РЕЗОЛЮЦИЯ (ЕС) 2022/1708 НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ

от 4 май 2022 година,

съдържаща забележките, които са неразделна част от решението за освобождаване от отговорност във връзка с изпълнението на общия бюджет на Европейския съюз за финансовата 2020 година, раздел VIII — Европейски омбудсман

ЕВРОПЕЙСКИЯТ ПАРЛАМЕНТ,

— като взе предвид своето решение за освобождаване от отговорност във връзка с изпълнението на общия бюджет на Европейския съюз за финансовата 2020 година, раздел VIII — Европейски омбудсман,

— като взе предвид член 100 от и приложение V към своя Правилник за дейността,

— като взе предвид доклада на комисията по бюджетен контрол (A9-0068/2022),

A. като има предвид, че в контекста на процедурата по освобождаване от отговорност органът по освобождаване от отговорност желае да подчертае особеното значение на по-нататъшното укрепване на демократичната легитимност на институциите на Съюза чрез повишаване на прозрачността и отчетността и прилагане на концепцията за бюджетиране, основано на изпълнението, и добро управление на човешките ресурси;

1. отбелязва със задоволство, че Сметната палата („Палатата“) констатира, че не са установени съществени слабости по одитираните въпроси в областта на човешките ресурси и възлагането на обществени поръчки по отношение на Европейския омбудсман („Омбудсманът“);

2. подчертава факта, че въз основа на извършената одитна дейност Палатата заключава, че за финансовата 2020 година плащанията за административни разходи на институциите като цяло, включително на Омбудсмана, не са засегнати от съществени грешки;

3. приветства факта, че Палатата не е установила конкретен проблем, свързан с редовността на операциите, нито някакъв значителен проблем при проверката на системата на Омбудсмана за надзор и контрол;

4. отчита, че глава 9 „Администрация“ от годишния доклад на Сметната палата е съсредоточена върху разходите за човешки ресурси, сгради, оборудване, енергия, комуникации и информационни технологии, и че Сметната палата посочва, че тези разходи се характеризират с ниско ниво на риск;

Бюджетно и финансово управление

5. отбелязва, че бюджетът на Омбудсмана е от предимно административен характер, като голяма част от сумата се използва за покриването на разходил свързани с човешки ресурси, сгради и обзавеждане, оборудване и различни текущи разходи; отбелязва, че през 2020 г. той е възлизал на 12 348 231 EUR (спрямо 11 496 261 EUR през 2019 г. и 10 837 545 EUR през 2018 г.);

6. отбелязва, че степента на изпълнение по отношение на поетите задължения (включително бюджетните кредити, пренесени от 2020 г. за 2021 г.), е 94,91% (спрямо 92,33% през 2019 г.), и че от общата сума на бюджетните кредити 93,16% са били изплатени през 2020 г. (спрямо 89,5% през 2019 г. и 91,3% през 2018 г.); приветства повишаването на степента на изпълнение на годишния бюджет на Омбудсмана въпреки трудностите, предизвикани от пандемията от COVID-19 през 2020 г.;

7. отбелязва, че Омбудсманът е преразпределил приблизително 44 500 EUR (или 0,4% от своя бюджет) чрез вътрешно прехвърляне на бюджетни кредити, без участието на бюджетния орган, и 1,37 млн. евро (или 11,1% от своя бюджет) чрез две външни прехвърляния на бюджетни кредити с участието на бюджетния орган; отбелязва също така, че това преразпределение е станало възможно благодарение на спестяванията в резултат от намаляването на разходите поради пандемията от COVID-19 и направените реформи в организационната схема на Омбудсмана;

8. отбелязва общите плащания от 11 503 768,06 EUR, съответстващи на 93,16% от бюджета за 2020 г. (спрямо 89,51% през 2019 г.); отбелязва със задоволство, че през 2020 г. от общо 537 извършени плащания 99,4 % са били извършени навреме, като средният срок за плащане е 11,9 дни, което е значително под максималния разрешен срок от 30 дни;

