REZOLUCIJA (EU) 2022/1708 EUROPSKOG PARLAMENTA

od 4. svibnja 2022.

s primjedbama koje su sastavni dio Odluke o razrješnici za izvršenje općeg proračuna Europske unije za financijsku godinu 2020., dio VIII. – Europski ombudsman

EUROPSKI PARLAMENT,

— uzimajući u obzir svoju Odluku o razrješnici za izvršenje općeg proračuna Europske unije za financijsku godinu 2020., dio VIII. – Europski ombudsman,

— uzimajući u obzir članak 100. Poslovnika i Prilog V. Poslovniku,

— uzimajući u obzir izvješće Odbora za proračunski nadzor (A9-0068/2022),

A. budući da u kontekstu postupka davanja razrješnice tijelo nadležno za davanje razrješnice želi istaknuti da je posebno važno dalje jačati demokratski legitimitet institucija Unije poboljšanjem transparentnosti i odgovornosti te uvođenjem koncepta izrade proračuna na temelju uspješnosti i dobrog upravljanja ljudskim resursima;

1. sa zadovoljstvom primjećuje da Revizorski sud nije utvrdio nikakve značajne nedostatke u pogledu tema obuhvaćenih revizijom koje su povezane s ljudskim resursima i javnom nabavom za Europskog ombudsmana („Ombudsman”);

2. naglašava činjenicu da je Revizorski sud na temelju svoje revizije zaključio da u plaćanjima za administrativne rashode institucija u cjelini, uključujući one Ombudsmana za financijsku godinu 2020. nije bilo značajnih pogrešaka;

3. pozdravlja činjenicu da Revizorski sud nije otkrio nikakva posebna pitanja u vezi s pravilnošću transakcija i da nije otkrio nijedno značajno pitanje nakon ispitivanja nadzornog i kontrolnog sustava Ombudsmana;

4. upoznat je s time da je u poglavlju 9. pod nazivom „Administracija” godišnjeg izvješća Revizorskog suda naglasak na rashodima za ljudske resurse, zgrade, opremu, energiju, komunikacije i informacijsku tehnologiju te da Revizorski sud navodi da je ta potrošnja niskorizična;

Proračunsko i financijsko upravljanje

5. ističe da je proračun Ombudsmana uglavnom administrativne naravi i da se velik dio odnosi na rashode povezane s ljudskim resursima, zgradama i namještajem, opremom i raznim tekućim troškovima; prima na znanje da je 2020. proračun iznosio 12 348 231 EUR (u usporedbi s 11 496 261 EUR u 2019. i 10 837 545 EUR u 2018.);

6. primjećuje da stopa izvršenja u smislu preuzetih obveza (uključujući odobrena sredstva prenesena iz 2020. u 2021.) 2020. iznosi 94,91 % (u usporedbi s 92,33 % u 2019.) i da je 93,16 % od ukupnih odobrenih sredstava plaćeno 2020. (u usporedbi s 89,5 % u 2019. i 91,3 % u 2018.); pozdravlja povećanje izvršenja godišnjeg proračuna Ombudsmana unatoč poteškoćama do koji je došlo 2020. zbog pandemije bolesti COVID-19;

7. napominje da je Ombudsman preraspodijelio približno 44 500 EUR (ili 0,4 % svojeg proračuna) preko internog prijenosa odobrenih sredstava bez uključivanja proračunskog tijela te 1,37 milijuna EUR (ili 11,1 % svojeg proračuna) preko dva vanjska prijenosa odobrenih sredstava uz sudjelovanje proračunskog tijela; nadalje ističe da su te preraspodjele bile moguće zbog uštede jer su se rashodi smanjili zbog pandemije bolesti COVID-19 i reformi organigrama Ombudsmana;

8. primjećuje ukupna plaćanja u iznosu od 11 503 768,06 EUR, što čini 93,16 % proračuna u 2020. (u usporedbi s 89,51 % u 2019.); sa zadovoljstvom primjećuje da je 2020. od ukupno 537 izvršenih plaćanja, 99,4 % izvršeno na vrijeme, s prosječnim rokom plaćanja od 11,9 dana, što je znatno ispod maksimalno dopuštenih 30 dana;

