# ENTSCHLIEßUNG (EU) 2022/1708 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS

**vom 4. Mai 2022**

**mit den Bemerkungen, die fester Bestandteil des Beschlusses über die Entlastung für die Ausführung des Gesamthaushaltsplans der Europäischen Union für das Haushaltsjahr 2020, Einzelplan VIII — Europäischer Bürgerbeauftragter, sind**

DAS EUROPÄISCHE PARLAMENT,

— unter Hinweis auf seinen Beschluss über die Entlastung für die Ausführung des Gesamthaushaltsplans der Europäischen Union für das Haushaltsjahr 2020, Einzelplan VIII — Europäischer Bürgerbeauftragter,

— gestützt auf Artikel 100 und Anlage V seiner Geschäftsordnung,

— unter Hinweis auf den Bericht des Haushaltskontrollausschusses (A9-0068/2022),

A. in der Erwägung, dass die Entlastungsbehörde es im Zusammenhang mit dem Entlastungsverfahren als besonders wichtig erachtet, die demokratische Legitimität der Organe und Einrichtungen der Union weiter zu stärken, und zwar durch mehr Transparenz, eine umfangreichere Rechenschaftspflicht, die Umsetzung des Konzepts der ergebnisorientierten Haushaltsplanung und eine verantwortungsvolle Verwaltung der Humanressourcen;

1. nimmt mit Zufriedenheit zur Kenntnis, dass der Rechnungshof im Zuge der Prüfung des Europäischen Bürgerbeauftragten (im Folgenden „Bürgerbeauftragter“) bezüglich der geprüften Themenbereiche, die die Humanressourcen und die Auftragsvergabe betrafen, keine schwerwiegenden Mängel festgestellt hat;

2. betont, dass der Rechnungshof auf der Grundlage seiner Prüfung zu dem Schluss gelangt ist, dass die Zahlungen für Verwaltungsausgaben der Einrichtungen einschließlich des Datenschutzbeauftragten für das Haushaltsjahr 2020 insgesamt frei von wesentlichen Fehlern waren;

3. begrüßt die Tatsache, dass der Rechnungshof keine wesentlichen Fehler in Bezug auf die Ordnungsmäßigkeit der Vorgänge festgestellt hat und dass bei der Prüfung des Überwachungs- und Kontrollsystems des Bürgerbeauftragten keine wesentlichen Fehler festgestellt wurden;

4. ist sich bewusst, dass sich Kapitel 9 „Verwaltung“ des Jahresberichts des Rechnungshofes auf die Ausgaben für Humanressourcen, Gebäude, Ausrüstung, Energie, Kommunikation und Informationstechnologie konzentriert und dass der Rechnungshof angibt, dass diese Ausgaben risikoarm sind;

**Haushaltsführung und Finanzmanagement**

5. stellt fest, dass der Haushalt des Bürgerbeauftragten hauptsächlich ein Verwaltungshaushalt ist und ein Großteil der Ausgaben auf Personal, Gebäude, Mobiliar, Ausrüstungen und diverse Ausgaben für den Dienstbetrieb entfällt; stellt fest, dass sich der Haushalt des Bürgerbeauftragten im Jahr 2020 auf 12 348 231 EUR belief (gegenüber 11 496 261 EUR im Jahr 2019 und 10 837 545 EUR im Jahr 2018);

6. stellt fest, dass sich die Vollzugsquote bei den Mitteln für Verpflichtungen (einschließlich aus dem Jahr 2020 ins Jahr 2021 übertragenen Mitteln) im Jahr 2020 auf 94,91 % beläuft (gegenüber 92,33 % im Jahr 2019) und dass 93,16 % der Mittelausstattung im Jahr 2020 ausgezahlt wurden (gegenüber 89,5 % im Jahr 2019 und 91,3 % im Jahr 2018); begrüßt den Anstieg der Vollzugsquote des jährlichen Haushalts des Bürgerbeauftragten trotz der Schwierigkeiten, die im Jahr 2020 aufgrund der COVID-19-Pandemie aufgetreten sind;

7. stellt fest, dass der Bürgerbeauftragte etwa 44 500 EUR (bzw. 0,4 % ihres Haushalts) durch eine interne Mittelübertragung, an der die Haushaltsbehörde nicht beteiligt war, und 1,37 Mio. EUR (bzw. 11,1 % ihres Haushalts) durch zwei externe Mittelübertragungen, an denen die Haushaltsbehörde beteiligt war, neu zugewiesen hat; stellt ferner fest, dass diese Umschichtungen durch Einsparungen aufgrund von Ausgabenkürzungen infolge der COVID-19-Pandemie und durch Reformen des Organisationsplans des Bürgerbeauftragten ermöglicht wurden;

8. nimmt Zahlungen in Höhe von insgesamt 11 503 768,06 EUR zur Kenntnis, was 93,16 % des Haushaltsplans 2020 entspricht (gegenüber 89,51 % im Jahr 2019); stellt mit Zufriedenheit fest, dass im Jahr 2020 von insgesamt 537 geleisteten Zahlungen 99,4 % fristgerecht ausgeführt wurden, wobei die durchschnittliche Zahlungsfrist 11,9 Tage betrug und damit deutlich unter der zulässigen Höchstdauer von 30 Tagen lag;