9. отбелязва намаляването на бюджетните кредити, пренесени от 2020 г. за 2021 г., които възлизат на 215 895,65 EUR и представляват 1,7% от бюджета за 2020 г., спрямо тези, пренесени от 2019 г. за 2020 г. (които възлизат на 323 410 EUR и представляват 2,8% от бюджета за 2019 г.); отбелязва освен това, че 74,31% от пренесените от 2019 г. за 2020 г. бюджетни кредити са били използвани (спрямо 90,36% през 2018 г.);

10. признава въздействието през 2020 г. на пандемията от COVID-19 върху бюджета на Омбудсмана, довело до по-малко от предвидените разходи за конференции (-109% в сравнение с 2019 г.), командировки (89% по-малко в сравнение с 2019 г.) и обучение на персонала (59% по-малко в сравнение с 2019 г.); отчита, че намаляването на разходите е довело до наличието на средства, които са били преразпределени за финансиране на част от разходите, свързани с преместването на офиса в Брюксел (което е трябвало да приключи през 2021 г.); приветства демонстрираното ефективно и оптимизирано използване на средствата на Омбудсмана;

11. отбелязва, че през 2020 г. Омбудсманът е организирал три процедури за възлагане на обществени поръчки – две за поръчки на много ниска стойност (до 15 000 EUR) и една за поръчка на ниска стойност (до 60 000 EUR), в която е участвал само един кандидат поради специфичния характер на предлаганото от участника обучение;

Вътрешно управление, ефективност, вътрешен контрол

12. приветства приемането през декември 2020 г. на стратегията „С поглед към 2024 г.“, в която се очертава подходът, който Омбудсманът ще възприеме по време на мандата 2020 – 2024 г., за да допринесе в най-голяма степен за създаването на по-отговорна, прозрачна, етична и ефективна администрация на Съюза с цел справяне с предизвикателства като скептицизма спрямо Съюза, предизвикателствата в областта на политиката и плана за възстановяване след COVID-19; счита, че този подход е важен за гарантирането на трайна ефективност и повишаването на общественото доверие в институцията;

13. отбелязва, че през 2020 г., за да подкрепи стратегията „С поглед към 2024 г.“, Омбудсманът е преразгледал организационната си схема, процедура, завършила през юни 2021 с назначаването на административен директор; призовава Омбудсмана да наблюдава и докладва за резултатите от промените в организационната си структура в дългосрочен план; със задоволство отбелязва положителните резултати от новата организационна структура, която разчита до голяма степен на система, основана на доверие в персонала, и включва елементи като подобряване на въздействието и ефективността на процеса на проверки чрез премахване на прекомерната йерархичност, улесняване на вътрешната комуникация, координацията и съвместната работа между екипите, даване на възможности на служителите да придобиват управленски опит като ръководители на екипи, както и осигуряване на разностранна и гъвкава работна сила; счита, че създаването на екипи за партньорска проверка ще улесни последователността и прилагането на единен подход и ще подобри качеството на работата по случаите;

14. отчита, че с новия контекст се цели по-ефективно разпределение на работното натоварване чрез възлагане на асистентите на работата по жалбите, попадащи извън правомощията на Омбудсмана, напр. насочването на жалбоподателите към най-подходящия за разглеждането им орган; приветства факта, че това политическо решение е позволило поемането от асистентите на 22% от всички получени жалби извън правомощията на Омбудсмана, като така служителите за разглеждане на случаи са имали повече време да се съсредоточат върху проверките; призовава Омбудсмана да представи на органа по освобождаване от отговорност списък с такива жалби;

15. констатира, че Омбудсманът е разработил и нов набор от ключови показатели за ефективност (КПЕ), заедно с действия, организирани по шест теми в годишния план за управление за 2020 г., върху които Омбудсманът ще се съсредоточи през 2021 г., за измерването на изпълнението на целите на стратегията „С поглед към 2024 г.“; отбелязва, че КПЕ са включени за пръв път в годишния план за управление за 2021 г. и че резултатите ще бъдат отчетени в годишния доклад за дейността за 2021 г.; приветства постигането на значителни резултати от изпълнението, дори по време на пандемията, по-специално КПЕ, които надхвърлят вътрешните цели;

16. признава, че въпреки че пандемията от COVID-19 оказа въздействие върху броя на жалбите, подадени до Омбудсмана, то не е значително, тъй като се наблюдава съвсем малък спад както по отношение на общия брой на подадените жалби (2 107 през 2020 г. спрямо 2 171 през 2019 г. и 2 180 през 2018 г.), така и в общия брой на разгледаните жалби (2 148 през 2020 г. спрямо 2 201 през 2019 г.);

