ΨΗΦΙΣΜΑ (ΕΕ) 2022/1708 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ

της 4ης Μαΐου 2022

με τις παρατηρήσεις που αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της απόφασης σχετικά με την απαλλαγή όσον αφορά την εκτέλεση του γενικού προϋπολογισμού της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το οικονομικό έτος 2020, τμήμα VIII — Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ,

— έχοντας υπόψη την απόφασή του σχετικά με την απαλλαγή όσον αφορά την εκτέλεση του γενικού προϋπολογισμού της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το οικονομικό έτος 2020, τμήμα VIII — Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής,

— έχοντας υπόψη το άρθρο 100 και το παράρτημα V του Κανονισμού του,

— έχοντας υπόψη την έκθεση της Επιτροπής Ελέγχου του Προϋπολογισμού (A9-0068/2022),

A. λαμβάνοντας υπόψη ότι, στο πλαίσιο της διαδικασίας απαλλαγής, η αρμόδια για την απαλλαγή αρχή επιθυμεί να τονίσει την ιδιαίτερη σημασία που έχουν η περαιτέρω ενίσχυση της δημοκρατικής νομιμοποίησης των θεσμικών οργάνων της Ένωσης μέσω της ενίσχυσης της διαφάνειας και της λογοδοσίας και η εφαρμογή της προσέγγισης της κατάρτισης του προϋπολογισμού βάσει επιδόσεων (PBB), καθώς και η χρηστή διαχείριση των ανθρώπινων πόρων·

1. επισημαίνει με ικανοποίηση ότι το Ελεγκτικό Συνέδριο δεν εντόπισε σημαντικές αδυναμίες στα θέματα που εξετάστηκαν όσον αφορά τους ανθρώπινους πόρους και τις δημόσιες συμβάσεις για τον Ευρωπαίο Διαμεσολαβητή («ο Διαμεσολαβητής»)·

2. τονίζει το γεγονός ότι, με βάση τους ελέγχους που διεξήγαγε, το Ελεγκτικό Συνέδριο κατέληξε στο συμπέρασμα ότι οι πληρωμές που αφορούν τις διοικητικές δαπάνες του Διαμεσολαβητή στο σύνολό τους δεν περιείχαν ουσιώδη σφάλματα για το οικονομικό έτος 2020·

3. εκφράζει την ικανοποίησή του για το γεγονός ότι το Ελεγκτικό Συνέδριο δεν εντόπισε ιδιαίτερα ζητήματα σχετικά με την κανονικότητα των πράξεων και δεν εντόπισε ιδιαίτερα ζητήματα μετά την εξέταση του συστήματος εποπτείας και ελέγχου του Διαμεσολαβητή·

4. γνωρίζει ότι το κεφάλαιο 9 «Διοίκηση» της ετήσιας έκθεσης του Ελεγκτικού Συνεδρίου επικεντρώνεται στις δαπάνες για ανθρώπινους πόρους, κτίρια, εξοπλισμό, ενέργεια, επικοινωνίες και τεχνολογίες πληροφοριών, και ότι το Ελεγκτικό Συνέδριο επισημαίνει ότι οι δαπάνες αυτές είναι χαμηλού κινδύνου·

Δημοσιονομική και χρηματοοικονομική διαχείριση

5. σημειώνει ότι ο προϋπολογισμός του Διαμεσολαβητή είναι κυρίως διοικητικός, με ένα μεγάλο ποσό να καλύπτει δαπάνες σχετικές με ανθρώπινους πόρους, κτίρια και έπιπλα, εξοπλισμό και διάφορες δαπάνες λειτουργίας· σημειώνει ότι, το 2020, ο εν λόγω προϋπολογισμός ανήλθε σε 12 348 231 EUR (σε σύγκριση με 11 496 261 EUR το 2019 και 10 837 545 EUR το 2018)·

6. σημειώνει ότι το ποσοστό εκτέλεσης όσον αφορά τις αναλήψεις υποχρεώσεων (συμπεριλαμβανομένων των πιστώσεων που μεταφέρθηκαν από το 2020 στο 2021) είναι 94,91 % το 2020 (έναντι 92,33 % το 2019) και ότι, από το σύνολο των πιστώσεων, το 93,16 % καταβλήθηκε το 2020 (έναντι 89,5 % το 2019 και 91,3 % το 2018)· εκφράζει την ικανοποίησή του για την αύξηση της εκτέλεσης του ετήσιου προϋπολογισμού του Διαμεσολαβητή, παρά τις δυσκολίες που αντιμετώπισε το 2020 λόγω της πανδημίας της COVID-19·

7. σημειώνει ότι ο Διαμεσολαβητής ανακατένειμε περίπου 44 500 EUR (ήτοι 0,4 % του προϋπολογισμού του) μέσω εσωτερικής μεταφοράς πιστώσεων χωρίς την εμπλοκή της αρμόδιας για τον προϋπολογισμό αρχής, και 1,37 εκατομμύρια EUR (ήτοι 11,1 % του προϋπολογισμού του) μέσω δύο εξωτερικών μεταφορών με την εμπλοκή της αρμόδιας για τον προϋπολογισμό αρχής· σημειώνει, επιπλέον, ότι οι εν λόγω ανακατανομές κατέστησαν δυνατές χάρη στην εξοικονόμηση πόρων λόγω της μείωσης των δαπανών ως αποτέλεσμα της πανδημίας της COVID-19 και των μεταρρυθμίσεων που πραγματοποιήθηκαν στο οργανόγραμμα του Διαμεσολαβητή·

8. σημειώνει ότι οι συνολικές πληρωμές ύψους 11 503 768,06 EUR αντιστοιχούν στο 93,16 % του προϋπολογισμού του 2020 (σε σύγκριση με 89,51 % το 2019)· σημειώνει με ικανοποίηση ότι το 2020, επί συνόλου 537 πληρωμών που πραγματοποιήθηκαν, το 99,4 % εκτελέστηκε εγκαίρως, με μέσο χρόνο πληρωμής 11,9 ημέρες, δηλαδή σημαντικά χαμηλότερο από το μέγιστο επιτρεπόμενο όριο των 30 ημερών·

