EUROPA-PARLAMENTETS BESLUTNING (EU) 2022/1708

af 4. maj 2022

med bemærkningerne, der er en integrerende del af afgørelsen om decharge for gennemførelsen af Den Europæiske Unions almindelige budget for regnskabsåret 2020, Sektion VIII — Den Europæiske Ombudsmand

EUROPA-PARLAMENTET,

— der henviser til sin afgørelse om decharge for gennemførelsen af Den Europæiske Unions almindelige budget for regnskabsåret 2020, Sektion VIII — Den Europæiske Ombudsmand,

— der henviser til forretningsordenens artikel 100 og bilag V,

— der henviser til betænkning fra Budgetkontroludvalget (A9-0068/2022),

A. der henviser til, at dechargemyndigheden inden for rammerne af dechargeproceduren gerne vil understrege, at det er særlig vigtigt at styrke EU-institutionernes demokratiske legitimitet yderligere ved at forbedre gennemsigtigheden og ansvarligheden, gennemføre begrebet resultatbaseret budgettering og sørge for god forvaltning af de menneskelige ressourcer;

1. bemærker med tilfredshed, at Revisionsretten ikke konstaterede væsentlige svagheder på de reviderede områder inden for menneskelige ressourcer og udbud hos Den Europæiske Ombudsmand (»Ombudsmanden«);

2. fremhæver, at Revisionsretten på grundlag af sin revision konkluderer, at betalingerne af institutionernes administrationsudgifter, herunder af Ombudsmandens, for regnskabsåret 2020 som helhed betragtet var uden væsentlig fejlforekomst;

3. glæder sig over, at Revisionsretten ikke konstaterede nogen specifikke forhold med hensyn til den formelle rigtighed af transaktionerne, og at der ikke blev konstateret nogen væsentlige forhold efter undersøgelsen af Ombudsmandens overvågnings- og kontrolsystem;

4. er bevidst om, at kapitel 9 »Administration« i Revisionsrettens årsberetning fokuserer på udgifter til menneskelige ressourcer, bygninger, udstyr, energi, kommunikation og informationsteknologi, og at Revisionsretten anfører, at disse udgifter anses for at være forbundet med lav risiko;

Budgetmæssig og økonomisk forvaltning

5. bemærker, at Ombudsmandens budget hovedsagelig er af administrativ karakter, idet et stort beløb anvendes til menneskelige ressourcer, bygninger, inventar, udstyr og forskellige driftsudgifter; bemærker, at budgettet i 2020 beløb sig til 12 348 231 EUR (sammenlignet med 11 496 261 EUR i 2019 og 10 837 545 EUR i 2018);

6. bemærker, at udnyttelsesgraden for forpligtelser (herunder bevillinger fremført fra 2020 til 2021) er på 94,91 % (sammenlignet med 92,33 % i 2019), og at 93,16 % af de samlede bevillinger blev betalt i 2020 (sammenlignet med 89,5 % i 2019 og 91,3 % i 2018); glæder sig over stigningen i Ombudsmandens årlige budgetgennemførelse på trods af vanskelighederne i 2020 som følge af covid-19-pandemien;

7. bemærker, at Ombudsmanden omfordelte ca. 44 500 EUR (eller 0,4 % af sit budget) gennem en intern bevillingsoverførsel, der ikke involverer budgetmyndigheden, og 1,37 mio. EUR (eller 11,1 % af sit budget) gennem to eksterne overførsler af bevillinger, der involverer budgetmyndigheden; bemærker endvidere, at disse omfordelinger blev muliggjort af besparelser som følge af et fald i udgifterne, der skyldtes covid-19-pandemien og reformer af Ombudsmandens organisationsplan;

8. noterer sig de samlede betalinger på 11 503 768,06 EUR svarende til 93,16 % af budgettet for 2020 (sammenlignet med 89,51 % i 2019); bemærker med tilfredshed, at 99,4 % af de i alt 537 betalinger i 2020 blev gennemført til tiden med en gennemsnitlig betalingsperiode på 11,9 dage, hvilket er betydeligt under det tilladte maksimum på 30 dage;