17. приветства Омбудсмана за повишаването на равнището на ефективност при разглеждането на жалбите и при проверките, намерило израз във вземането на решение за допустимост в рамките на един месец в 98% от случаите (спрямо 91% през 2019 г.), приключване на проверките в рамките на шест месеца в 76% от случаите (спрямо 63% през 2019 г.) или в рамките на 18 месеца в 97% от случаите (спрямо 90% през 2019 г.);

18. отчита положителната тенденция в равнището на ефективност по отношение на времето, необходимо за разглеждане на жалби, със средно време за разглеждане от 36 дни през 2020 г. (спрямо 64 през 2019 г. и 78 през 2018 г.), като същевременно средното време за приключване на проверка през 2020 г. е 133 дни (спрямо 208 дни през 2019 г. и 254 дни през 2018 г.); отбелязва, че броят на приключените случаи (392) и откритите проверки (365) е все още над средното равнище и това потвърждава усилията на Омбудсмана по отношение на ефективността;

19. приветства по-големия дял открити проверки по случаи от обществен интерес – 65 открити проверки през 2020 г. (при цел 50) спрямо 45 през 2019 г.; отбелязва, че случаите от обществен интерес са от значение за много по-широка група от хора, а не само за жалбоподателя, и могат да доведат до подобрения в администрацията, което е ключова цел на стратегията на Омбудсмана;

20. приветства положителните резултати от ускорената процедура, която дава възможност за много по-бързото разглеждане на жалби отнасящи се до публичния достъп до документи, тъй като средното време сега представлява една трета от времето, което е било необходимо преди въвеждането на тази процедура;

21. изтъква, че през 2020 г. процентът на жалбите в рамките на правомощията на Омбудсмана е 34%, което е над целта за тази година (33%), но под процента за 2019 г. (39%); със задоволство отбелязва, че благодарение на повишаването на ефективността при обработката на случаите броят на проверките, пренесени от 2020 г. към 2021 г., е рекордно малък – 92, спрямо 117 проверки, пренесени от 2019 г. към 2020 г.;

22. отбелязва подобрението в процента на приетите от институциите препоръки на Омбудсмана (общо 79% през 2020 г. спрямо 77% през 2019 г.), който обаче остава под целта от 90%; отбелязва, че процентът приети препоръки се изчислява към определен момент и не отчита всички извършени последващи действия за изпълнение на препоръките на Омбудсмана;

23. отбелязва завършването на новото ръководство относно процедурите за разглеждане на жалби и назначаването на координатори за управление на знанията в рамките на новата организационна схема, чиито предложения за действие се изпълняват;

24. отбелязва със задоволство липсата на забележки след проверката от страна на Сметната палата на системите на Омбудсмана за наблюдение и контрол, в т.ч. стандарти за вътрешен контрол, управление на риска, предварителен и последващ контрол, регистри на изключенията, управленски контрол, доклади от вътрешен одит и мерки за борба с измамите;

25. със задоволство отбелязва, че след предложение на Палатата Омбудсманът е въвел допълнителна и смекчаваща мярка, с която операциите, които не могат да бъдат проверени при предварителния контрол, се проверяват при последващия;

Човешки ресурси, благосъстояние на персонала и равенство между половете

26. отбелязва, че през 2020 г. профилът и съставът на персонала са били много сходни с тези през 2019 г., като от общо 73 служители 37 са длъжностни лица, 8 договорно наети служители и 28 срочно наети служители; отбелязва намаляването на броя на договорно наетите служители (от 11 през 2019 г. на 8 през 2020 г.) и отчита решението на Омбудсмана да наема договорно наети служители главно на позиции по заместване;

27. отбелязва, че Омбудсманът е приел политики за родителския отпуск през 2004 г., за работата от разстояние през 2016 г. и за работата на непълно работно време през 2019 г.; счита, че въз основа на опита от пандемията от COVID-19 следва да се преразгледат, където е необходимо, политиките относно хибридната организация на работата с цел повишаване на устойчивостта и ефективността на институцията, като същевременно се защитава благосъстоянието и удовлетвореността на членовете на персонала; отчита в тази връзка, че Омбудсманът е преразгледал своите политики за гъвкавост на работното време и работа от разстояние и че през 2021 г. вече е било прието новото решение за работата от разстояние след консултации с представители на персонала;