9. σημειώνει τη μείωση των πιστώσεων που μεταφέρθηκαν από το 2020 στο 2021, οι οποίες ανήλθαν σε 215 895,65 EUR, ποσό που αντιστοιχεί στο 1,7 % του προϋπολογισμού του 2020, σε σύγκριση με τις πιστώσεις που μεταφέρθηκαν από το 2019 στο 2020 (οι οποίες ανήλθαν σε 323 410 EUR, ποσό που αντιστοιχεί στο 2,8 % του προϋπολογισμού του 2019)· σημειώνει επίσης ότι χρησιμοποιήθηκε το 74,31 % των πιστώσεων που μεταφέρθηκαν από το 2019 στο 2020 (έναντι 90,36 % το 2018)·

10. αναγνωρίζει ότι, κατά τη διάρκεια του 2020, η πανδημία της COVID-19 είχε αντίκτυπο στον προϋπολογισμό του Διαμεσολαβητή, μειώνοντας τις προβλεπόμενες δαπάνες σε σχέση με τις διασκέψεις (-109 % σε σύγκριση με το 2019), τις αποστολές (-89 % σε σύγκριση με το ποσό που δαπανήθηκε το 2019) και την κατάρτιση του προσωπικού (-59 % σε σύγκριση με το ποσό που δαπανήθηκε το 2019)· γνωρίζει ότι η μείωση των δαπανών έχει καταστήσει διαθέσιμους πόρους που ανακατανεμήθηκαν για τη χρηματοδότηση μέρους των δαπανών που συνδέονται με τη μετεγκατάσταση του γραφείου των Βρυξελλών (η οποία θα ολοκληρωθεί το 2021)· εκφράζει την ικανοποίησή του για την αποτελεσματική και βελτιστοποιημένη χρήση των πόρων του Διαμεσολαβητή·

11. σημειώνει ότι το 2020 ο Διαμεσολαβητής προκήρυξε τρεις προσκλήσεις υποβολής προσφορών — για δύο συμβάσεις πολύ χαμηλής αξίας (έως 15 000 EUR) και μια σύμβαση μικρής αξίας (έως 60 000 EUR) — στις οποίες υπέβαλε αίτηση μόνο ένας υποψήφιος λόγω της ειδικής φύσης της κατάρτισης που παρείχε ο προσφέρων·

Εσωτερική διαχείριση, επιδόσεις, εσωτερικός έλεγχος

12. εκφράζει την ικανοποίησή του για τη θέσπιση, τον Δεκέμβριο του 2020, της στρατηγικής «Προς το 2024», η οποία καθορίζει την προσέγγιση που θα ακολουθήσει η Διαμεσολαβήτρια κατά τη διάρκεια της θητείας της από το 2020 έως το 2024, προκειμένου να συμβάλει όσο το δυνατόν περισσότερο σε μια υπεύθυνη, διαφανή, δεοντολογική και αποδοτική διοίκηση της Ένωσης για την αντιμετώπιση προκλήσεων όπως ο σκεπτικισμός έναντι της Ένωσης, οι πολιτικές προκλήσεις και το σχέδιο ανάκαμψης από την COVID-19· θεωρεί ότι η προσέγγιση αυτή είναι απαραίτητη προκειμένου να διασφαλιστεί η συνεχής αποτελεσματικότητα και να αυξηθεί η εμπιστοσύνη του κοινού στο θεσμικό όργανο·

13. παρατηρεί ότι, το 2020, προκειμένου να στηρίξει τη στρατηγική «Προς το 2024», ο Διαμεσολαβητής επανεξέτασε το οργανόγραμμα του, μια διαδικασία που ολοκληρώθηκε τον Ιούνιο του 2021 με την πρόσληψη της διευθύντριας διοίκησης· καλεί τον Διαμεσολαβητή να παρακολουθεί και να υποβάλλει εκθέσεις σχετικά με τα αποτελέσματα των αλλαγών στην οργανωτική δομή του σε μακροπρόθεσμη βάση· σημειώνει με ικανοποίηση τα θετικά αποτελέσματα της νέας οργανωτικής δομής, η οποία βασίζεται σε μεγάλο βαθμό σε ένα σύστημα που βασίζεται στην εμπιστοσύνη στο προσωπικό και περιλαμβάνει στοιχεία όπως η ενίσχυση του αντικτύπου και της αποτελεσματικότητας της διαδικασίας έρευνας μέσω της εξάλειψης της υπερβολικής ιεραρχίας· τη διευκόλυνση της εσωτερικής επικοινωνίας, του συντονισμού και της συνεργασίας μεταξύ ομάδων· την ενδυνάμωση των μελών του προσωπικού ώστε να αποκτήσουν διευθυντική πείρα ως επικεφαλής ομάδων· και την εξασφάλιση πολύμορφου και ευέλικτου εργατικού δυναμικού· πιστεύει ότι η σύσταση ομάδων αξιολόγησης από ομοτίμους θα ενισχύσει τη συνοχή και την ομοιόμορφη προσέγγιση και θα βελτιώσει την ποιότητα των εργασιών για τις υποθέσεις·

14. έχει επίγνωση του γεγονότος ότι το νέο πλαίσιο επιδιώκει αποτελεσματικότερη κατανομή του φόρτου εργασίας με την ανάθεση σε βοηθούς της διεκπεραίωσης καταγγελιών που δεν εμπίπτουν στην εντολή του Διαμεσολαβητή, για παράδειγμα με την καθοδήγηση των καταγγελλόντων προκειμένου να επικοινωνήσουν με την αρχή που είναι η πλέον κατάλληλη για την εξυπηρέτησή τους· εκφράζει την ικανοποίησή του για το γεγονός ότι αυτή η απόφαση πολιτικής επέτρεψε στους βοηθούς να χειριστούν το 22 % του συνόλου των καταγγελιών εκτός πεδίου εντολής που ελήφθησαν, παρέχοντας έτσι περισσότερο χρόνο στους χειριστές υποθέσεων προκειμένου να επικεντρωθούν στις έρευνες· καλεί τον Διαμεσολαβητή να παράσχει στην αρμόδια για την απαλλαγή αρχή κατάλογο των εν λόγω καταγγελιών·