9. bemærker nedskæringen i de bevillinger, der blev fremført fra 2020 til 2021, og som beløb sig til 215 895,65 EUR, hvilket svarer til 1,7 % af 2020-budgettet, sammenlignet med de bevillinger, der blev fremført fra 2019 til 2020 (som beløb sig til 323 410 EUR, hvilket svarer til 2,8 % af 2019-budgettet); bemærker endvidere, at 74,31 % af de bevillinger, der blev fremført fra 2019 til 2020, blev anvendt (sammenlignet med 90,36 % i 2018);

10. anerkender, at covid-19-pandemien i 2020 havde en indvirkning på Ombudsmandens budget ved at reducere de forventede udgifter i forbindelse med møder (–109 % sammenlignet med 2019), tjenesterejser (–89 % mindre, end hvad der blev anvendt i 2019) og uddannelse af personale (–59 % mindre, end hvad der blev anvendt i 2019); er bevidst om, at faldet i udgifterne har frigjort midler, som blev omfordelt til at finansiere en del af omkostningerne i forbindelse med flytningen af Bruxelles-kontoret (forventes gennemført i 2021); glæder sig over påvisningen af, at Ombudsmandens ressourcer anvendes på en effektiv og optimeret måde;

11. bemærker, at Ombudsmanden afholdt tre udbud i 2020, to kontrakter med meget lav værdi (op til 15 000 EUR) og én kontrakt med lav værdi (op til 60 000 EUR), som kun havde én ansøger på grund af den særlige karakter af den uddannelse, som tilbudsgiveren tilbød;

Intern forvaltning, performance, intern kontrol

12. glæder sig over vedtagelsen i december 2020 af strategien »På vej mod 2024« (Towards 2024), der skitserer den tilgang, som Ombudsmanden vil anlægge i mandatperioden 2020-2024 for i videst muligt omfang at bidrage til at skabe en mere ansvarlig, gennemsigtig, etisk og effektiv EU-forvaltning med henblik på at imødegå udfordringer såsom skepsis over for Unionen, politiske udfordringer og covid-19-genopretningsplanen; mener, at denne tilgang er afgørende for at sikre fortsat effektivitet og øge offentlighedens tillid til institutionen;

13. bemærker, at Ombudsmanden i 2020 gennemgik sin organisationsplan med henblik på at støtte »På vej mod 2024«-strategien — en procedure, som blev tilendebragt i juni 2021 med ansættelsen af direktøren for administration; opfordrer Ombudsmanden til at overvåge og rapportere om resultatet af ændringerne i sin organisationsstruktur på lang sigt; bemærker med tilfredshed de positive resultater af den nye organisationsstruktur, som i vid udstrækning bygger på et system, der er baseret på tillid til personalet, og som omfatter elementer som forbedring af undersøgelsesprocessens virkning og effektivitet gennem afskaffelse af overdrevent hierarki, fremme af intern kommunikation, koordinering og samarbejde mellem teams, styrkelse af medarbejdernes mulighed for at erhverve ledelseserfaring som teamledere og sikring af en alsidig og fleksibel arbejdsstyrke; mener, at oprettelsen af peer review-teams vil fremme sammenhæng og en ensartet tilgang og vil forbedre kvaliteten af sagsbehandlingen;

14. er klar over, at den nye kontekst har til formål at fordele arbejdsbyrden mere effektivt ved at lade assistenter behandle klager, der ikke er omfattet af Ombudsmandens mandat, f.eks. ved at rådgive klagerne om at kontakte den myndighed, der er bedst egnet til at behandle dem; glæder sig over, at denne politiske beslutning gjorde det muligt for assistenter at behandle 22 % af alle de modtagne klager, som lå uden for mandatet, hvilket gav sagsbehandlere tid til at fokusere på undersøgelser; opfordrer Ombudsmanden til at forsyne dechargemyndigheden med en liste over sådanne klager;