28. приветства бързата реакция на Омбудсмана на ограниченията, наложени от пандемията от COVID-19, и приемането на работата от разстояние като стандартен режим на работа, както и гъвкавостта на работните часове и връщането в офиса на доброволен принцип и в съответствие както с мерките за безопасност, предприети от институциите на Съюза, така и със съответните национални правила; отбелязва, че институцията временно отмени ограничението от 15 дни годишно за дистанционна работа от чужбина и предостави такава възможност и на стажантите;

29. отбелязва, че способността на Омбудсмана да се адаптира бързо към пандемията от COVID-19 се дължи до голяма степен на подготвеността му за непрекъснатост на дейността; отбелязва, че ИТ среда, позволяваща на служителите да работят изцяло от разстояние, е била въведена и тествана преди избухването на пандемията, което значително е улеснило бързия преход към дистанционна работа и е свело до минимум смущенията в работата на Омбудсмана;

30. отчита, че Омбудсманът е преработил своите действия за повишаване на осведомеността относно благосъстоянието в светлината на пандемията от COVID-19; приветства в тази връзка подхода на Омбудсмана за отдаване на приоритет на обучения по въпроси, свързани с широкото прилагане на дистанционната работа, подобряването на комуникацията и сътрудничеството между членовете на персонала и ръководителите, както и постигането на равновесие между личния и професионалния живот при работа от разстояние; оценява творческите инициативи, като например виртуалните кафе-паузи и работни обеди, съчетани със съдействието на медицинската служба към Парламента, която предоставя психологическа помощ; насърчава Омбудсмана да продължи да разработва своята стратегия, целяща постигането на добро равновесие между личните задължения на членовете на персонала и интересите на службата;

31. приветства приемането през 2020 г. на „политиката за връщане на работа“, чиято цел е да се улесни реинтеграцията на служители след продължителен период на отпуск по болест, независимо дали той е свързан със синдрома на професионално изчерпване или не;

32. отбелязва, че на подложените на стрес членове на персонала е била предложена подкрепа, съобразена с индивидуалните потребности, и че редовното задължително обучение на тема достойнство и уважение на работното място ще бъде възобновено през 2021 г. за всички членове на персонала;

33. отбелязва, че в края на 2020 г. е бил представен доклад от член на персонала относно предполагаем тормоз, възникнал във връзка с разглеждането на случай през 2018 г., като докладът е изпратен на OLAF и се разследва; очаква, че междувременно Омбудсманът е предприел всички необходими мерки за защита на предполагаемата жертва; припомня значението на задължителното обучение по политиката за нулев тормоз за служителите;

34. признава, че непредвидените последствия от пандемията от COVID-19 са накарали Омбудсмана да отложи актуализирането на политиката в областта на многообразието и приобщаването; отчита, че политиката в областта на многообразието и приобщаването присъства в дейностите на отделите, включително в обучението, съставянето на комисии за подбор и целевото разпространение на поканите за стажове; насърчава Омбудсмана да възобнови процеса с оглед на укрепването на многообразието и превръщането на Омбудсмана в по-приобщаващо работно място, по-специално за хората с увреждания;

35. отбелязва, че до 31 декември 2020 г. общото разпределение между половете е било 66% жени и 34% мъже, което е без промяна в сравнение с 2019 г.; отбелязва, че от общо 6 ръководни длъжности 4 са заети от жени, като жени заемат и двете най-високи висши ръководни длъжности;

36. признава, че положените усилия за постигане на баланс между половете при дейностите по обучение са оказали положително въздействие и че средният брой дни за обучение на човек през 2020 г. е бил 2,4 дена/жена и 2,5 дена/мъж;

37. отбелязва, че през 2020 г. в персонала на Омбудсмана са били представени 18 националности, което представлява слабо намаление спрямо 2019 г., и че ръководните длъжности са били разпределени между само 4 националности (спрямо 6 националности през 2018 г. и 5 националности през 2019 г.); призовава Омбудсмана да продължи да полага усилия за постигане на приемливо географско разпределение, като има предвид обаче малкия размер на службата;