9. prima na znanje smanjenje odobrenih sredstava prenesenih iz 2020. u 2021. koja su iznosila 215 895,65 EUR i činila 1,7 % proračuna u 2020., u usporedbi sa sredstvima prenesenim iz 2019. u 2020. (koja su iznosila 323 410 EUR i činila 2,8 % proračuna u 2019.); nadalje ističe da je iskorišteno 74,31 % odobrenih sredstava prenesenih iz 2019. u 2020. (u usporedbi s 90,36 % u 2018.);

10. prepoznaje da je tijekom 2020. pandemija bolesti COVID-19 utjecala na proračun Ombudsmana smanjenjem predviđenih troškova povezanih s konferencijama (-109 % u usporedbi s 2019.), misijama (89 % manje od onog što je potrošeno 2019.) i osposobljavanjem osoblja (59 % manje od onog što je potrošeno 2019.); svjestan je da su smanjenjem rashoda postala dostupna sredstva koja su preraspodijeljena kako bi se financirao dio troškova povezanih s premještanjem ureda u Bruxellesu (treba biti dovršena 2021.); pozdravlja dokaz učinkovitosti i optimalne upotrebe sredstava Ombudsmana;

11. napominje da je Ombudsman organizirao tri poziva za podnošenje ponuda 2020., dva ugovora vrlo male vrijednosti (do 15 000 EUR) i jedan ugovor male vrijednosti (do 60 000 EUR) za koje je postojao samo jedan kandidat zbog posebne prirode osposobljavanja koje nudi ponuditelj;

Unutarnje upravljanje, uspješnost, unutarnja kontrola

12. pozdravlja usvajanje strategije „Ususret 2024." u prosincu 2020. u kojoj se opisuje pristup koji će Ombudsman primjenjivati tijekom mandata 2020.–2024. kako bi u najvećoj mogućoj mjeri pomogao u stvaranju odgovornije, transparentnije, etičnije i učinkovitije uprave Unije radi suočavanja s izazovima kao što su skepticizam u Uniji, politički izazovi i plan oporavka nakon pandemije bolesti COVID-19; smatra taj pristup neophodnim kako bi se osigurala trajna učinkovitost i povećalo povjerenje javnosti u tu instituciju;

13. primjećuje da je 2020. Ombudsman revidirao svoj organigram, a postupak je završen u lipnju 2021. kad je zaposlen direktor administracije, kako bi bio u skladu sa strategijom „Ususret 2024."; poziva Ombudsmana da prati ishode promjena svoje organizacijske strukture u dugoročnom razdoblju i da o njima izvještava; sa zadovoljstvom prima na znanje pozitivne rezultate nove organizacijske strukture koja se u velikoj mjeri oslanja na sustav utemeljen na povjerenju u zaposlenike i koja uključuje elemente kao što su poboljšanje učinka i učinkovitosti procesa istrage eliminacijom prekomjerne hijerarhije; pojednostavljivanje interne komunikacije, koordinacije i suradnje među timovima; osnaživanje članova osoblja kako bi stekli upravljačko iskustvo kao voditelji tima i osiguravanje raznolike i fleksibilne radne snage; smatra da će osnivanje timova za istorazinsku ocjenu omogućiti dosljednost i jedinstven pristup te poboljšati kvalitetu rada na predmetima;

14. svjestan je da se u novom kontekstu nastoji učinkovitije raspoređivati radno opterećenje tako da se za rješavanje pritužbi izvan mandata Ombudsmana odrede asistenti, na primjer podnositeljima pritužbi savjetovalo se da se obrate tijelu koje je najprimjerenije za njihovo rješavanje; pozdravlja činjenicu da je ta politička odluka omogućila da asistenti obrade 22 % svih zaprimljenih pritužbi izvan mandata, čime su voditelji predmeta dobili više vremena da se usredotoče na istrage; poziva Ombudsmana da tijelu nadležnom za davanje razrješnice dostavi popis takvih pritužbi;

15. primjećuje da je Ombudsman razvio i novi skup ključnih pokazatelja uspješnosti, zajedno s mjerama, koji su organizirani u okviru šest tema u Godišnjem planu upravljanja za 2020. na koje će se Ombudsman usredotočiti 2021., kako bi se pomogla izmjeriti provedba ciljeva strategije „Ususret 2024."; prima na znanje da su ključni pokazatelji uspješnosti prvi put bili uključeni u godišnji plan upravljanja za 2021. i da će rezultati biti uključeni u godišnje izvješće o radu za 2021; pozdravlja ostvarenje relevantnih rezultata uspješnosti, čak i tijekom pandemije, posebno u pogledu ključnih pokazatelja uspješnosti koji su premašili interne ciljeve;