15. bemærker, at Ombudsmanden også har udviklet et nyt sæt centrale resultatindikatorer (KPI'er) i tillæg til de aktioner, som er organiseret efter de seks temaer i den årlige handlingsplan for 2020, som Ombudsmanden vil fokusere på i 2021, med henblik på at måle gennemførelsen af målene i »På vej mod 2024«-strategien; noterer sig, at de centrale resultatindikatorer for første gang blev medtaget i den årlige forvaltningsplan for 2021, og at resultaterne vil blive medtaget i den årlige aktivitetsrapport for 2021; glæder sig over, at der er opnået relevante performanceresultater, selv under pandemien, navnlig med hensyn til centrale resultatindikatorer, som oversteg de interne mål;

16. anerkender, at der, til trods for at covid-19-pandemien havde en indvirkning på antallet af klager indgivet til Ombudsmanden, ikke var tale om en voldsom indvirkning, idet der kun var et lille fald i både det samlede antal indgivne klager (2 107 i 2020 sammenlignet med 2 171 i 2019 og 2 180 i 2018) og det samlede antal behandlede klager (2 148 i 2020 sammenlignet med 2 201 i 2019);

17. lykønsker Ombudsmanden med at have været i stand til at forbedre effektiviteten i behandlingen af klager og undersøgelser ved at træffe afgørelse om antagelse til behandling inden for én måned i 98 % af sagerne (sammenlignet med 91 % i 2019), ved at afslutte undersøgelser inden for seks måneder i 76 % af sagerne (sammenlignet med 63 % i 2019) eller inden for 18 måneder i 97 % af tilfældene (sammenlignet med 90 % i 2019);

18. noterer sig den positive tendens i effektiviteten af sagsbehandlingstiden for en klage med en gennemsnitlig behandlingstid på 36 dage i 2020 (sammenlignet med 64 i 2019 og 78 i 2018), mens den gennemsnitlige tid til at afslutte en undersøgelse var 133 dage i 2020 (sammenlignet med 208 i 2019 og 254 i 2018); bemærker, at andelen af afsluttede sager (392) og indledte undersøgelser (365) stadig ligger over pari, og bekræfter Ombudsmandens indsats med hensyn til effektivitet;

19. glæder sig over den øgede andel af undersøgelser indledt i sager af offentlig interesse, som indebar, at der i 2020 blev indledt 65 undersøgelser i forhold til målet på 50 og i forhold til de 45 undersøgelser, der blev indledt i 2019; bemærker, at sager af almen interesse, som er relevante for en langt bredere gruppe af mennesker end blot klageren, og som kan føre til forbedringer i forvaltningen, er et centralt mål i Ombudsmandens strategi;

20. glæder sig over de positive resultater af Fast-Track-proceduren, som gør det muligt at behandle klager vedrørende aktindsigt meget hurtigere, da gennemsnitstiden nu er en tredjedel af, hvad den var før indførelsen af denne procedure;

21. fremhæver, at procentdelen af klager inden for Ombudsmandens mandat for 2020 var 34 %, hvilket er over målet (33 %), men under 2019-niveauet (39 %); bemærker med tilfredshed, at den effektive sagsbehandling gjorde det muligt at fremføre et rekordlavt antal undersøgelser (92) fra 2020 til 2021 (sammenlignet med de 117 undersøgelser, som blev fremført fra 2019 til 2020);

22. bemærker, at graden af accept af Ombudsmandens henstillinger er forbedret (79 % i 2020 sammenlignet med 77 % i 2019 som helhed), men fortsat ligger under målet på 90 %; bemærker, at acceptraten beregnes på et bestemt tidspunkt og ikke omfatter alle de efterfølgende foranstaltninger, der er gennemført for at imødekomme Ombudsmandens henstillinger;

23. noterer sig færdiggørelsen af den nye håndbog om klagebehandlingsprocedurer og bemærker, at der inden for rammerne af den nye organisationsplan udnævnes koordinatorer for videnforvaltning, hvis handlingsforslag er ved at blive gennemført;