15. παρατηρεί ότι ο Διαμεσολαβητής ανέπτυξε επίσης ένα νέο σύνολο βασικών δεικτών επιδόσεων (ΒΔΕ), σε συνδυασμό με τις δράσεις που οργανώνονται στο πλαίσιο των έξι θεμάτων του ετήσιου σχεδίου διαχείρισης 2020, στα οποία θα επικεντρωθεί ο Διαμεσολαβητής το 2021, προκειμένου να συμβάλει στη μέτρηση της υλοποίησης των στόχων της στρατηγικής «Προς το 2024»· σημειώνει ότι οι ΒΔΕ συμπεριλήφθηκαν για πρώτη φορά στο ετήσιο σχέδιο διαχείρισης για το 2021 και τα αποτελέσματα θα συμπεριληφθούν στην ετήσια έκθεση δραστηριοτήτων για το 2021· εκφράζει την ικανοποίησή του για την επίτευξη των σχετικών αποτελεσμάτων επιδόσεων, ακόμη και κατά τη διάρκεια της πανδημίας, ιδίως όσον αφορά τους ΒΔΕ που υπερέβαιναν τους εσωτερικούς στόχους·

16. αναγνωρίζει ότι η πανδημία της COVID-19 είχε μικρό αντίκτυπο στον αριθμό των καταγγελιών που υποβλήθηκαν στον Διαμεσολαβητή, καθώς τόσο ο συνολικός αριθμός των καταγγελιών που υποβλήθηκαν (2 107 το 2020 σε σύγκριση με 2 171 το 2019 και 2 180 το 2018) όσο και ο συνολικός αριθμός των καταγγελιών που διεκπεραιώθηκαν (2 148 το 2020 σε σύγκριση με 2 201 το 2019) μειώθηκαν μόνο ελαφρά·

17. συγχαίρει τον Διαμεσολαβητή για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας όσον αφορά τη διεκπεραίωση καταγγελιών και ερευνών, με τη λήψη απόφασης σχετικά με το παραδεκτό στο 98 % των υποθέσεων εντός ενός μηνός (σε σύγκριση με 91 % το 2019) και με την περάτωση των ερευνών στο 76 % των υποθέσεων εντός έξι μηνών (έναντι 63 % το 2019) και στο 97 % των υποθέσεων εντός 18 μηνών (έναντι 90 % το 2019)·

18. λαμβάνει υπό σημείωση τη θετική εξέλιξη όσον αφορά το ποσοστό αποδοτικότητας σε σχέση με τον χρόνο που απαιτείται για τον χειρισμό καταγγελιών, καθώς κατά μέσο όρο ανήλθε σε 36 ημέρες το 2020 (σε σύγκριση με 64 το 2019 και 78 το 2018), ενώ ο μέσος χρόνος για την ολοκλήρωση έρευνας ήταν 133 ημέρες το 2020 (σε σύγκριση με 208 το 2019 και 254 το 2018)· σημειώνει ότι η αναλογία μεταξύ του αριθμού των υποθέσεων που περατώθηκαν (392) και του αριθμού των ερευνών που κινήθηκαν (365) εξακολουθεί να είναι υπέρ το άρτιο, και επιβεβαιώνει ότι ο Διαμεσολαβητής καταβάλλει προσπάθειες για να βελτιώσει την αποτελεσματικότητα·

19. χαιρετίζει την αύξηση του αριθμού των ερευνών που κινήθηκαν σε υποθέσεις δημόσιου συμφέροντος: το 2020 κινήθηκαν 65 έρευνες —ο στόχος ήταν 50— σε σύγκριση με 45 το 2019· σημειώνει ότι οι υποθέσεις δημοσίου συμφέροντος αφορούν μια πολύ ευρύτερη ομάδα ανθρώπων από τον καταγγέλλοντα και μπορούν να οδηγήσουν σε βελτιώσεις στη διοίκηση, κάτι που αποτελεί βασικό στόχο της στρατηγικής του Διαμεσολαβητή·

20. εκφράζει την ικανοποίησή του για τα θετικά αποτελέσματα της ταχείας διαδικασίας, η οποία επιτρέπει την πολύ ταχύτερη διεκπεραίωση των καταγγελιών που αφορούν την πρόσβαση σε έγγραφα, δεδομένου ότι ο μέσος χρόνος είναι τώρα το ένα τρίτο του χρόνου πριν από την καθιέρωση της εν λόγω διαδικασίας·

21. επισημαίνει ότι, το 2020, το ποσοστό των καταγγελιών στο πλαίσιο της εντολής του Διαμεσολαβητή ήταν 34 %, ποσοστό υψηλότερο από τον στόχο (33 %) αλλά χαμηλότερο από το αντίστοιχο του 2019 (39 %)· σημειώνει με ικανοποίηση ότι η αποτελεσματική διεκπεραίωση των υποθέσεων κατέστησε δυνατή τη μεταφορά ενός εξαιρετικά χαμηλού αριθμού ερευνών (92) από το 2020 στο 2021 (σε σύγκριση με 117 έρευνες που μεταφέρθηκαν από το 2019 στο 2020)·

22. παρατηρεί ότι το ποσοστό αποδοχής των συστάσεων του Διαμεσολαβητή έχει βελτιωθεί (συνολικό ποσοστό αποδοχής 79 % το 2020 σε σύγκριση με 77 % το 2019), αλλά παραμένει κάτω από τον στόχο του 90 %· σημειώνει ότι το ποσοστό αποδοχής υπολογίζεται σε μια συγκεκριμένη χρονική στιγμή και δεν αποτυπώνει όλες τις επακόλουθες ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν για την υλοποίηση των συστάσεων του Διαμεσολαβητή·

23. σημειώνει ότι το νέο εγχειρίδιο για τις διαδικασίες χειρισμού καταγγελιών έχει ολοκληρωθεί και ότι, στο νέο οργανόγραμμα, έχουν οριστεί συντονιστές διαχείρισης γνώσεων, των οποίων οι προτάσεις δράσης υλοποιούνται·

24. σημειώνει με ικανοποίηση την έλλειψη παρατηρήσεων μετά την επαλήθευση από το Ελεγκτικό Συνέδριο των συστημάτων εποπτείας και ελέγχου του Διαμεσολαβητή, συμπεριλαμβανομένων των προτύπων εσωτερικών δικλίδων ελέγχου, της διαχείρισης κινδύνου, των προληπτικών και κατασταλτικών ελέγχων, της αναφοράς εξαιρέσεων, της εποπτείας της διαχείρισης, των εκθέσεων εσωτερικού ελέγχου και των μέτρων για την καταπολέμηση της απάτης·