9. nimmt die Verringerung der von 2020 auf 2021 übertragenen Mittel zur Kenntnis, die sich auf 215 895,65 EUR beliefen, was 1,7 % des Haushaltsplans 2020 entspricht, im Vergleich zu den von 2019 auf 2020 übertragenen Mitteln (die sich auf 323 410 EUR beliefen, was 2,8 % des Haushaltsplans 2019 entspricht); stellt ferner fest, dass 74,31 % der aus dem Jahr 2019 auf das Jahr 2020 übertragenen Mittel verwendet wurden (gegenüber 90,36 % im Jahr 2018);

10. erkennt an, dass sich die COVID-19-Pandemie im Jahr 2020 auf den Haushalt des Bürgerbeauftragten ausgewirkt hat, indem die vorgesehenen Ausgaben für Konferenzen (-109 % im Vergleich zu 2019), Dienstreisen (89 % weniger als 2019) und Schulungen für das Personal (59 % weniger als 2019) reduziert wurden; ist sich bewusst, dass durch den Rückgang der Ausgaben Mittel frei geworden sind, die zur Finanzierung eines Teils der Kosten im Zusammenhang mit dem Umzug des Brüsseler Büros (der 2021 abgeschlossen sein sollte) übertragen wurden; begrüßt den Nachweis einer effizienten und optimierten Nutzung der Ressourcen des Bürgerbeauftragten;

11. stellt fest, dass der Bürgerbeauftragte im Jahr 2020 drei Ausschreibungen durchgeführt hat, zwei Aufträge von sehr geringem Wert (bis zu 15 000 EUR) und einen Auftrag von geringem Wert (bis zu 60 000 EUR), für den es aufgrund der besonderen Art der vom Bieter angebotenen Schulung nur einen Bewerber gab;

**Internes Management, Leistung, interne Kontrolle**

12. begrüßt die Annahme der Strategie „Die nächsten Schritte bis 2024“ im Dezember 2020, in der der Ansatz dargelegt wird, den der Bürgerbeauftragte während ihrer Amtszeit von 2020 bis 2024 verfolgen wird, um so weit wie möglich zu einer rechenschaftspflichtigen, transparenten, ethischen und effizienten Unionsverwaltung beizutragen, um Herausforderungen wie die Skepsis gegenüber der Union, politische Herausforderungen und den COVID-19-Aufbauplan zu bewältigen; hält diesen Ansatz für unerlässlich, um für eine kontinuierliche Effizienz zu sorgen und das Vertrauen der Öffentlichkeit in die Einrichtung zu stärken;

13. weist darauf hin, dass der Bürgerbeauftragte im Jahr 2020 ihr Organigramm überarbeitet hat, um die Strategie „Die nächsten Schritte bis 2024“ zu unterstützen, und dass diese Überarbeitung im Juni 2021 mit der Einstellung des Direktors der Verwaltung abgeschlossen wurde; fordert den Bürgerbeauftragten auf, die Ergebnisse der Änderungen ihrer Organisationsstruktur langfristig zu überwachen und über sie Bericht zu erstatten; nimmt mit Genugtuung die positiven Ergebnisse der neuen Organisationsstruktur zur Kenntnis, die weitgehend auf einem System basiert, das auf dem Vertrauen in das Personal beruht und Elemente wie die Verbesserung der Wirkung und Effizienz des Untersuchungsprozesses durch die Abschaffung übermäßiger Hierarchien umfasst; die interne Kommunikation, Koordination und Zusammenarbeit zwischen den Teams erleichtert hat; das Personal in die Lage versetzt hat, als Teamleiter Führungserfahrung zu sammeln; dafür gesorgt hat, dass das Personal vielseitig einsetzbar und flexibel ist; ist der Ansicht, dass die Einrichtung von Peer-Review-Teams die Kohärenz und ein einheitliches Vorgehen erleichtern und zu einer verbesserten Qualität der Fallarbeit führen wird;

14. ist sich der Tatsache bewusst, dass der neue Kontext darauf abzielt, die Arbeitslast effizienter zu verteilen, indem Assistenten für die Bearbeitung von Beschwerden außerhalb des Mandats des Bürgerbeauftragten eingesetzt werden, beispielsweise indem den Beschwerdeführern empfohlen wird, sich mit den betreffenden Beschwerden an die Behörde zu wenden, die am besten in der Lage ist, sie zu bearbeiten; begrüßt, dass diese politische Entscheidung den Assistenten ermöglicht hat, 22 % aller außerhalb des Mandats eingegangenen Beschwerden zu bearbeiten, wodurch den Sachbearbeitern Zeit eingeräumt wurde, sich auf Untersuchungen zu konzentrieren; fordert den Bürgerbeauftragten auf, der Entlastungsbehörde eine Liste solcher Beschwerden zur Verfügung zu stellen;