24. bemærker med tilfredshed, at Revisionsretten ikke har fremsat nogen bemærkninger efter at have kontrolleret Ombudsmandens overvågnings- og kontrolsystemer, herunder standarder for intern kontrol, risikostyring, forudgående og efterfølgende kontrol, registre over undtagelser, forvaltningstilsyn, rapporter om intern revision og foranstaltninger til bekæmpelse af svig;

25. bemærker med tilfredshed, at Ombudsmanden efter forslag fra Revisionsretten har indført en backup- og afbødningsforanstaltning, hvorved operationer, der ikke kan verificeres af den forudgående tilsynsførende, kontrolleres efterfølgende;

Menneskelige ressourcer, personalets trivsel og ligestilling mellem kønnene

26. bemærker, at personalets profil og sammensætning i 2020 var meget lig profilen for 2019 med i alt 73 ansatte, bestående af 37 tjenestemænd, otte kontraktansatte og 28 midlertidigt ansatte; bemærker faldet i antallet af kontraktansatte (fra 11 i 2019 til otte i 2020) og er bekendt med Ombudsmandens beslutning om primært at ansætte kontraktansatte for at dække personalets fravær;

27. bemærker, at Ombudsmanden vedtog politikker om forældreorlov i 2004, om telearbejde i 2016 og om deltidsarbejde i 2019; mener, at politikkerne om hybride arbejdsordninger på grundlag af erfaringerne fra covid-19-pandemien bør ajourføres, hvor det er relevant, med henblik på at øge institutionens modstandsdygtighed og effektivitet, samtidig med at medarbejdernes trivsel og tilfredshed beskyttes; er i denne forbindelse klar over, at Ombudsmanden har gennemgået både sine flekstids- og telearbejdspolitikker, og at den nye afgørelse om telearbejde allerede blev vedtaget i 2021 efter høring af personalerepræsentanterne;

28. glæder sig over Ombudsmandens hurtige reaktion på de begrænsninger, som covid-19-pandemien har medført, og over vedtagelsen af telearbejde som standardarbejdsordning, fleksible arbejdstider og tilbagevenden til kontoret på frivillig basis og i overensstemmelse med både de sikkerhedsforanstaltninger, der er truffet af EU-institutionerne, og de respektive nationale regler; bemærker, at institutionen midlertidigt ophævede begrænsningen på 15 dage om året for telearbejde fra udlandet og udvidede denne mulighed til at omfatte praktikanter;

29. bemærker, at Ombudsmandens evne til hurtigt at tilpasse sig covid-19-pandemien i vid udstrækning skyldes dens forretningskontinuitetsberedskab; bemærker, at det IT-miljø, der gjorde det muligt for personalet at arbejde fuldt ud på afstand, allerede var på plads og testet før udbruddet af pandemien, hvilket i høj grad fremmede en hurtig overgang til telearbejde og minimerede forstyrrelser i Ombudsmandens arbejde;

30. er klar over, at Ombudsmanden ændrede sine oplysningsaktiviteter vedrørende trivsel i lyset af covid-19-pandemien; glæder sig i denne forbindelse over Ombudsmandens tilgang med at prioritere uddannelseskurser, der fokuserer på spørgsmål vedrørende håndtering af omfattende telearbejde, forbedring af kommunikationen og samarbejdet mellem medarbejdere og ledere og opnåelse af en balance mellem privatliv og arbejde i forbindelse med telearbejde; værdsætter kreative initiativer, såsom virtuelle kaffepauser og frokostmøder, samt samarbejdet med Parlamentets Lægetjeneste om at tilbyde psykologisk støtte; opfordrer Ombudsmanden til fortsat at udvikle sin strategi med henblik på at opnå en god balance mellem de ansattes private forpligtelser og tjenestens interesse;