25. σημειώνει με ικανοποίηση ότι ο Διαμεσολαβητής, μετά από πρόταση του Ελεγκτικού Συνεδρίου, έθεσε σε εφαρμογή εφεδρικά μέτρα και μέτρα μετριασμού, σύμφωνα με τα οποία οι πράξεις που δεν μπορούν να επαληθευτούν από τον εκ των προτέρων ελεγκτή επαληθεύονται εκ των υστέρων·

Ανθρώπινοι πόροι, ευημερία του προσωπικού και ισότητα των φύλων

26. σημειώνει ότι, το 2020, το προφίλ και η σύνθεση του προσωπικού ήταν πολύ παρόμοια με εκείνα του 2019 με συνολικά 73 υπαλλήλους, εκ των οποίων 37 μόνιμοι υπάλληλοι, 8 συμβασιούχοι υπάλληλοι και 28 έκτακτοι υπάλληλοι· παρατηρεί τη μείωση του αριθμού των συμβασιούχων υπαλλήλων (από 11 το 2019 σε 8 το 2020) και είναι ενήμερο για την απόφαση του Διαμεσολαβητή να προσλάβει συμβασιούχους υπαλλήλους κυρίως για την κάλυψη απουσιών του προσωπικού·

27. παρατηρεί ότι ο Διαμεσολαβητής ενέκρινε πολιτικές σχετικά με τη γονική άδεια το 2004, σχετικά με την τηλεργασία το 2016, και σχετικά με την εργασία μερικής απασχόλησης το 2019· θεωρεί ότι, με βάση την εμπειρία της πανδημίας της COVID-19, οι πολιτικές σχετικά με τις υβριδικές ρυθμίσεις εργασίας θα πρέπει να επανεξεταστούν κατά περίπτωση, προκειμένου να ενισχυθούν η ανθεκτικότητα και η αποτελεσματικότητα του θεσμικού οργάνου, ενώ παράλληλα θα διασφαλίζονται η ευημερία και η ικανοποίηση του προσωπικού του· γνωρίζει, στο πλαίσιο αυτό, ότι ο Διαμεσολαβητής έχει επανεξετάσει τις πολιτικές του τόσο για το ευέλικτο ωράριο όσο και για την τηλεργασία, και ότι η νέα απόφαση για την τηλεργασία εγκρίθηκε ήδη το 2021 κατόπιν διαβούλευσης με τους εκπροσώπους του προσωπικού·

28. εκφράζει την ικανοποίησή του για το γεγονός ότι ο Διαμεσολαβητής αντέδρασε ταχέως στους περιορισμούς λόγω της νόσου COVID-19, θεσπίζοντας την τηλεργασία ως τυποποιημένη μέθοδο εργασίας, εφαρμόζοντας ευέλικτο ωράριο εργασίας και επιλέγοντας την οικειοθελή επιστροφή στην υπηρεσία, με παράλληλο σεβασμό τόσο των μέτρων ασφαλείας που λαμβάνονται από τα θεσμικά όργανα της Ένωσης όσο και των αντίστοιχων εθνικών κανόνων· σημειώνει ότι το θεσμικό όργανο ήρε προσωρινά τον περιορισμό των 15 ημερών ετησίως για την τηλεργασία από το εξωτερικό και επέκτεινε τη δυνατότητα αυτή στους ασκούμενους·

29. σημειώνει ότι η ικανότητα του Διαμεσολαβητή να προσαρμοστεί γρήγορα στην πανδημία της COVID-19 οφείλεται σε μεγάλο βαθμό στην ετοιμότητά του για συνέχιση των δραστηριοτήτων· σημειώνει ότι το περιβάλλον ΤΠ που επέτρεψε στο προσωπικό να εργάζεται πλήρως εξ αποστάσεως υπήρχε ήδη και δοκιμάστηκε πριν από την έξαρση της πανδημίας, γεγονός που διευκόλυνε σε μεγάλο βαθμό την ταχεία μετάβαση στην τηλεργασία και ελαχιστοποίησε τις διαταραχές στο έργο του Διαμεσολαβητή·

30. γνωρίζει ότι ο Διαμεσολαβητής ανασχεδίασε τις δράσεις ευαισθητοποίησης σχετικά με την ευημερία υπό το πρίσμα της πανδημίας της COVID-19· χαιρετίζει, στο πλαίσιο αυτό, την προσέγγιση του Διαμεσολαβητή όσον αφορά την ιεράρχηση των προγραμμάτων κατάρτισης που επικεντρώνονται σε θέματα που σχετίζονται με την εκτεταμένη τηλεργασία, τη βελτίωση της επικοινωνίας και της συνεργασίας μεταξύ των μελών του προσωπικού και των διευθυντικών στελεχών, καθώς και την επίτευξη ισορροπίας μεταξύ ιδιωτικής ζωής και εργασίας κατά την εξ αποστάσεως εργασία· εκφράζει την ικανοποίησή του για δημιουργικές πρωτοβουλίες, όπως τα εικονικά διαλείμματα για καφέ και οι μεσημεριανές συνεδρίες, καθώς και η συνεργασία με την Ιατρική Υπηρεσία του Κοινοβουλίου για την παροχή ψυχολογικής υποστήριξης· ενθαρρύνει τον Διαμεσολαβητή να συνεχίσει να αναπτύσσει τη στρατηγική του με στόχο την επίτευξη καλής ισορροπίας μεταξύ των ατομικών υποχρεώσεων των μελών του προσωπικού και τα συμφέροντα της υπηρεσίας·

31. εκφράζει την ικανοποίησή του για την έγκριση, το 2020, της «πολιτικής επιστροφής στην εργασία» που αποσκοπεί στη διευκόλυνση της επανένταξης του προσωπικού μετά από μακρά περίοδο αναρρωτικής άδειας, ανεξάρτητα από το αν η αναρρωτική άδεια συνδέεται ή όχι με επαγγελματική εξουθένωση·

32. σημειώνει ότι παρασχέθηκε εξατομικευμένη στήριξη στα μέλη του προσωπικού που βρίσκονται υπό πίεση και ότι η κανονική υποχρεωτική κατάρτιση σχετικά με την «αξιοπρέπεια και τον σεβασμό στην εργασία» θα επαναληφθεί το 2021 για όλα τα μέλη του προσωπικού·