16. priznaje da, iako je pandemija bolesti COVID-19 utjecala na broj pritužbi podnesenih Ombudsmanu, taj utjecaj nije bio velik jer je došlo tek do blagog smanjenja ukupnog broja podnesenih pritužbi (2 107 u 2020. u usporedbi s 2 171 u 2019. te 2 180 u 2018.) i ukupnog broja obrađenih pritužbi (2 148 u 2020. u usporedbi s 2 201 u 2019.);

17. čestita Ombudsmanu na tome što je uspio poboljšati razinu učinkovitosti u rješavanju pritužbi i istraga donošenjem odluke o dopuštenosti u jednom mjesecu za 98 % predmeta (u usporedbi s 91 % u 2019.), zaključivanjem istraga u roku od šest mjeseci u 76 % predmeta (u usporedbi s 63 % u 2019.) ili u roku od 18 mjeseci u 97 % predmeta (u usporedbi s 90 % u 2019.);

18. prima na znanje pozitivno kretanje stope učinkovitosti kad je riječ o vremenu potrebnom za rješavanje pritužbi, a pritom je prosječno vrijeme bilo 36 dana u 2020. (u usporedbi sa 64 dana u 2019. i 78 u 2018.), dok je prosječno vrijeme za zaključivanje istraga iznosilo 133 dana u 2020. (u usporedbi s 208 dana u 2019. i 254 u 2018.); napominje da je omjer zaključenih predmeta (392) i otvorenih istraga (365) i dalje iznad očekivanja te potvrđuje napore Ombudsmana u pogledu učinkovitosti;

19. pozdravlja povećani udio otvorenih istraga u predmetima od javnog interesa, pri čemu je 65 istraga otvoreno 2020. u odnosu na cilj od 50 i u usporedbi s 45 otvorenih u 2019.; napominje da su predmeti od javnog interesa relevantni za mnogo širu skupinu ljudi, a ne samo za podnositelja pritužbe, te da to može dovesti do poboljšanja u upravi, što je ključni cilj strategije Ombudsmana;

20. pozdravlja pozitivne rezultate ubrzanog postupka, koji omogućuje mnogo brže rješavanje pritužbi u pogledu javnog pristupa dokumentima jer sad prosječno vrijeme čini jednu trećinu vremena koje je bilo potrebno prije uvođenja tog postupka;

21. ističe da je 2020. postotak pritužbi u okviru mandata ombudsmana iznosio 34 %, što je više od cilja (33 %), ali manje nego 2019. (39 %); sa zadovoljstvom primjećuje da je učinkovito rješavanje predmeta omogućilo da se iz 2020. u 2021. prenese rekordno mali broj istraga (92) (u usporedbi sa 117 istraga koje su prenesene iz 2019. u 2020.);

22. primjećuje da se stopa prihvaćanja preporuka Ombudsmana poboljšala (79 % u 2020. u usporedbi sa 77 % u 2019. u sveukupnom prihvaćanju), no i dalje je ispod cilja od 90 %; napominje da se stopa prihvaćanja računa u određenom trenutku i ne obuhvaća sve naknadne aktivnosti koje se provode kako bi se u obzir uzele preporuke Ombudsmana;

23. prima na znanje dovršetak novog priručnika o postupcima za rješavanje pritužbi i imenovanje koordinatorâ za upravljanje znanjem u skladu s novim organigramom čiji se prijedlozi aktivnosti provode;

24. sa zadovoljstvom primjećuje da nije bilo primjedbi nakon što je Revizorski sud izvršio provjeru nadzornih i kontrolnih sustava Ombudsmana, uključujući standarde unutarnje kontrole, upravljanje rizikom, *ex ante* i *ex post* kontrole, registar iznimki, nadzor upravljanja, izvješća o unutarnjoj reviziji i mjere za borbu protiv prijevare;

25. sa zadovoljstvom primjećuje da je, nakon prijedloga Revizorskog suda, Ombudsman uveo mjere za potporu i ublažavanje, pri čemu se operacije koje ne može provjeriti *ex ante* voditelj obrade, provjeravaju *ex post*;