31. glæder sig over vedtagelsen i 2020 af politikken for »genoptagelse af arbejdet«, der har til formål at lette genindslusning af medarbejdere efter en lang periode med sygeorlov, hvad enten sygefraværet er forbundet med udbrændthed eller ej;

32. bemærker, at der blev tilbudt skræddersyet støtte til personale under pres, og at de normale obligatoriske kurser i »værdighed og respekt på arbejdspladsen« vil blive genoptaget for alle medarbejdere i 2021;

33. bemærker, at en medarbejder i slutningen af 2020 indgav en rapport om påstået chikane som følge af behandlingen af en sag i 2018, og at sagen blev sendt til OLAF og er ved at blive undersøgt; forventer, at Ombudsmanden i mellemtiden har truffet alle nødvendige foranstaltninger til at beskytte det formodede offer; minder om vigtigheden af et obligatorisk kursus for personalet i nultolerancepolitikken over for chikane;

34. anerkender, at de uforudsete konsekvenser af covid-19-pandemien har tvunget Ombudsmanden til at udsætte ajourføringen af politikken for mangfoldighed og inklusion; er klar over, at der findes en mangfoldigheds- og inklusionspolitik for kontorernes aktiviteter, herunder kurser, sammensætningen af udvælgelsespaneler og den målrettede udbredelse af indkaldelser af forslag til praktikophold; opfordrer Ombudsmanden til at genoptage processen med henblik på at styrke mangfoldigheden og for at gøre Ombudsmanden til en mere inklusiv arbejdsplads, navnlig for personer med handicap;

35. bemærker, at den samlede kønsfordeling pr. 31. december 2020 var 66 % kvinder og 34 % mænd uden ændringer i forhold til 2019; bemærker, at fire ud af i alt seks lederstillinger er besat af kvinder, som også beklæder de to topledерstillinger;

36. anerkender, at bestræbelserne på at opnå en ligelig kønsfordeling i uddannelsesaktiviteter havde en positiv indvirkning, og at det gennemsnitlige antal uddannelsesdage pr. person i 2020 udgør 2,4 pr. kvinde og 2,5 pr. mand;

37. bemærker, at Ombudsmandens personale i 2020 repræsenterede 18 nationaliteter, hvilket er et lille fald sammenlignet med 2019, og at lederstillingerne er fordelt på kun fire nationaliteter (sammenlignet med seks i 2018 og fem i 2019); opfordrer Ombudsmanden til at fortsætte sine bestræbelser på at opnå en acceptabel geografisk fordeling, dog under hensyntagen til kontorets beskedne størrelse;

38. bemærker, at Ombudsmanden på trods af covid-19-pandemien tog imod 13 praktikanter i 2020; glæder sig over, at Ombudsmanden tilstræbte at sikre de bedst mulige praktikvilkår ved at reducere og forskyde antallet af nyankomne lidt og kun afholde én i stedet for to årlige udvælgelser; glæder sig over, at Ombudsmanden giver alle praktikanter en anstændig løn til dækning af leveomkostningerne;

39. fremhæver de rettidige foranstaltninger, der er vedtaget for at støtte praktikanter under covid-19-pandemien, som indebar udlevering af IT-værktøjer og andet infrastrukturudstyr, samt udbetaling af et yderligere fast beløb på 40 EUR pr. måned for at sikre, at praktikanter havde midlerne til at få en internetforbindelse af høj kvalitet;

Etiske rammer og gennemsigtighed

40. glæder sig over oprettelsen af en særlig side på Ombudsmandens intranet om etik og god adfærd, navnlig medtagelsen af retningslinjerne for gennemførelse af politikken til bekæmpelse af chikane, der blev vedtaget i 2019, samt det forhold, at introduktionskurser for nye medarbejdere og praktikanter indeholder et modul om etisk adfærd; er klar over, at to medarbejdere med ansvar for at bistå i etiske spørgsmål fungerer som kontaktpunkt;