38. отбелязва, че въпреки пандемията от COVID-19 Омбудсманът е имал 13 стажанти през 2020 г.; приветства факта, че Омбудсманът се стреми да осигури възможно най-добрите условия за стаж, като леко намалява и разсрочва приема на новопостъпилите и организира само един, а не два подбора годишно; приветства факта, че Омбудсманът предоставя на всички стажанти достойно възнаграждение за покриване на разходите им по време на престоя;

39. изтъква приетите навреме мерки за подкрепа на стажантите по време на ограниченията в работата поради пандемията от COVID-19, с които на стажантите се предоставят ИТ инструменти и други материали от инфраструктурата, както и допълнителна обща сума от 40 EUR на месец, за да се гарантира, че разполагат с необходимите средства, за да си осигурят висококачествена интернет връзка;

Етична рамка и прозрачност

40. приветства създаването на специална страница във вътрешната мрежа интранет на Омбудсмана, посветена на етиката и доброто поведение, по-специално включването на насоки за прилагането на приетата през 2019 г. политика за борба с тормоза, както и факта, че въвеждащото обучение за новите служители и стажантите включва сесия за етично поведение; отчита, че двамата кореспонденти по етичните въпроси служат като лица за информация и помощ по въпроси, свързани с етиката;

41. поздравява Омбудсмана за това, че публикува графика си на своя уебсайт и за последователното използване на Регистъра за прозрачност за проверка на това дали ораторите или събеседниците по прояви или срещи, организирани от Омбудсмана, са регистрирани в него; насърчава Омбудсмана да продължи усилията си за свързване на домакина на събитията и участниците в срещите, публикувани на негови уебсайт, със записите им в Регистъра за прозрачност;

42. предлага да се направи проучване, за да се оцени осведомеността на членовете на персонала относно етичната рамка на Омбудсмана, както Палатата препоръчва на одитираните институции в своя Специален доклад 13/2019: „Етичните рамки на одитираните институции на ЕС – възможности за подобрение“;

43. приветства конференцията, организирана относно бъдещето на Регламент (ЕО) № 1049/2001 на Европейския парламент и на Съвета ([1]) относно публичния достъп до документи на институциите на Съюза, на която Омбудсманът подчерта значението на закона за предоставянето на възможност на обществеността да търси отговорност от Съюза и призова за неговото осъвременяване; споделя мнението на Омбудсмана, че този закон следва да бъде приведен в по-добро съответствие с правата на гражданите, да насърчава повече прозрачност и да взема предвид съществуващата съдебна практика относно прозрачността при вземането на решения; във връзка с това припомня, че около една четвърт от проверките на Омбудсмана всяка година са по въпроси, свързани с прозрачността;

Цифровизация, киберсигурност, защита на данните

44. приветства автоматичното публикуване на уебсайта на Омбудсмана на провежданите проверки, освен ако жалбоподателят изрично поиска поверителност или ако даден случай съдържа лични данни;

45. отбелязва, че основните дейности в областта на информационните технологии през 2020 г. са насочени към улесняване на непрекъснатостта на дейността на Омбудсмана в контекста на пандемията от COVID-19, включително гладкото и ефективно преминаване към работа от разстояние за всички членове на персонала, както и новите решения за онлайн срещи и конференции; констатира значителното увеличаване в резултат на това на разходите за мобилно оборудване от 31 000 EUR през 2019 г. на 108 000 EUR през 2020 г.;

46. приветства постигнатия напредък при използването на ИТ инструменти, както беше поискано от Парламента, който е свързан по-специално с автоматичното въвеждане на информация от уебсайта на Омбудсмана в системата му за управление на жалби (CMSEO), както и с развитието във взаимодействието с жалбоподателя чрез онлайн профила през целия жизнен цикъл на жалбата; признава, че и двете действия ще доведат до значително подобрение по отношение на сигурността и ефективността на данните;

47. приветства факта, че всички действия, включени в изготвения през 2018 г. план за действие във връзка с Регламента за защита на данните на ЕС, са изпълнени, включително i) създаването и публикуването на уебсайта на Омбудсмана на централен регистър на всички записи на дейностите по обработване на лични данни; (ii) разработването на модел за извършване на оценки на въздействието върху защитата на данните; (iii) приемането от Омбудсмана на Решение относно вътрешните правила за ограничаване на определени права на субектите на данни при обработването на лични данни, публикувано в *Официален вестник на Европейския съюз*;

([1]) Регламент (ЕО) № 1049/2001 на Европейския парламент и на Съвета от 30 май 2001 г. относно публичния достъп до документи на Европейския парламент, на Съвета и на Комисията (ОВ L 145, 31.5.2001 г., стр. 43).