15. stellt fest, dass der Bürgerbeauftragte auch eine neue Reihe von wesentlichen Leistungsindikatoren entwickelt hat, zusammen mit den Maßnahmen, die sechs Themen im jährlichen Managementplan (AMP) 2020 zugeordnet sind, auf die sich der Bürgerbeauftragte im Jahr 2021 konzentrieren wird, um die Umsetzung der Ziele der Strategie „Die nächsten Schritte bis 2024“ zu messen; nimmt zur Kenntnis, dass die wesentlichen Leistungsindikatoren zum ersten Mal in den jährlichen Managementplan für 2021 aufgenommen wurden und die Ergebnisse in den jährlichen Tätigkeitsbericht 2021 einfließen werden; begrüßt die Erzielung einschlägiger Leistungsergebnisse, selbst während der Pandemie, insbesondere bei den wesentlichen Leistungsindikatoren, die die internen Ziele übertrafen;

16. räumt ein, dass sich die COVID-19-Pandemie zwar auf die Zahl der bei dem Bürgerbeauftragten eingereichten Beschwerden ausgewirkt hat, jedoch nicht in großem Umfang, da sowohl die Gesamtzahl der eingereichten Beschwerden (2 107 im Jahr 2020 gegenüber 2 171 im Jahr 2019 und 2 180 im Jahr 2018) als auch die Gesamtzahl der bearbeiteten Beschwerden (2 148 im Jahr 2020 gegenüber 2 201 im Jahr 2019) nur leicht zurückgegangen ist;

17. beglückwünscht den Bürgerbeauftragten dazu, dass er die Effizienz bei der Bearbeitung von Beschwerden und Untersuchungen verbessern konnte, indem in 98 % der Fälle innerhalb eines Monats eine Entscheidung über die Zulässigkeit getroffen wurde (gegenüber 91 % im Jahr 2019) und indem die Untersuchungen in 76 % der Fälle innerhalb von 6 Monaten (gegenüber 63 % im Jahr 2019) bzw. in 97 % der Fälle innerhalb von 18 Monaten (gegenüber 90 % im Jahr 2019) abgeschlossen wurden;

18. nimmt den positiven Trend bei der Effizienz der Beschwerdebearbeitung zur Kenntnis, die im Jahr 2020 durchschnittlich 36 Tage dauerte (gegenüber 64 im Jahr 2019 und 78 im Jahr 2018), während die durchschnittliche Zeit bis zum Abschluss einer Untersuchung im Jahr 2020 133 Tage betrug (gegenüber 208 im Jahr 2019 und 254 im Jahr 2018); stellt fest, dass das Verhältnis zwischen den abgeschlossenen Fällen (392) und den eingeleiteten Untersuchungen (365) immer noch überdurchschnittlich hoch ist, und bestätigt die Bemühungen des Bürgerbeauftragten um Effizienz;

19. begrüßt, dass der Anteil an Untersuchungen, die in Fällen von öffentlichem Interesse eingeleitet wurden, gestiegen ist, wobei im Jahr 2020 65 Untersuchungen eingeleitet wurden, während das Ziel bei 50 Untersuchungen lag und im Jahr 2019 nur 45 Untersuchungen eingeleitet worden waren; stellt fest, dass Fälle von öffentlichem Interesse, die für eine viel größere Gruppe von Personen als den Beschwerdeführer relevant sind und zu Verbesserungen in der Verwaltung führen können, ein zentrales Ziel der Strategie des Bürgerbeauftragten sind;

20. begrüßt die positiven Ergebnisse des Fast-Track-Verfahrens, das es ermöglicht, Beschwerden über den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten wesentlich schneller zu bearbeiten, da die durchschnittliche Bearbeitungszeit nun ein Drittel der Zeit beträgt, die vor der Einführung dieses Verfahrens erforderlich war;

21. hebt hervor, dass der Prozentsatz der Beschwerden 2020 innerhalb des Mandats des Bürgerbeauftragten bei 34 % lag, was über dem Ziel (33 %), aber unter dem Prozentsatz von 2019 (39 %) liegt; stellt mit Genugtuung fest, dass dank der effizienten Bearbeitung der Fälle eine rekordverdächtig niedrige Zahl von Untersuchungen (92) von 2020 auf 2021 übertragen werden konnte (im Vergleich zu 117 Untersuchungen, die von 2019 auf 2020 übertragen wurden);

22. stellt fest, dass sich die Annahmequote der Empfehlungen des Bürgerbeauftragten verbessert hat (79 % im Jahr 2020 im Vergleich zu 77 % im Jahr 2019 in Bezug auf die Gesamtannahme), aber weiterhin unter dem Ziel von 90 % liegt; stellt fest, dass die Annahmequote zu einem bestimmten Zeitpunkt berechnet wird und nicht alle nachfolgenden Maßnahmen erfasst, die zur Umsetzung der Empfehlungen des Bürgerbeauftragten durchgeführt werden;

23. nimmt die Fertigstellung des neuen Handbuchs für die Bearbeitung von Beschwerden und die Ernennung von Wissensmanagement-Koordinatoren im Rahmen des neuen Organigramms zur Kenntnis, deren Maßnahmenvorschläge derzeit umgesetzt werden;