41. lykønsker Ombudsmanden med at offentliggøre sin tidsplan på sit websted og konsekvent anvende åbenhedsregistret til at kontrollere, at talere eller samtalepartnere i arrangementer eller møder, der organiseres af Ombudsmanden, er registreret deri; tilskynder på det kraftigste Ombudsmanden til at fortsætte denne indsats og til at knytte værten for arrangementerne og deltagerne i de møder, som er offentliggjort på webstedet, til deres registrering i åbenhedsregistret;

42. foreslår, at der gennemføres en undersøgelse for at vurdere medarbejdernes bevidsthed om Ombudsmandens etiske rammer, således som Revisionsretten anbefalede det til de reviderede institutioner i sin særberetning 13/2019 med titlen »EU-institutionernes etiske rammer: mulighed for forbedring«;

43. glæder sig over den konference, der blev afholdt om fremtiden for Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1049/2001 ([1]) om aktindsigt i EU-institutionernes dokumenter, hvor Ombudsmanden understregede lovens betydning for, at offentligheden kan drage Unionen til ansvar, og opfordrede til en modernisering af den; er enig med Ombudsmanden i, at den i højere grad bør tilpasses borgernes rettigheder, tilskynde til større gennemsigtighed og tage hensyn til eksisterende retspraksis om gennemsigtighed i beslutningstagningen; bemærker i denne forbindelse, at spørgsmål om gennemsigtighed tegner sig for omkring en fjerdedel af Ombudsmandens undersøgelser hvert år;

Digitalisering, cybersikkerhed, databeskyttelse

44. glæder sig over, at Ombudsmanden automatisk offentliggør undersøgelser på sit websted, medmindre en klager specifikt anmoder om fortrolighed, eller sagen indeholder personoplysninger;

45. bemærker, at de vigtigste IT-aktiviteter i 2020 havde til formål at lette Ombudsmandens forretningskontinuitet i forbindelse med covid-19-pandemien, herunder sikre en gnidningsløs og effektiv overgang til telearbejde for alle medarbejdere og finde nye løsninger til onlinemøder og -konferencer; bemærker den deraf følgende betydelige stigning i udgifterne til mobilt udstyr fra 31 000 EUR i 2019 til 108 000 EUR i 2020;

46. glæder sig over de fremskridt, der er gjort med hensyn til anvendelsen af IT-værktøjer, som Parlamentet har anmodet om, under særlig hensyntagen til den automatiske import af information fra Ombudsmandens websted til dens klagebehandlingssystem (CMSEO) og til udviklingen i samspillet med klageren gennem onlinekontoen gennem hele klageprocessen; anerkender, at begge foranstaltninger vil resultere i betydelige forbedringer med hensyn til datasikkerhed og -effektivitet;

47. glæder sig over, at alle foranstaltningerne i 2018-handlingsplanen for databeskyttelse i EU nu er blevet gennemført, herunder i) at et centralt register over behandlingsaktiviteter blev udviklet og offentliggjort på Ombudsmandens websted, ii) at en model for databeskyttelsesvurdering blev udviklet, og iii) og at Ombudsmanden vedtog en afgørelse om interne regler med henblik på at begrænse visse registreredes rettigheder i forbindelse med behandlingen af personoplysninger, som blev offentliggjort i *Den Europæiske Unions Tidende*;

([1]) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1049/2001 af 30. maj 2001 om aktindsigt i Europa-Parlamentets, Rådets og Kommissionens dokumenter (EFT L 145 af 31.5.2001, s. 43).

48. bemærker, at Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse (EDPS) foretog en undersøgelse vedrørende Ombudsmandens behandling af persondata i 2019 og efterfølgende sendte sine henstillinger til Ombudsmanden i november 2020; er klar over, at Ombudsmanden har accepteret alle henstillinger i deres helhed, og at EDPS har afsluttet sagen; anmoder Ombudsmanden om at underrette budgetmyndigheden om afslutningen af processen i sin årsberetning; er også klar over, at EDPS anmodede Ombudsmanden og andre EU-institutioner om at give oplysninger om videregivelse af data til tredjelande og internationale organisationer, og anmoder Ombudsmanden om at følge henstillingerne fra EDPS i denne henseende;