Ljudski resursi, dobrobit osoblja i rodna ravnopravnost

26. napominje da je 2020. profil i sastav osoblja bio vrlo sličan onome iz 2019., s ukupno 73 člana osoblja, od čega je 37 dužnosnika, 8 ugovornih djelatnika i 28 privremenih djelatnika; primjećuje smanjenje broja ugovornog osoblja (s 11 u 2019. na 8 u 2020.) te je svjestan odluke Ombudsmana da se ugovorni djelatnici zapošljavaju uglavnom kao zamjena za odsutne zaposlenike;

27. primjećuje da je Ombudsman 2004. usvojio politiku o roditeljskom dopustu, 2016. politiku o radu na daljinu i 2019. politiku o radu u nepunom radnom vremenu; smatra da bi, na temelju iskustva tijekom pandemije bolesti COVID-19, politike o hibridnom radu trebalo po potrebi preispitati radi povećanja otpornosti i učinkovitosti predmetne institucije te zaštite dobrobiti i zadovoljstva članova osoblja; u tom je pogledu upoznat s činjenicom da je Ombudsman preispitao svoje politike fleksibilnog radnog vremena i rada na daljinu te je nova odluka o radu na daljinu donesena već 2021. nakon savjetovanja s predstavnicima osoblja;

28. pozdravlja brzu reakciju Ombudsmana na ograničenja uvedena zbog pandemije bolesti COVID-19 i uvođenje rada na daljinu kao standardnog oblika rada, fleksibilnost radnih sati i vraćanje u ured na dobrovoljnoj osnovi i u skladu sa sigurnosnim mjerama institucija Unije i odgovarajućim nacionalnim pravilima; primjećuje da je institucija privremeno ukinula 15-dnevno ograničenje rada na daljinu iz inozemstva i proširila tu mogućnost i na stažiste;

29. primjećuje da se sposobnost Ombudsmana da se brzo prilagodi pandemiji bolesti COVID-19 uglavnom može pripisati spremnim planovima kontinuiteta poslovanja; napominje da je IT okružje koje je omogućilo zaposlenicima da u potpunosti rade na daljinu bilo već uspostavljeno i testirano prije izbijanja pandemije, što je uvelike olakšalo brzi prijelaz na rad na daljinu i poremećaje u radu Ombudsmana svelo na minimum;

30. upoznat je s činjenicom da je Ombudsman preoblikovao svoje mjere za podizanje razine osviještenosti o dobrobiti u kontekstu pandemije bolesti COVID-19; u tom pogledu pozdravlja pristup Ombudsmana da prednost da tečajevima osposobljavanja u kojima je naglasak na pitanjima u vezi s postupanjem u pogledu opsežnog rada na daljinu, poboljšanjem komunikacije i suradnje među članovima osoblja i rukovoditeljima te uspostavljanjem ravnoteže između privatnog i poslovnog života tijekom rada na daljinu; cijeni kreativne inicijative kao što su virtualne stanke za kavu i ručci uz suradnju Zdravstvene službe Parlamenta radi pružanja psihološke potpore; potiče Ombudsmana da nastavi razvijati svoju strategiju radi postizanja dobre ravnoteže između privatnih obveza članova osoblja i interesa službe;

31. pozdravlja usvajanje „politike vraćanja na posao” 2020. čiji je cilj olakšati reintegraciju osoblja nakon dugog razdoblja bolovanja, neovisno o tome je li njihovo bolovanje povezano sa sindromom izgaranja;

32. napominje da je članovima osoblja pod stresom ponuđena prilagođena potpora i da će se uobičajeno obvezno osposobljavanje na temu „dostojanstvo i poštovanje na radnom mjestu” nastaviti 2021. za sve članove osoblja;

33. napominje da je izvješće o navodnom uznemiravanju, koje je povezano s rješavanjem predmeta iz 2018. i koje je podnio član osoblja krajem 2020., poslano OLAF-u te je u tijeku istraga; očekuje da je u međuvremenu Ombudsman poduzeo sve potrebne mjere kako bi zaštitio navodnu žrtvu; podsjeća na važnost obveznog osposobljavanja zaposlenika u vezi s politikom nulte stope uznemiravanja;