33. σημειώνει ότι στο τέλος του 2020 υποβλήθηκε έκθεση σχετικά με εικαζόμενη παρενόχληση σε σχέση με τον χειρισμό υπόθεσης το 2018 από μέλος του προσωπικού, η οποία διαβιβάστηκε στην OLAF και τελεί επί του παρόντος υπό εξέταση· αναμένει ότι, εν τω μεταξύ, ο Διαμεσολαβητής έχει λάβει όλα τα αναγκαία μέτρα για την προστασία του εικαζόμενου θύματος· υπενθυμίζει ότι είναι σημαντική η υποχρεωτική κατάρτιση του προσωπικού σε ό,τι αφορά την πολιτική μηδενικής παρενόχλησης·

34. αναγνωρίζει ότι οι απρόβλεπτες συνέπειες της πανδημίας της COVID-19 ανάγκασαν τον Διαμεσολαβητή να αναβάλει την επικαιροποίηση της πολιτικής για την πολυμορφία και την ένταξη· έχει επίγνωση του γεγονότος ότι οι πολιτικές πολυμορφίας και ένταξης λαμβάνονται υπόψη στις δραστηριότητες των γραφείων, συμπεριλαμβανομένων της κατάρτισης, της σύνθεσης των επιτροπών επιλογής και της στοχευμένης διάδοσης των προσκλήσεων για πρακτική άσκηση· ενθαρρύνει τον Διαμεσολαβητή να επαναλάβει τη διαδικασία με σκοπό να ενισχυθεί η πολυμορφία και να καταστεί ο Διαμεσολαβητής ένας χώρος εργασίας χωρίς αποκλεισμούς, ιδίως για τα άτομα με αναπηρία·

35. σημειώνει ότι, στις 31 Δεκεμβρίου 2020, η συνολική κατανομή των φύλων, η οποία δεν έχει αλλάξει σε σύγκριση με το 2019, ήταν 66 % γυναίκες και 34 % άνδρες· σημειώνει ότι, επί συνόλου 6 θέσεων διοικητικών στελεχών, οι 4 καταλαμβάνονται από γυναίκες, οι οποίες κατέχουν επίσης τις δύο ανώτερες διευθυντικές θέσεις·

36. αναγνωρίζει ότι οι προσπάθειες που καταβλήθηκαν για την επίτευξη ισόρροπης εκπροσώπησης των φύλων στις δραστηριότητες κατάρτισης είχαν θετικό αντίκτυπο και ότι ο μέσος αριθμός ημερών κατάρτισης ανά άτομο το 2020 είναι 2,4 ανά γυναίκα και 2,5 ανά άνδρα·

37. παρατηρεί ότι το 2020 το προσωπικό του Διαμεσολαβητή αντιπροσώπευε 18 εθνικότητες, γεγονός που συνιστά ελαφρά μείωση σε σύγκριση με το 2019, και ότι οι διευθυντικές θέσεις κατανέμονται σε μόλις 4 εθνικότητες (έναντι 6 το 2018 και 5 το 2019)· καλεί τον Διαμεσολαβητή να συνεχίσει τις προσπάθειές του για την επίτευξη αποδεκτής γεωγραφικής κατανομής, λαμβάνοντας ωστόσο υπόψη το μικρό μέγεθος του Γραφείου·

38. σημειώνει ότι, παρά την πανδημία της COVID-19, ο Διαμεσολαβητής υποδέχθηκε 13 ασκούμενους το 2020· εκφράζει την ικανοποίησή του για τις προσπάθειες του Διαμεσολαβητή να εξασφαλίσει βέλτιστες συνθήκες πρακτικής άσκησης, περιορίζοντας και κλιμακώνοντας ελαφρώς την εισροή και οργανώνοντας μόνο έναν αντί για δύο ετήσιους γύρους επιλογής· εκφράζει την ικανοποίησή του για το γεγονός ότι ο Διαμεσολαβητής παρέχει σε όλους τους ασκούμενους αξιοπρεπή αμοιβή για την κάλυψη των εξόδων διαβίωσης·

39. επισημαίνει τα έγκαιρα μέτρα που ελήφθησαν για τη στήριξη των ασκουμένων κατά τη διάρκεια των εργασιακών περιορισμών της πανδημίας της COVID-19, με την παροχή ΤΠ και άλλου υλικού υποδομής, καθώς και ενός πρόσθετου κατ' αποκοπή ποσού ύψους 40 EUR μηνιαίως, ώστε να διασφαλιστεί ότι οι ασκούμενοι είχαν τα μέσα να αποκτήσουν διαδικτυακή σύνδεση υψηλής ποιότητας·

Δεοντολογικό πλαίσιο και διαφάνεια

40. χαιρετίζει τη δημιουργία ειδικής σελίδας στο ενδοδίκτυο του Διαμεσολαβητή, αφιερωμένης στη δεοντολογία και την ορθή συμπεριφορά, ιδίως τη συμπερίληψη των κατευθυντήριων γραμμών για την εφαρμογή της πολιτικής κατά της παρενόχλησης που εγκρίθηκαν το 2019, καθώς και το γεγονός ότι η εισαγωγική κατάρτιση για τα νέα μέλη του προσωπικού και τους ασκουμένους περιλαμβάνει μια συνεδρία σχετικά με τη δεοντολογική συμπεριφορά· γνωρίζει ότι δύο αρμόδιοι για θέματα δεοντολογίας παρέχουν πληροφορίες και βοήθεια σε ζητήματα που σχετίζονται με τη δεοντολογία·

41. συγχαίρει τον Διαμεσολαβητή για τη δημοσίευση του προγράμματος στον ιστότοπό του και για τη συνεπή χρήση του Μητρώου Διαφάνειας προκειμένου να ελέγχει ότι οι ομιλητές ή συνομιλητές σε εκδηλώσεις ή συνεδριάσεις που διοργανώνονται από τον Διαμεσολαβητή είναι εγγεγραμμένοι σε αυτό· παροτρύνει έντονα τον Διαμεσολαβητή να συνεχίσει την προσπάθεια αυτή και να τοποθετεί σύνδεσμο για τους διοργανωτές των εκδηλώσεων και τους συμμετέχοντες στις συνεδριάσεις που δημοσιεύονται στον ιστότοπό του, που να παραπέμπει στις καταχωρίσεις τους στο Μητρώο Διαφάνειας·