49. glæder sig over, at Ombudsmanden anvender og fremmer brugen af gratis open source-software, når det er muligt, til ekstern og intern kommunikation; glæder sig over, at Ombudsmanden anerkender merværdien af open source-software til at øge gennemsigtigheden og prioriterer det, når der udvikles nye IT-projekter;

Bygninger og sikkerhed

50. er opmærksom på de udfordringer, som Ombudsmanden stod over for i forbindelse med flytningen af Bruxelles-kontoret under covid-19-pandemien; noterer sig markedsundersøgelsen og den efterfølgende udbudsprocedure, der gjorde det muligt for Parlamentet at finde en passende bygning, som Ombudsmandens kontorer kunne flyttes til i Bruxelles som følge af udvidelsen af EDPS;

51. noterer sig beslutningen om at finansiere en del af Ombudsmandens flytteprojekt og om at dække omkostningerne til nye møbler ved at anvende besparelserne som følge af covid-19-pandemien samt de besparelser, som skyldes revisionen af Ombudsmandens organisationsplan og ansættelsespolitik; noterer sig anmodningen til budgetmyndigheden om budgetoverførsel, der blev indgivet i september 2020;

52. fremhæver, at der i de nye arbejdslokaler er givet prioritet til fleksible samarbejdsbaserede mødefaciliteter, og at der derfor kun er meget få individuelle kontorer; er klar over, at personalerepræsentanterne er blevet hørt om udformningen af arbejdslokalerne; opfordrer Ombudsmanden til efter en passende testperiode at vurdere, om de nye lokaler er hensigtsmæssige med hensyn til såvel udførelsen af fortroligt arbejde som de ansattes tilfredshed;

53. bemærker, at Ombudsmandens nye lokaler ikke vil have parkeringsfaciliteter på stedet, men at det overvejes at tilbyde parkeringsfaciliteter til cykler; glæder sig over lettelsen af bæredygtige mobilitetsmuligheder for de ansatte;

Miljø og bæredygtighed

54. tilskynder Ombudsmanden til at fortsætte sine bestræbelser på at reducere sit miljøaftryk ved at fremme digitalisering, reducere brugen af papir og, hvor det er muligt og hensigtsmæssigt, anvende videokonferencesystemer i stedet for tjenesterejser;

55. bemærker nedgangen i brugen af papir i de senere år, hvilket illustreres af, at ordren på papir i 2020 udgjorde 55 % af behovene i 2017; bemærker endvidere, at Ombudsmandens publikationer nu for det meste distribueres elektronisk; henstiller, at der indføres en konkret »nul papir«-strategi;

56. opfordrer Ombudsmanden til i sine forvaltningsbeslutninger at integrere passende overvejelser om strategien for bæredygtig udvikling og til at medtage denne strategi i forbindelse med gennemførelsen af sine undersøgelser;

Kommunikation og flersprogethed

57. glæder sig over anvendelsen af onlinenyhedsartikler til at informere om aktuelle undersøgelser og over afsnittet om aktindsigt på Ombudsmandens websted;

58. understreger vigtigheden af at gøre EU-borgerne opmærksomme på muligheden for at klage til Ombudsmanden i tilfælde af eventuelle fejl eller forsømmelser fra EU-institutionernes side; noterer sig i denne forbindelse Ombudsmandens igangværende bestræbelser på at øge sin synlighed ved at kombinere standardkommunikationsværktøjer med en mere udbredt anvendelse af sociale medieplatforme;

59. noterer sig Ombudsmandens interesse i at gå sammen med visse EU-institutioner i et offentligt pilotprojekt om alternative sociale medieplatforme med henblik på at mindske de risici for privatlivets fred, der er forbundet med almindelige sociale mediekanaler;

60. noterer sig den konference, der blev afholdt for at fejre Ombudsmandens 25-års jubilæum, og de dertil knyttede aktiviteter med henblik på at øge kendskabet til og bevidstheden om Ombudsmandens rolle og potentielle indvirkning på EU-borgeres liv;