34. prepoznaje da su nepredviđene posljedice pandemije bolesti COVID-19 primorale Ombudsmana da odgodi ažuriranje politike raznolikosti i uključivanja; upoznat je s tim da je politika raznolikosti i uključivanja prisutna u aktivnostima uredâ, uključujući osposobljavanje, sastav povjerenstava za odabir i ciljano objavljivanje poziva na stažiranje; potiče Ombudsmana da nastavi taj proces radi jačanja raznolikosti i pretvaranja Ureda ombudsmana u uključivije radno mjesto, posebno za osobe s invaliditetom;

35. napominje da je 31. prosinca 2020. među zaposlenima bilo 66 % žena i 34 % muškaraca te da se zastupljenost prema spolovima u usporedbi s 2019. nije promijenila; ističe da su žene na četiri od ukupno šest rukovodećih radnih mjesta te da su žene i na dva najviša rukovodeća položaja;

36. prepoznaje da su napori provedeni za postizanje rodne ravnoteže u aktivnostima osposobljavanja imali pozitivan učinak te da je prosječan broj dana osposobljavanja po osobi u 2020. iznosio 2,4 po ženi i 2,5 po muškarcu;

37. primjećuje da su među osobljem Ombudsmana 2020. bili zaposleni pripadnici 18 nacionalnosti, što je blagi pad u odnosu na 2019. te da su rukovodeća radna mjesta raspoređena na pripadnike samo četiri narodnosti (u usporedbi sa šest u 2018. i pet u 2019.); poziva Ombudsmana da i dalje poduzima napore za postizanje prihvatljive geografske raspodjele, ali da ipak u obzir uzme malu veličinu ureda;

38. napominje da je unatoč pandemiji bolesti COVID-19 Ombudsman 2020. primio 13 stažista; pozdravlja činjenicu da je Ombudsman nastojao osigurati najbolje uvjete stažiranja blagim smanjenjem i boljim raspoređivanjem dolaska novih stažista te organiziranjem jednog godišnjeg odabira umjesto dva; pozdravlja činjenicu da Ombudsman svim stažistima pruža pristojnu naknadu za pokrivanje troškova života;

39. ističe pravodobne mjere donesene radi potpore stažistima tijekom ograničenja rada zbog pandemije bolesti COVID-19 kojima se osiguravaju informatički alati i drugi infrastrukturni materijali, kao i dodatni paušalni iznos od 40 EUR mjesečno kako bi se osiguralo da stažisti imaju sredstva za visokokvalitetnu internetsku vezu;

Etički okvir i transparentnost

40. pozdravlja uspostavu posebne stranice na intranetu Ombudsmana koja je posvećena etici i dobrom ponašanju, a posebno uključivanje smjernica za provedbu politike protiv uznemiravanja usvojene 2019., kao i činjenicu da uvodno osposobljavanje za nove članove osoblja i stažiste sadržava predavanje o etičkom ponašanju; upoznat je s tim da dva savjetnika za etiku pružaju informacije i pomoć u pogledu pitanja povezanih s etikom;

41. čestita Ombudsmanu na objavljivanju rasporeda na svojim internetskim stranicama i dosljednom korištenju registra transparentnosti kako bi provjerio da su tamo registrirani govornici ili sugovornici na događanjima ili sastancima koje organizira Ombudsman; snažno potiče Ombudsmana da i dalje ulaže napore te da domaćine događanjâ i sudionike sastanaka objavljenih na njegovim internetskim stranicama poveže s njihovim unosima u registar transparentnosti;

42. predlaže provođenje istraživanja kako bi se procijenila osviještenost članova osoblja o etičkom okviru Ombudsmana, kako institucijama nad kojima je provedena revizija preporučuje Revizorski sud u svojem tematskom izvješću br. 13/2019 naslovljenom „Etički okviri u institucijama EU-a nad kojima je provedena revizija: ima prostora za poboljšanja”;

43. pozdravlja organiziranje Konferencije o budućnosti Uredbe (EZ) br. 1049/2001 Europskog parlamenta i Vijeća ([1]) o javnom pristupu dokumentima Unije, na kojoj je Ombudsmanica naglasila važnost zakonodavstva koje javnosti omogućuje da pozove Uniju na odgovornost te pozvala da se modernizira; dijeli njezino mišljenje da bi trebala biti usklađenija s pravima građana, poticati veću transparentnost i u obzir uzeti postojeću sudsku praksu o transparentnosti u donošenju odluka; u tom pogledu napominje da pitanja povezana s transparentnosti čine oko četvrtinu istraga koje Ombudsman provede svake godine;