24. stellt mit Befriedigung fest, dass der Rechnungshof bei der Überprüfung der Überwachungs- und Kontrollsysteme des Bürgerbeauftragten, einschließlich der Normen für die interne Kontrolle, des Risikomanagements, der Ex-ante- und Ex-post-Kontrollen, der Ausnahmeregister, der Überwachung des Managements, der internen Prüfberichte und der Maßnahmen zur Betrugsbekämpfung, keine Bemerkungen gemacht hat;

25. nimmt mit Genugtuung zur Kenntnis, dass der Bürgerbeauftragte auf Anregung des Rechnungshofs eine Sicherungs- und Abhilfemaßnahme eingeführt hat, wonach Vorgänge, die vom Ex-ante-Kontrolleur nicht überprüft werden können, ex-post überprüft werden;

**Humanressourcen, Wohlbefinden des Personals und Gleichstellung der Geschlechter**

26. stellt fest, dass das Profil und die Zusammensetzung des Personals mit insgesamt 73 Bediensteten, darunter 37 Beamte, 8 Vertragsbedienstete und 28 Bedienstete auf Zeit, im Jahr 2020 dem Profil im Jahre 2019 sehr ähnlich waren; stellt fest, dass die Zahl der Vertragsbediensteten zurückgegangen ist (von 11 im Jahr 2019 auf 8 im Jahr 2020) und ist sich der Entscheidung des Bürgerbeauftragten bewusst, Vertragsbedienstete hauptsächlich zur Deckung von Personalausfällen einzustellen;

27. stellt fest, dass der Bürgerbeauftragte im Jahr 2004 Maßnahmen zum Elternurlaub, im Jahr 2016 zur Telearbeit und im Jahr 2019 zur Teilzeitarbeit angenommen hat; ist der Ansicht, dass auf der Grundlage der Erfahrungen mit der COVID-19-Pandemie die Regelungen für hybride Arbeitsformen gegebenenfalls überarbeitet werden sollten, um die Resilienz und Effizienz des Organs zu erhöhen und gleichzeitig das Wohlbefinden und die Zufriedenheit des Personals zu schützen; ist sich in diesem Zusammenhang bewusst, dass der Bürgerbeauftragte sowohl die Gleitzeit- als auch die Telearbeitspolitik überprüft hat, und dass der neue Beschluss zur Telearbeit bereits 2021 nach Konsultation der Personalvertreter angenommen wurde;

28. begrüßt die rasche Reaktion des Bürgerbeauftragten auf die Einschränkungen, die durch die COVID-19-Pandemie entstanden sind, sowie die Einführung von Telearbeit als Standardarbeitsregelung, die Flexibilisierung der Arbeitszeiten und die Rückkehr ins Büro auf freiwilliger Basis und unter Einhaltung der von den Unionsorganen getroffenen Sicherheitsmaßnahmen sowie der jeweiligen nationalen Vorschriften; stellt fest, dass das Organ die Beschränkung auf 15 Tage pro Jahr für Telearbeit aus dem Ausland vorübergehend aufgehoben und diese Möglichkeit auf Praktikanten ausgeweitet hat;

29. stellt fest, dass die Fähigkeit des Bürgerbeauftragten, sich rasch an die COVID-19-Pandemie anzupassen, weitgehend auf seine Bereitschaft zur Aufrechterhaltung des Dienstbetriebs zurückzuführen ist; stellt fest, dass die IT-Umgebung, die es den Bediensteten ermöglicht, vollständig aus der Ferne zu arbeiten, bereits vor dem Ausbruch der Pandemie vorhanden war und getestet wurde, was den raschen Übergang zur Telearbeit erheblich erleichtert und Störungen der Arbeit des Bürgerbeauftragten auf ein Minimum reduziert hat;

30. ist sich bewusst, dass der Bürgerbeauftragte seine Sensibilisierungsmaßnahmen zum Thema Wohlbefinden angesichts der COVID-19-Pandemie neu konzipiert hat; begrüßt in diesem Zusammenhang den Ansatz des Bürgerbeauftragten zur Priorisierung von Schulungen, die sich auf Fragen im Zusammenhang mit dem Umgang mit umfangreicher Telearbeit, der Verbesserung der Kommunikation und der Zusammenarbeit zwischen Bediensteten und Vorgesetzten sowie der Herstellung eines Gleichgewichts zwischen Privatleben und Arbeit bei Fernarbeit konzentrieren; schätzt kreative Initiativen wie virtuelle Kaffeepausen und Mittagssitzungen sowie die Zusammenarbeit mit dem Ärztlichen Dienst des Parlaments, um psychologische Unterstützung anzubieten; fordert den Bürgerbeauftragten auf, seine Strategie weiterzuentwickeln, um ein gutes Gleichgewicht zwischen den privaten Verpflichtungen der Bediensteten und den Interessen des Dienstes zu erreichen;