61. mener, at den interne kommunikation, nyhedsbrevet *EOExpress*, der er tilgængeligt via Ombudsmandens intranet, er positiv, idet der navnlig tages hensyn til behovet for at øge formidlingen af oplysninger til medarbejderne i covid-19-inddæmningsperioden;

Interinstitutionelt samarbejde

62. understreger betydningen af, at Ombudsmanden opretholder et højt niveau af udveksling og samarbejde med det europæiske netværk af ombudsmænd (ENO); tilskynder Ombudsmanden til at bevare en rådgivende rolle for klagere og medlemmer af ENO, også ved at anvende de værktøjer til telesamarbejde, der blev anvendt med succes i 2020; foreslår at undersøge nye metoder til udvikling af netværksaktiviteter på forskellige områder, udveksling af bedste praksis og udvikling af fælles løsninger;

63. fremhæver den række af interinstitutionelle aftaler, der blev undertegnet i 2020 med Kommissionens tjenestegrene (Generaldirektoratet for Budget, Generaldirektoratet for Menneskelige Ressourcer, Lønkontoret og Generalsekretariatet) med henblik på at få adgang til de relevante virksomhedsværktøjer (ABAC, Hermes, ARES, Sysper) og forhandlingerne med Parlamentet om en administrativ ordning for krisestyring og forretningskontinuitet (også som opfølgning på den interne revisors anbefaling); glæder sig over anvendelsen af interinstitutionelle IT-rammekontrakter; anmoder Ombudsmanden om fortsat at udvikle synergier og ressourcer med andre EU-institutioner og -organer;

64. er opmærksom på Ombudsmandens forpligtelse til at rapportere om, hvordan institutionerne har efterlevet dennes henstillinger, navnlig gennem den årlige »Putting it Right«-beretning; glæder sig over, at Ombudsmanden er parat til proaktivt at dele sine sager med Parlamentets udvalg; finder det nyttigt og opfordrer derfor Ombudsmanden til at fortsætte med at dele sine henstillinger i strategiske undersøgelser direkte med Parlamentets relevante udvalg;

Covid-19-pandemien

65. bemærker, at 170 ud af de i alt 2 148 nye klager, der blev behandlet i 2020, var covid-19-relaterede, men at kun 34 var omfattet af Ombudsmandens mandat; glæder sig over Ombudsmandens henstillinger til Kommissionen og Rådet om, hvordan man kan opretholde høje standarder for gennemsigtighed og ansvarlighed i forbindelse med afgørelser under covid-19-pandemien; lykønsker Ombudsmanden med den række undersøgelser og initiativer, der blev gennemført vedrørende covid-19-reaktionen i Unionens institutioner og agenturer i 2020, som hjalp Unionens administration med at opretholde de højeste standarder for god forvaltning selv i udfordrende tider og dermed bidrog positivt til borgernes tillid til Unionen;

66. bemærker med tilfredshed, at Ombudsmanden har øget effektiviteten af behandlingen af undersøgelser ved at få mest muligt ud af digitaliseringstiltag og nye arbejdsmetoder, navnlig telearbejde, som blev fremmet af covid-19-pandemien; anerkender ikke desto mindre, at visse aspekter af Ombudsmandens arbejde stadig vil nødvendiggøre tjenesterejser, nemlig forståelse af undersøgelsernes kontekst og fremme af en kollektiv tankegang; opfordrer Ombudsmanden til at foretage en omfattende analyse vedrørende digitalisering i relation til institutionens fremtid;

67. tilskynder Ombudsmanden til i sin interne forvaltningsstrategi fuldt ud at integrere de erfaringer, der er indhøstet fra covid-19-pandemien med hensyn til forretningskontinuitet og krisestyringsplaner, IT-reaktionsevne og organisationens robusthed, omsorgspligt over for sine ansatte, effektiviteten af den interne kommunikation og arbejdsprocessernes fleksibilitet.