindă în continuare acțiuni menite să reducă amprenta de carbon și să acorde o atenție specială mixului energetic utilizat de instituție, punând accentul pe promovarea surselor curate și regenerabile;

47. salută inițiativele luate de biroul Ombudsmanului pentru a încuraja utilizarea transportului public, oferind sprijin financiar pentru abonamentele anuale și limitând locurile de parcare disponibile.