31. begrüßt die Verabschiedung der „Leitlinie zur Rückkehr an den Arbeitsplatz“ im Jahr 2020, die darauf abzielt, die Wiedereingliederung von Bediensteten nach einem langen Krankheitsurlaub zu erleichtern, unabhängig davon, ob der Krankheitsurlaub mit Burnout zusammenhängt;

32. nimmt zur Kenntnis, dass Bediensteten, die unter Stress stehen, maßgeschneiderte Unterstützung angeboten wurde und dass die übliche Pflichtschulung zum Thema „Würde und Respekt am Arbeitsplatz“ im Jahr 2021 für alle Bediensteten wieder aufgenommen wird;

33. nimmt zur Kenntnis, dass von einem Mitarbeiter Ende 2020 ein Bericht über mutmaßliche Belästigung im Zusammenhang mit der Bearbeitung eines Falls im Jahr 2018 eingereicht und an das OLAF übermittelt wurde und derzeit untersucht wird; erwartet, dass der Bürgerbeauftragte in der Zwischenzeit alle erforderlichen Maßnahmen zum Schutz des mutmaßlichen Opfers ergriffen hat; weist erneut darauf hin, wie wichtig für das Personal eine verpflichtende Schulung zur Null-Toleranz-Politik in Bezug auf Belästigung ist;

34. erkennt an, dass die unvorhergesehenen Folgen der COVID-19-Pandemie den Bürgerbeauftragten gezwungen haben, die Aktualisierung der Leitlinie für Vielfalt und Integration zu verschieben; ist sich der Tatsache bewusst, dass die Politik der Vielfalt und der Eingliederung in die Aktivitäten der Ämter einfließt, einschließlich der Schulungen, der Zusammensetzung der Auswahlgremien und der gezielten Verbreitung der Ausschreibungen für Praktika; ermutigt den Bürgerbeauftragten, den Prozess wieder aufzunehmen, um die Vielfalt zu stärken und das Büro des Bürgerbeauftragten zu einem stärker inklusiven Arbeitsplatz zu machen, insbesondere für Menschen mit Behinderungen;

35. stellt fest, dass die Gesamtverteilung der Geschlechter am 31. Dezember 2020 66 % Frauen und 34 % Männer betrug, ohne dass es eine Veränderung gegenüber 2019 gab; stellt fest, dass vier von den insgesamt sechs Führungspositionen von Frauen besetzt sind, die auch die beiden höchsten Führungspositionen innehaben;

36. erkennt an, dass die Bemühungen um ein ausgewogenes Verhältnis zwischen den Geschlechtern bei den Fortbildungsmaßnahmen positive Auswirkungen hatten und dass die durchschnittliche Zahl der Fortbildungstage pro Person im Jahr 2020 bei 2,4 pro Frau und 2,5 pro Mann liegt;

37. stellt fest, dass unter den Bediensteten des Bürgerbeauftragten im Jahr 2020 18 Nationalitäten vertreten waren, was einen leichten Rückgang gegenüber 2019 bedeutet, und dass sich die Führungsposten auf nur 4 Nationalitäten verteilen (gegenüber 6 im Jahr 2018 und 5 im Jahr 2019); fordert den Bürgerbeauftragten auf, seine Bemühungen um eine akzeptable geografische Verteilung fortzusetzen, allerdings unter Berücksichtigung der geringen Größe des Büros;

38. stellt fest, dass der Bürgerbeauftragte trotz der COVID-19-Pandemie im Jahr 2020 13 Praktikanten aufgenommen hat; begrüßt, dass der Bürgerbeauftragte bestrebt war, für die bestmöglichen Praktikumsbedingungen zu sorgen, indem er die Zahl der Neuzugänge leicht reduziert und gestaffelt hat und nur ein statt zwei Auswahlverfahren pro Jahr organisiert hat; begrüßt, dass der Bürgerbeauftragte allen Praktikanten eine angemessene Vergütung gewährt, damit sie ihre Lebenshaltungskosten bestreiten können;

39. hebt die rechtzeitigen Maßnahmen hervor, die zur Unterstützung der Auszubildenden während der Arbeitsbeschränkungen im Rahmen der COVID-19-Pandemie ergriffen wurden, indem IT-Werkzeuge und anderes Infrastrukturmaterial sowie ein zusätzlicher Pauschalbetrag von 40 EUR pro Monat bereitgestellt wurden, um sicherzustellen, dass die Auszubildenden die Mittel für einen hochwertigen Internetanschluss hatten;

**Ethischer Rahmen und Transparenz**

40. begrüßt die Einrichtung einer speziellen Seite im Intranet des Bürgerbeauftragten, die den Themen Ethik und Wohlverhalten gewidmet ist, insbesondere die Aufnahme der Leitlinien für die Umsetzung der 2019 angenommenen Anti-Belästigungs-Leitlinie sowie die Tatsache, dass die Einführungsschulung für neue Bedienstete und Praktikanten eine Sitzung über ethisches Verhalten enthält; ist sich bewusst, dass zwei Ethik-Korrespondenten als Informations- und Unterstützungsstelle für ethische Fragen dienen;