48. отбелязва, че Европейският надзорен орган по защита на данните (ЕНОЗД) е провел разследване на обработването на лични данни от Омбудсмана през 2019 г. и впоследствие е изпратил своите препоръки на Омбудсмана през ноември 2020 г.; отчита, че Омбудсманът е приел всички препоръки в тяхната цялост и че ЕНОЗД е приключил случая; изисква от Омбудсмана да информира бюджетния орган относно приключването на процеса в своя годишен доклад; също така отчита, че ЕНОЗД е отправил искане към Омбудсмана и други институции на Съюза да предоставят информация относно предаването на данни на трети държави и международни организации и изисква от Омбудсмана да следва препоръките на ЕНОЗД в това отношение;

49. приветства факта, че Омбудсманът използва и насърчава използването на свободен софтуер с отворен код, когато това е възможно, за външна и вътрешна комуникация; оценява факта, че Омбудсманът признава добавената стойност на софтуера с отворен код за повишаване на прозрачността и му дава приоритет при разработването на нови ИТ проекти;

Сгради и сигурност

50. отчита предизвикателствата, пред които е бил изправен Омбудсманът във връзка с преместването на офиса в Брюксел по време на пандемията от COVID-19; отбелязва проучването на пазара и последвалата тръжна процедура, които дадоха възможност на Парламента да определи подходяща сграда за преместване на помещенията на Омбудсмана в Брюксел поради разрастването на ЕНОЗД;

51. отбелязва решението за финансиране на част от проекта за преместването на Службата на Омбудсмана, както и на разходите за ново обзавеждане със спестените поради пандемията от COVID-19 средства и тези, генерирани от преразглеждането на организационната схема и политиката за наемане на персонал на Омбудсмана; отбелязва искането за прехвърляне на бюджетни средства до бюджетния орган, внесено през септември 2020 г.;

52. изтъква, че в новите работни помещения се дава предимство на гъвкавите възможности за провеждане на срещи, поради което има малко индивидуални офиси; отчита провеждането на консултации с представители на персонала относно разпределението на работното пространство; призовава Омбудсмана да прецени дали новите помещения са подходящи по отношение както на извършването на поверителна работа, така и на удовлетвореността на членовете на персонала, след съответния пробен период;

53. отбелязва, че новите помещения на Омбудсмана няма да разполагат с паркоместа, но че се обмислят стъпки за осигуряване на места за паркиране на велосипеди; приветства улесняването на възможностите за устойчива мобилност за членовете на персонала;

Околна среда и устойчивост

54. насърчава Омбудсмана да продължи да полага усилия за намаляване на екологичния си отпечатък чрез стимулиране на цифровизацията, намаляване на използването на хартия и, когато е възможно и целесъобразно, използване на системи за видео конференции вместо командировки;

55. отбелязва намаляването на използването на хартия през последните години, за което свидетелства фактът, че поръчките на хартия през 2020 г. са представлявали 55% от нужните през 2017 г.; освен това отбелязва, че публикациите на Омбудсмана понастоящем се разпространяват предимно по електронен път; препоръчва да се въведе стратегия за нулево използване на хартия;

56. призовава Омбудсмана интегрира в управленските си решения подходящи съображения за стратегия за устойчиво развитие и да включи тази стратегия при извършването на своите проверки;

Комуникация и многоезичие

57. приветства използването на онлайн новинарски статии за обясняване на актуални проверки, както и на раздела на уебсайта на Омбудсмана, посветен на публичния достъп до документи;

58. подчертава значението на осведомеността на гражданите на Съюза за възможностите за обжалване пред Омбудсмана в случай на евентуално лошо администриране от страна на институциите на Съюза; отбелязва в тази връзка продължаващите усилия на Омбудсмана за повишаване на неговата видимост чрез съчетаване на стандартни инструменти за комуникация с по-широкото използване на платформите на социалните медии;