42. προτείνει να διεξαχθεί έρευνα προκειμένου να αξιολογηθεί η ευαισθητοποίηση των μελών του προσωπικού σχετικά με το δεοντολογικό πλαίσιο του Διαμεσολαβητή, όπως συνιστά το Ελεγκτικό Συνέδριο στα ελεγχθέντα θεσμικά όργανα στην ειδική έκθεσή του αριθ. 13/2019 «Πλαίσια δεοντολογίας των ελεγχθέντων θεσμικών οργάνων της ΕΕ: υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης»·

43. επιδοκιμάζει τη Διάσκεψη που διοργανώθηκε για το μέλλον του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1049/2001 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου [1] σχετικά με την πρόσβαση του κοινού στα έγγραφα των θεσμικών οργάνων της Ένωσης, όπου ο Διαμεσολαβητής τόνισε τη σημασία του εν λόγω νομοθετήματος για να παρέχεται η δυνατότητα στο κοινό να καθιστά την Ένωση υπόλογη, και ζήτησε τον εκσυγχρονισμό του· συμμερίζεται την άποψή του ότι θα πρέπει να ευθυγραμμιστεί περισσότερο με τα δικαιώματα των πολιτών, να ενθαρρύνει τη μεγαλύτερη διαφάνεια και να λάβει υπόψη την υφιστάμενη νομολογία σχετικά με τη διαφάνεια στη λήψη αποφάσεων· στο πλαίσιο αυτό, σημειώνει ότι τα ζητήματα διαφάνειας αντιπροσωπεύουν περίπου το ένα τέταρτο των ερευνών του Διαμεσολαβητή κάθε χρόνο·

Ψηφιοποίηση, ασφάλεια στον κυβερνοχώρο, προστασία δεδομένων

44. εκφράζει την ικανοποίησή του για το γεγονός ότι ο Διαμεσολαβητής δημοσιεύει αυτόματα έρευνες στον ιστότοπό του, εκτός εάν ένας καταγγέλλων ζητήσει ρητά εμπιστευτικότητα ή εάν μια υπόθεση περιέχει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα·

45. σημειώνει ότι οι περισσότερες δραστηριότητες ΤΠ το 2020 αποσκοπούσαν στη διευκόλυνση της επιχειρησιακής συνέχειας του Διαμεσολαβητή κατά τη διάρκεια της πανδημίας της COVID-19, συμπεριλαμβανομένων της ομαλής και αποτελεσματικής μετάβασης στην τηλεργασία για όλα τα μέλη του προσωπικού και νέων λύσεων για διαδικτυακές συνεδριάσεις και διασκέψεις· παρατηρεί την επακόλουθη αξιοσημείωτη αύξηση των δαπανών για κινητό εξοπλισμό από 31 000 EUR το 2019 σε 108 000 EUR το 2020·

46. εκφράζει την ικανοποίησή του για την πρόοδο που έχει σημειωθεί στη χρήση εργαλείων ΤΠ, όπως ζητήθηκε από το Κοινοβούλιο, ιδίως όσον αφορά την αυτόματη εισαγωγή πληροφοριών από τον ιστότοπο του Διαμεσολαβητή στο σύστημα διαχείρισης καταγγελιών (CMSEO), και την ενίσχυση της αλληλεπίδρασης με τον καταγγέλλοντα μέσω του διαδικτυακού λογαριασμού καθ' όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής της καταγγελίας· αναγνωρίζει ότι αμφότερες οι δράσεις θα οδηγήσουν σε σημαντική βελτίωση όσον αφορά την ασφάλεια και την αποτελεσματικότητα των δεδομένων·

47. εκφράζει την ικανοποίησή του για το γεγονός ότι έχουν πλέον υλοποιηθεί όλες οι δράσεις που περιλαμβάνονται στο σχέδιο δράσης του 2018 σχετικά με τον κανονισμό της ΕΕ για την προστασία των δεδομένων, στις οποίες συμπεριλαμβάνονται (i) ένα κεντρικό μητρώο αρχείων των πράξεων επεξεργασίας, το οποίο δημιουργήθηκε και δημοσιεύθηκε στον ιστότοπο του Διαμεσολαβητή· (ii) η ανάπτυξη ενός υποδείγματος για τις εκτιμήσεις επιπτώσεων σχετικά με την προστασία των δεδομένων (ΕΑΠΔ)· (iii) η έκδοση απόφασης, η οποία δημοσιεύθηκε στην *Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης*, σχετικά με τους εσωτερικούς κανόνες για τον περιορισμό ορισμένων δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων κατά την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα·

[1] Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1049/2001 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 30ής Μαΐου 2001, για την πρόσβαση του κοινού στα έγγραφα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, του Συμβουλίου και της Επιτροπής (ΕΕ L 145 της 31.5.2001, σ. 43).

48. σημειώνει ότι ο Ευρωπαίος Επόπτης Προστασίας Δεδομένων (ΕΕΠΔ) πραγματοποίησε έρευνα το 2019 σχετικά με την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τον Διαμεσολαβητή και, στη συνέχεια, απέστειλε τις συστάσεις του στον Διαμεσολαβητή τον Νοέμβριο του 2020· γνωρίζει ότι ο Διαμεσολαβητής έχει αποδεχθεί όλες τις συστάσεις στο σύνολό τους και ότι ο ΕΕΠΔ έχει περατώσει την υπόθεση· ζητεί από τον Διαμεσολαβητή να ενημερώσει την αρμόδια για τον προϋπολογισμό αρχή σχετικά με την ολοκλήρωση της διαδικασίας στην ετήσια έκθεσή του· γνωρίζει επίσης ότι ο ΕΕΠΔ ζήτησε από τον Διαμεσολαβητή και άλλα θεσμικά όργανα της Ένωσης να παράσχουν πληροφορίες σχετικά με τις διαβιβάσεις δεδομένων σε τρίτες χώρες και διεθνείς οργανισμούς και ζητεί από τον Διαμεσολαβητή να ακολουθήσει τις σχετικές συστάσεις του ΕΕΠΔ·