41. beglückwünscht den Bürgerbeauftragten zur Veröffentlichung ihres Terminplans auf seiner Website und zur konsequenten Nutzung des Transparenzregisters, um zu überprüfen, ob Redner oder Gesprächspartner bei von dem Bürgerbeauftragten organisierten Veranstaltungen oder Sitzungen dort registriert sind; fordert den Bürgerbeauftragten nachdrücklich auf, diese Bemühungen fortzusetzen und die Gastgeber der Veranstaltungen und die Teilnehmer der Sitzungen, die auf ihrer Website veröffentlicht werden, mit ihren Einträgen im Transparenzregister zu verknüpfen;

42. schlägt vor, eine Umfrage durchzuführen, um das Bewusstsein der Bediensteten für den ethischen Rahmen zu bewerten, in dem der Bürgerbeauftragte tätig ist, wie der Hof den geprüften Organen in seinem Sonderbericht Nr. 13-2019 „Der Ethikrahmen der geprüften EU-Organe: Es besteht Verbesserungsbedarf“ empfiehlt;

43. begrüßt die Konferenz über die Zukunft der Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 des Europäischen Parlaments und des Rates ([1]) über den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten der Organe der Union, auf der der Bürgerbeauftragte die Bedeutung des Rechtsrahmens, der es der Öffentlichkeit ermöglicht, die Union zur Rechenschaft zu ziehen, hervorhob und seine Modernisierung forderte; teilt ihre Auffassung, dass sie stärker auf die Rechte der Bürger abgestimmt, mehr Transparenz fördern und die bestehende Rechtsprechung zur Transparenz bei der Entscheidungsfindung berücksichtigen sollte; stellt in diesem Zusammenhang fest, dass Transparenzfragen jedes Jahr etwa ein Viertel der Untersuchungen des Bürgerbeauftragten ausmachen;

**Digitalisierung, Cybersicherheit, Datenschutz**

44. begrüßt, dass der Bürgerbeauftragte Untersuchungen automatisch auf der Website der Dienststelle veröffentlicht, sofern der betreffende Beschwerdeführer nicht eigens um Vertraulichkeit ersucht und der betreffende Fall keine personenbezogene Daten enthält;

45. stellt fest, dass die wichtigsten IT-Aktivitäten im Jahr 2020 darauf abzielten, die Geschäftskontinuität des Bürgerbeauftragten im Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie zu erleichtern, einschließlich eines reibungslosen und effektiven Übergangs zur Fernarbeit für alle Bediensteten und neuer Lösungen für Online-Sitzungen und -Konferenzen; stellt fest, dass sich die Ausgaben für mobile Geräte von 31 000 EUR im Jahr 2019 auf 108 000 EUR im Jahr 2020 deutlich erhöhen werden;

46. begrüßt die Fortschritte beim Einsatz der vom Europäischen Parlament geforderten IT-Instrumente, insbesondere in Bezug auf den automatischen Import von Informationen von der Website des Bürgerbeauftragten in sein Beschwerdeverwaltungssystem (CMSEO) und die Entwicklung der Interaktion mit dem Beschwerdeführer über das Online-Konto während des gesamten Lebenszyklus der Beschwerde; erkennt an, dass beide Maßnahmen zu einer erheblichen Verbesserung der Datensicherheit und -effizienz führen werden;

47. begrüßt die Tatsache, dass alle im Aktionsplan 2018 für die DSGVO der EU enthaltenen Maßnahmen nun umgesetzt wurden, einschließlich (i) der Entwicklung eines zentralen Registers der Aufzeichnungen von Verarbeitungsvorgängen, das auf der Website des Bürgerbeauftragten veröffentlicht wurde; (ii) der Entwicklung einer Vorlage für Datenschutz-Folgenabschätzungen; (iii) der Annahme des Beschlusses über interne Vorschriften zur Beschränkung bestimmter Rechte betroffener Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, der im *Amtsblatt der Europäischen Union* veröffentlicht wurde;

([1]) Verordnung (EG) Nr. 1049/2001 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 30. Mai 2001 über den Zugang der Öffentlichkeit zu Dokumenten des Europäischen Parlaments, des Rates und der Kommission (ABl. L 145 vom 31.5.2001, S. 43).

48. stellt fest, dass der Europäische Datenschutzbeauftragte (EDSB) im Jahr 2019 eine Untersuchung über die Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Bürgerbeauftragten durchgeführt und anschließend dem Bürgerbeauftragten im November 2020 seine Empfehlungen an übermittelt hat; ist sich bewusst, dass der Bürgerbeauftragte alle Empfehlungen vollständig akzeptiert hat und dass der EDSB den Fall abgeschlossen hat; fordert den Bürgerbeauftragten auf, die Haushaltsbehörde in seinem Jahresbericht über den Abschluss des Verfahrens zu unterrichten; ist sich ferner dessen bewusst, dass der EDSB den Bürgerbeauftragten und andere Organe der Union aufgefordert hat, Informationen über die Übermittlung von Daten an Drittländer und internationale Organisationen bereitzustellen, und fordert den Bürgerbeauftragten auf, den diesbezüglichen Empfehlungen des EDSB zu folgen;