59. отбелязва интереса на Омбудсмана за присъединяване към някои от институциите на Съюза в рамките на пилотен публичен проект за алтернативни платформи на социалните медии с цел намаляване на рисковете за поверителността, свързани с традиционните социални медии;

60. отбелязва организираната конференция по повод на 25-ата годишнина от създаването на Службата на Европейския омбудсман и свързаните с нея дейности за повишаване на знанията и осведомеността за нейната роля и потенциалното ѝ въздействие върху живота на гражданите на Съюза;

61. счита, че вътрешната комуникация – информационният бюлетин *EOExpress*, достъпен чрез вътрешната мрежа интранет на Омбудсмана – за положителна стъпка, като обръща специално внимание на необходимостта от разпространяване на информация до членовете на персонала през периода на изолация поради COVID-19;

Междуинституционално сътрудничество

62. подчертава значението за Омбудсмана на поддържането на високо равнище на обмен и сътрудничество с Европейската мрежа на омбудсманите (ЕМО); насърчава Омбудсмана да продължи да изпълнява консултативна роля за жалбоподателите и за членовете на ЕМО и чрез използване на инструментите за дистанционно сътрудничество, успешно внедрени през 2020 г.; предлага да се проучат нови начини за развитие на дейности в мрежа в различи области, като се споделят най-добри практики и се разработват общи решения;

63. изтъква редицата междуинституционални споразумения, подписани през 2020 г. със службите на Комисията (ГД „Бюджет“, ГД „Човешки ресурси“, Службата за управление и плащане по индивидуални права и Генералния секретариат), с цел получаване на достъп до необходимите корпоративни инструменти (ABAC, Hermes, ARES, Sysper), и преговорите с Парламента във връзка с административна договореност относно управлението на кризи и непрекъснатостта на дейността (също и като последващо действие по препоръката на неговия вътрешен одитор); приветства използването на междуинституционални рамкови договори за ИТ; изисква от Омбудсмана да продължи да развива полезни взаимодействия и ресурси с други институции и органи на Съюза;

64. отчита ангажимента на Омбудсмана да представя отчет за това как институциите изпълняват препоръките на Омбудсмана, по-специално посредством годишния доклад относно отстраняването на слабостите („Putting It Right“); приветстват готовността на Омбудсмана проактивно да споделя случаите си с комисиите на Парламента; счита, че би било полезно и следователно призовава Омбудсмана да споделя своите препоръки, свързани със стратегически разследвания, директно със съответните комисии на Парламента;

Пандемията от COVID-19

65. отбелязва, че 170 от общо 2 148 нови жалби, разгледани през 2020 г., са свързани с COVID-19, но че само 34 попадат в рамките на правомощията на Омбудсмана; приветства препоръките на Омбудсмана до Комисията и Съвета относно начина за поддържане на високи стандарти за прозрачност и отчетност във връзка с решенията по време на пандемията от COVID-19; поздравява Омбудсмана за поредицата от проверки и инициативи, свързани с ответните мерки срещу COVID-19 в институциите и агенциите на Съюза, проведени през 2020 г., които помогнаха на администрацията на ЕС да поддържа най-високи стандарти за добро управление дори в трудни времена и по този начин допринесоха положително за доверието на гражданите в ЕС;

66. отбелязва със задоволство, че Омбудсманът е повишил ефективността на провеждането на проверки чрез максимално използване на цифровизацията и новите методи на работа, по-специално дистанционната работа, засилена от пандемията от COVID-19; въпреки това подчертава, че някои аспекти от неговата работа все пак ще изискват провеждане на командировки, по-специално с цел разбиране на контекста на проверката и улесняване на колективното мислене; насърчава Омбудсмана да обмисли всички аспекти на цифровизацията във връзка с бъдещето на институцията;

67. насърчава Омбудсмана изцяло да включи в своята стратегия за вътрешно управление извлечените поуки от пандемията от COVID-19 по отношение на непрекъснатостта на дейността и плановете за управление на кризи, способността за реагиране на ИТ системите и устойчивостта на организацията, принципа на „задължение за полагане грижа“ за служителите, ефективността на вътрешната комуникация и гъвкавостта на работните процеси.