49. εκφράζει την ικανοποίησή του διότι ο Διαμεσολαβητής χρησιμοποιεί και προωθεί τη χρήση ελεύθερου λογισμικού και λογισμικού ανοικτού κώδικα, όποτε είναι δυνατόν, για την εξωτερική και εσωτερική επικοινωνία· εκτιμά το γεγονός ότι ο Διαμεσολαβητής αναγνωρίζει την προστιθέμενη αξία του λογισμικού ανοικτού κώδικα για την αύξηση της διαφάνειας και του δίνει προτεραιότητα κατά την ανάπτυξη νέων έργων ΤΠ·

Κτίρια και ασφάλεια

50. έχει επίγνωση των προκλήσεων που αντιμετωπίζει ο Διαμεσολαβητής όσον αφορά τη μετεγκατάσταση του γραφείου των Βρυξελλών κατά τη διάρκεια της πανδημίας της COVID-19· σημειώνει την έρευνα αγοράς και την επακόλουθη διαδικασία υποβολής προσφορών που επέτρεψαν στο Κοινοβούλιο να εντοπίσει κατάλληλο κτίριο για τη μετεγκατάσταση των εγκαταστάσεων του Διαμεσολαβητή στις Βρυξέλλες, λόγω της επέκτασης του ΕΕΠΔ·

51. λαμβάνει υπό σημείωση την απόφαση να χρηματοδοτηθεί μέρος του έργου μετεγκατάστασης του Διαμεσολαβητή, καθώς και να καλυφθεί το κόστος των νέων επίπλων, με τη χρήση των εξοικονομήσεων που προέκυψαν από την πανδημία της COVID-19 και εκείνων που προέκυψαν από την αναθεώρηση του οργανογράμματος και της πολιτικής προσλήψεων του Διαμεσολαβητή· σημειώνει το αίτημα μεταφοράς πιστώσεων προς την αρμόδια για τον προϋπολογισμό αρχή που υποβλήθηκε τον Σεπτέμβριο του 2020·

52. επισημαίνει ότι, στους νέους χώρους εργασίας, δόθηκε προτεραιότητα σε ευέλικτες συνεργατικές εγκαταστάσεις συνεδριάσεων και, ως εκ τούτου, υπάρχουν πολύ λίγα ατομικά γραφεία· γνωρίζει ότι ζητήθηκε η γνώμη των εκπροσώπων του προσωπικού σχετικά με τις ρυθμίσεις για τον χώρο εργασίας· καλεί τον Διαμεσολαβητή να αξιολογήσει την επάρκεια των νέων εγκαταστάσεων όσον αφορά τόσο την εκτέλεση εργασιών εμπιστευτικού χαρακτήρα όσο και την ικανοποίηση των μελών του προσωπικού μετά από κατάλληλη περίοδο δοκιμών·

53. σημειώνει ότι οι νέες εγκαταστάσεις του Διαμεσολαβητή δεν θα διαθέτουν επιτόπιους χώρους στάθμευσης αυτοκινήτων, αλλά ότι εξετάζεται το ενδεχόμενο δημιουργίας εγκαταστάσεων στάθμευσης ποδηλάτων· εκφράζει την ικανοποίησή του για την προώθηση βιώσιμων επιλογών κινητικότητας για τα μέλη του προσωπικού·

Περιβάλλον και βιωσιμότητα

54. ενθαρρύνει τον Διαμεσολαβητή να συνεχίσει τις προσπάθειές του για τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματός του μέσω της ενίσχυσης της ψηφιοποίησης, της μείωσης της χρήσης χαρτιού και, όπου είναι εφικτό και σκόπιμο, της χρήσης συστημάτων βιντεοδιάσκεψης αντί αποστολών·

55. σημειώνει ότι η κατανάλωση χαρτιού έχει μειωθεί τα τελευταία έτη, όπως αποδεικνύεται από το γεγονός ότι οι παραγγελίες σε χαρτί ανήλθαν το 2020 στο 55 % της ζήτησης χαρτιού το 2017· σημειώνει, επιπλέον, ότι οι δημοσιεύσεις του Διαμεσολαβητή διανέμονται πλέον ως επί το πλείστον ηλεκτρονικά· συνιστά να τεθεί σε εφαρμογή μια συγκεκριμένη στρατηγική «μηδενικής χρήσης χαρτιού»·

56. καλεί τον Διαμεσολαβητή να ενσωματώσει στις διοικητικές αποφάσεις του επαρκείς παραμέτρους της στρατηγικής για τη βιώσιμη ανάπτυξη και να συμπεριλάβει αυτή τη στρατηγική στη διεξαγωγή των ερευνών του·

Επικοινωνία και πολυγλωσσία

57. επικροτεί τη χρήση διαδικτυακών ειδησεογραφικών άρθρων που επεξηγούν τις τρέχουσες έρευνες, και το τμήμα του δικτυακού τόπου του Διαμεσολαβητή που είναι αφιερωμένο στην πρόσβαση του κοινού στα έγγραφα·

58. υπογραμμίζει τη σημασία της ευαισθητοποίησης των πολιτών της Ένωσης σχετικά με τη δυνατότητα προσφυγής στον Διαμεσολαβητή σε περίπτωση πιθανής κακοδιοίκησης από τα θεσμικά όργανα της Ένωσης· σημειώνει, στο πλαίσιο αυτό, τις συνεχιζόμενες προσπάθειες του Διαμεσολαβητή να ενισχύσει την προβολή του, συνδυάζοντας τυποποιημένα εργαλεία επικοινωνίας με εκτενέστερη χρήση των πλατφορμών κοινωνικής δικτύωσης·

59. σημειώνει το ενδιαφέρον του Διαμεσολαβητή να συμμετάσχει μαζί με ορισμένα θεσμικά όργανα της ΕΕ σε ένα δημόσιο πιλοτικό έργο για εναλλακτικές πλατφόρμες μέσων κοινωνικής δικτύωσης, προκειμένου να περιοριστούν οι κίνδυνοι που συνδέονται με τα παραδοσιακά μέσα κοινωνικής δικτύωσης·

60. λαμβάνει υπό σημείωση τη διάσκεψη που διοργανώθηκε για τον εορτασμό των 25 ετών του Διαμεσολαβητή και τις σχετικές δραστηριότητες για την ενίσχυση της γνώσης και της ευαισθητοποίησης σχετικά με τον ρόλο και τον δυνητικό αντίκτυπό του στη ζωή των πολιτών της Ένωσης·