49. begrüßt, dass der Bürgerbeauftragte bei der externen und internen Kommunikation wann immer möglich auf freie und quelloffene Software zurückgreift und deren Nutzung fördert; begrüßt, dass der Bürgerbeauftragte den Mehrwert quelloffener Software im Hinblick auf die Verbesserung der Transparenz anerkennt und diese bei der Ausarbeitung neuer IT-Projekte bevorzugt;

**Gebäude und Sicherheit**

50. ist sich der Herausforderungen bewusst, mit denen der Bürgerbeauftragte im Zusammenhang mit der Verlegung des Brüsseler Büros während der COVID-19-Pandemie konfrontiert war; nimmt Kenntnis von der Marktsondierung und dem anschließenden Ausschreibungsverfahren, die es dem Parlament angesichts der Erweiterung des Büros des EDSB ermöglicht haben, ein geeignetes Gebäude für die Verlegung der Räumlichkeiten des Bürgerbeauftragten in Brüssel zu finden;

51. nimmt die Entscheidung, einen Teil des Umzugsprojekts des Bürgerbeauftragten zu finanzieren und die Kosten für die neue Einrichtung zu übernehmen, zur Kenntnis, wobei die Einsparungen aus der COVID-19-Pandemie und die Einsparungen aus der Überprüfung des Organisationsplans und der Einstellungspolitik des Bürgerbeauftragten verwendet werden; nimmt den im September 2020 bei der Haushaltsbehörde eingereichten Antrag auf Mittelübertragung zur Kenntnis;

52. hebt hervor, dass in den neuen Arbeitsbereichen der Schwerpunkt auf flexible, kollaborative Besprechungsmöglichkeiten gelegt wurde und es daher nur sehr wenige Einzelbüros gibt; ist sich der Tatsache bewusst, dass die Personalvertreter zu den Arbeitsplatzregelungen konsultiert wurden; fordert den Bürgerbeauftragten auf, die Angemessenheit der neuen Räumlichkeiten sowohl im Hinblick auf die Durchführung vertraulicher Arbeit als auch auf die Zufriedenheit der Mitarbeiter nach einer angemessenen Testphase zu bewerten;

53. nimmt zur Kenntnis, dass die neuen Räumlichkeiten des Bürgerbeauftragten über keine Parkplätze verfügen werden, dass aber Maßnahmen zur Bereitstellung von Abstellmöglichkeiten für Fahrräder in Erwägung gezogen werden; begrüßt die Erleichterung nachhaltiger Mobilitätsoptionen für die Mitarbeiter;

**Umwelt und Nachhaltigkeit**

54. fordert den Bürgerbeauftragten auf, seine Bemühungen zur Verringerung ihrer Klimabilanz fortzusetzen, indem er die Digitalisierung vorantreibt, die Verwendung von Papier reduziert und, wo möglich und angemessen, Videokonferenzsysteme anstelle von Dienstreisen einsetzt;

55. stellt fest, dass der Papierverbrauch in den letzten Jahren zurückgegangen ist, was sich daran zeigt, dass die Papierbestellung im Jahr 2020 55 % des Bedarfs von 2017 ausmacht; stellt darüber hinaus fest, dass die Veröffentlichungen des Bürgerbeauftragten jetzt größtenteils elektronisch verbreitet werden; empfiehlt die Einführung einer konkreten „Null-Papier-Strategie“;

56. fordert den Bürgerbeauftragten auf, in seine Verwaltungsentscheidungen angemessene Überlegungen zu einer Strategie für nachhaltige Entwicklung einzubeziehen und diesen Aspekt bei der Durchführung seiner Untersuchungen zu berücksichtigen;

**Kommunikation und Mehrsprachigkeit**

57. begrüßt die Verwendung von Online-Nachrichtenartikeln zur Erläuterung aktueller Untersuchungen und den Abschnitt auf der Website des Bürgerbeauftragten, der dem öffentlichen Zugang zu Dokumenten gewidmet ist;

58. betont, wie wichtig es ist, die Unionsbürger auf die Möglichkeit hinzuweisen, sich im Falle möglicher Missstände in der Verwaltungstätigkeit der Organe der Union an den Bürgerbeauftragten zu wenden; nimmt in diesem Zusammenhang die laufenden Bemühungen des Bürgerbeauftragten zur Kenntnis, seine Sichtbarkeit zu erhöhen, indem er Standard-Kommunikationsmittel mit einer umfassenderen Nutzung von Social-Media-Plattformen kombiniert;

59. nimmt das Interesse des Bürgerbeauftragten zur Kenntnis, gemeinsam mit einigen EU-Organen an einem öffentlichen Pilotprojekt zu alternativen Social-Media-Plattformen teilzunehmen, um die mit den üblichen Social-Media-Kanälen verbundenen Risiken für die Privatsphäre zu mindern;