61. θεωρεί θετική την εσωτερική επικοινωνία, το ενημερωτικό δελτίο «EOExpress» που είναι προσβάσιμο μέσω του ενδοδικτύου του Διαμεσολαβητή, λαμβανομένης ιδίως υπόψη της ανάγκης να αυξηθεί η διάδοση πληροφοριών στα μέλη του προσωπικού κατά τη διάρκεια της περιόδου εγκλεισμού λόγω της νόσου COVID-19·

Διοργανική συνεργασία

62. υπογραμμίζει τη σημασία που έχει για τον Διαμεσολαβητή η διατήρηση υψηλού επιπέδου ανταλλαγών και συνεργασίας με το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Διαμεσολαβητών (ENO)· ενθαρρύνει τον Διαμεσολαβητή να διατηρήσει συμβουλευτικό ρόλο για τους καταγγέλλοντες και για τα μέλη του ENO, μεταξύ άλλων χρησιμοποιώντας τα εργαλεία για την εξ αποστάσεως συνεργασία που αναπτύχθηκαν επιτυχώς το 2020· προτείνει να διερευνηθούν νέοι τρόποι για την ανάπτυξη δραστηριοτήτων δικτύωσης σε διάφορους τομείς, την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών και την ανάπτυξη κοινών λύσεων·

63. επισημαίνει τις διάφορες διοργανικές συμφωνίες που υπογράφηκαν το 2020 με τις υπηρεσίες της Επιτροπής (Γενική Διεύθυνση Προϋπολογισμού, Γενική Διεύθυνση Ανθρωπίνων Πόρων, Γραφείο Διαχείρισης και Εκκαθάρισης των Ατομικών Δικαιωμάτων και Γενική Γραμματεία) προκειμένου να έχουν πρόσβαση στα σχετικά εταιρικά εργαλεία (ABAC, Hermes, ARES, Sysper), και τις διαπραγματεύσεις με το Κοινοβούλιο σχετικά με μια διοικητική ρύθμιση για τη διαχείριση κρίσεων και τη συνέχεια των δραστηριοτήτων (επίσης σε συνέχεια της σύστασης του εσωτερικού ελεγκτή του)· εκφράζει την ικανοποίησή του για τη χρήση διοργανικών συμβάσεων-πλαισίων ΤΠ· ζητεί από τον Διαμεσολαβητή να συνεχίσει να αναπτύσσει συνέργειες και πόρους με άλλα θεσμικά όργανα και οργανισμούς της Ένωσης·

64. έχει επίγνωση της δέσμευσης του Διαμεσολαβητή να παρέχει πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο τα θεσμικά όργανα συμμορφώνονται με τις συστάσεις του, ιδίως μέσω της ετήσιας έκθεσής του με τίτλο «Putting it right»· εκφράζει την ικανοποίησή του για την ετοιμότητα του Διαμεσολαβητή να κοινοποιεί με προορατικό τρόπο τις υποθέσεις του στις επιτροπές του Κοινοβουλίου· θεωρεί ότι είναι χρήσιμο και συνεπώς, καλεί τον Διαμεσολαβητή να εξακολουθήσει να κοινοποιεί τις συστάσεις της στο πλαίσιο στρατηγικών ερευνών απευθείας στις αρμόδιες επιτροπές του Κοινοβουλίου·

Πανδημία της COVID-19

65. σημειώνει ότι 170, από τις συνολικά 2 148 νέες καταγγελίες που εξετάστηκαν το 2020, αφορούσαν τη νόσο COVID-19, αλλά μόνο 34 ενέπιπταν στην εντολή του Διαμεσολαβητή· εκφράζει την ικανοποίησή του για τις συστάσεις του Διαμεσολαβητή προς την Επιτροπή και το Συμβούλιο σχετικά με τον τρόπο διατήρησης υψηλών προτύπων διαφάνειας και λογοδοσίας όσον αφορά τις αποφάσεις κατά τη διάρκεια της πανδημίας της COVID-19· συγχαίρει τον Διαμεσολαβητή για τη σειρά ερευνών και πρωτοβουλιών που υλοποιήθηκαν το 2020 σχετικά με την αντίδραση των θεσμικών οργάνων και των οργανισμών της Ένωσης στην πανδημία της COVID-19, οι οποίες βοήθησαν τη διοίκηση της ΕΕ να διατηρήσει τα υψηλότερα πρότυπα χρηστής διοίκησης ακόμη και σε δύσκολους καιρούς και, ως εκ τούτου, συνέβαλε θετικά στην εμπιστοσύνη των πολιτών στην Ένωση·

66. σημειώνει με ικανοποίηση ότι ο Διαμεσολαβητής έχει αυξήσει την αποτελεσματικότητα της διεκπεραίωσης ερευνών, αξιοποιώντας στο έπακρο τις δράσεις ψηφιοποίησης και τις νέες μεθόδους εργασίας, ιδίως την τηλεργασία, που προωθούνται από την πανδημία της COVID-19· αναγνωρίζει, ωστόσο, ότι οι αποστολές θα εξακολουθήσουν να είναι απαραίτητες για ορισμένες πτυχές του έργου του, για παράδειγμα προκειμένου να γίνει κατανοητό το πλαίσιο μιας έρευνας και να προωθηθεί ο κοινός προβληματισμός· ενθαρρύνει τον Διαμεσολαβητή να διενεργήσει ολοκληρωμένη ανάλυση σχετικά με την ψηφιοποίηση σε σχέση με το μέλλον του θεσμικού οργάνου·

67. ενθαρρύνει τον Διαμεσολαβητή να ενσωματώσει πλήρως στη στρατηγική του εσωτερικής διαχείρισης τα διδάγματα που αντλήθηκαν από την πανδημία της COVID-19 όσον αφορά την επιχειρησιακή συνέχεια και τα σχέδια διαχείρισης κρίσεων, την ικανότητα ανταπόκρισης στον τομέα ΤΠ και την ανθεκτικότητα της οργάνωσης, το καθήκον μέριμνας έναντι των μελών του προσωπικού του, την αποτελεσματικότητα της εσωτερικής επικοινωνίας, και την ευελιξία των διαδικασιών της εργασίας.