60. nimmt die Konferenz, die anlässlich des 25-jährigen Bestehens des Amts des Bürgerbeauftragten organisiert wurde, und die damit verbundenen Aktivitäten zur Verbesserung des Wissens und des Bewusstseins über dessen Rolle und potenziellen Einfluss auf das Leben der Unionsbürger zur Kenntnis;

61. bewertet die internen Mitteilungen in Form des Newsletters „EOExpress", der über das Intranet des Bürgerbeauftragten zugänglich gemacht wird, positiv, insbesondere im Hinblick darauf, dass die Verbreitung von Informationen an die Bediensteten während der Ausgangssperren im Zusammenhang mit COVID-19 verstärkt werden musste;

**Interinstitutionelle Zusammenarbeit**

62. unterstreicht, wie wichtig es für den Bürgerbeauftragte ist, ein hohes Maß an Austausch und Zusammenarbeit mit dem Europäischen Verbindungsnetz der Bürgerbeauftragten (ENO) aufrechtzuerhalten; fordert den Bürgerbeauftragten auf, seine beratende Funktion für Beschwerdeführer und Mitglieder des ENO beizubehalten, auch unter Verwendung der 2020 erfolgreich eingesetzten Instrumente für die Fernzusammenarbeit; schlägt vor, neue Wege zur Entwicklung von Networking-Aktivitäten in verschiedenen Bereichen zu erkunden, sich über bewährte Verfahren auszutauschen und gemeinsame Lösungen zu entwickeln;

63. weist auf die verschiedenen interinstitutionellen Vereinbarungen hin, die 2020 mit den Dienststellen der Kommission (Generaldirektion Haushalt, Generaldirektion Humanressourcen, Amt für die Feststellung und Abwicklung individueller Ansprüche und Generalsekretariat) unterzeichnet wurden, um Zugang zu den einschlägigen Tools (ABAC, Hermes, ARES, Sysper) zu erhalten, sowie die Verhandlungen mit dem Parlament über eine Verwaltungsvereinbarung über Krisenmanagement und Betriebskontinuität (auch als Folgemaßnahme zur Empfehlung des internen Prüfers); begrüßt die Verwendung von interinstitutionellen IT-Rahmenverträgen; fordert den Bürgerbeauftragten auf, weiterhin Synergien und Ressourcen mit anderen Organen und Einrichtungen der Union zu entwickeln;

64. ist sich der Verpflichtung des Bürgerbeauftragten bewusst, darüber zu informieren, wie die Organe ihren Empfehlungen nachkommen, insbesondere durch ihren jährlichen Bericht „Putting it Right"; begrüßt die Bereitschaft des Bürgerbeauftragten, sich auf eigene Initiative mit den Ausschüssen des Parlaments über die von ihr bearbeiteten Fälle auszutauschen; hält dies für sinnvoll und fordert den Bürgerbeauftragten deshalb auf, die zuständigen Ausschüsse des Parlaments auch weiterhin unmittelbar von ihren Empfehlungen in strategischen Untersuchungen in Kenntnis zu setzen;

**COVID-19-Pandemie**

65. stellt fest, dass 170 der insgesamt 2 148 neuen Beschwerden, die im Jahr 2020 bearbeitet wurden, mit COVID-19 zusammenhängen, aber nur 34 in den Zuständigkeitsbereich der Bürgerbeauftragten fallen; begrüßt die Empfehlungen des Bürgerbeauftragten an die Kommission und den Rat, wie hohe Transparenz- und Rechenschaftsstandards für Entscheidungen während der COVID-19-Pandemie aufrechterhalten werden können; beglückwünscht den Bürgerbeauftragten zu der Reihe von Untersuchungen und Initiativen zur Reaktion auf COVID-19 in den Organen und Agenturen der Union im Jahr 2020, die die Verwaltung der Union dabei unterstützt haben, auch in schwierigen Zeiten die höchsten Standards für eine gute Verwaltung zu wahren, und somit positiv zum Vertrauen der Bürger in die Union beigetragen haben;

66. stellt mit Genugtuung fest, dass der Bürgerbeauftragte die Effizienz der Bearbeitung von Untersuchungen erhöht hat, indem er die Digitalisierungsmaßnahmen und neuen Arbeitsmethoden, insbesondere der Telearbeit, die durch die COVID-19-Pandemie gefördert wurden, bestmöglich nutzt; räumt jedoch ein, dass einige Aspekte der Arbeit noch Dienstreisen erforderlich machen, insbesondere um den Kontext der jeweiligen Untersuchung zu verstehen und kollektive Überlegungen zu erleichtern; fordert den Bürgerbeauftragten auf, im Hinblick auf die Zukunft des Amtes umfassende Überlegungen zur Digitalisierung anzustellen;

67. fordert den Bürgerbeauftragten auf, die aus der COVID-19-Pandemie gezogenen Lehren in Bezug auf Geschäftskontinuität und Krisenmanagementansätze, Reaktionsfähigkeit der IT, Widerstandsfähigkeit der Organisation, Fürsorgepflicht gegenüber den Mitarbeitern, Wirksamkeit der internen Kommunikation und Flexibilität der Arbeitsprozesse vollständig in seine interne Managementpläne zu integrieren.