Digitalizacija, kibersigurnost, zaštita podataka

44. pozdravlja činjenicu da Ombudsman automatski objavljuje istrage na svojoj internetskoj stranici osim ako je podnositelj pritužbe izričito zatražio povjerljivost ili ako slučaj sadrži osobne podatke;

45. primjećuje da je cilj glavnih informatičkih aktivnosti tijekom 2020. bio olakšati kontinuitet poslovanja Ombudsmana u kontekstu pandemije bolesti COVID-19, uključujući neometan i efektivan prelazak na rad na daljinu za sve članove osoblja i nova rješenja za sastanke i konferencije preko interneta; uočava posljedično primjetno povećanje rashoda za mobilnu opremu s 31 000 EUR 2019. na 108 000 EUR 2020.;

46. pozdravlja napredak postignut u upotrebi informatičkih alata na zahtjev Parlamenta, posebno u pogledu automatskog uvoza informacija s internetskih stranica Ombudsmana u njegov sustav za upravljanje pritužbama (CMSEO) i razvoj interakcije s podnositeljem pritužbe preko mrežnog računa tijekom cijelog životnog ciklusa pritužbe; priznaje da će obje aktivnosti donijeti značajna poboljšanja sigurnosti i učinkovitosti podataka;

47. pozdravlja činjenicu da su sad provedene sve mjere iz akcijskog plana za EU DPR iz 2018., uključujući sljedeće: i. izrađen je središnji registar evidencija postupaka obrade koji je objavljen na internetskim stranicama Ombudsmana; ii. izrađen je predložak za procjene učinka na zaštitu podataka; iii. Ombudsman je donio Odluku o internim pravilima kako bi se ograničila određena prava ispitanika pri obradi osobnih podataka, koja je objavljena u *Službenom listu Europske unije*;

([1]) Uredba (EZ) br. 1049/2001 Europskog parlamenta i Vijeća od 30. svibnja 2001. o javnom pristupu dokumentima Europskog parlamenta, Vijeća i Komisije (SL L 145, 31.5.2001., str. 43.).

48. upoznat je s time da je Europski nadzornik za zaštitu podataka (EDPS) proveo istragu o obradi osobnih podataka od strane Ombudsmana 2019. i potom u studenom 2020. poslao Ombudsmanu svoje preporuke; upoznat je s time da je Ombudsman u cijelosti prihvatio sve preporuke i da je Europski nadzornik za zaštitu podataka zaključio predmet; traži da Ombudsman u godišnjem izvješću obavijesti proračunsko tijelo o dovršetku tog procesa; upoznat je i s time da je Europski nadzornik za zaštitu podataka od Ombudsmana i ostalih institucija Unije tražio da pruže informacije o prijenosu podataka trećim zemljama i međunarodnim organizacijama te od Ombudsmana traži da s tim u vezi slijedi preporuke EDPS-a;

49. pozdravlja činjenicu da Ombudsman koristi besplatni softver otvorenog koda za vanjsku i unutarnju komunikaciju i promiče njegovu upotrebu kad god je to moguće; cijeni činjenicu da Ombudsman prepoznaje dodanu vrijednost softvera otvorenog koda za povećanje transparentnosti i daje mu prednost pri razvoju novih IT projekata;

Zgrade i sigurnost

50. upoznat je s izazovima s kojima se Ombudsman suočava u vezi s premještanjem ureda u Bruxellesu tijekom pandemije bolesti COVID-19; prima na znanje ispitivanje tržišta i osiguravanje natječajnog postupka kojim se Parlamentu omogućilo da pronađe odgovarajuću zgradu u koju će se zbog širenja EDPS-a preseliti uredi Ombudsmana u Bruxellesu;

51. prima na znanje odluku o financiranju dijela projekta premještanja ureda Ombudsmana te o pokrivanju troškova za novi namještaj, pri čemu će se koristiti sredstva ušteđena zbog pandemije bolesti COVID-19 i sredstva dobivena revizijom organigrama i politike zapošljavanja Ombudsmana; prima na znanje zahtjev za prijenos podnesen proračunskom tijelu u rujnu 2020.;

52. ističe da je u novim radnim prostorima prednost dana fleksibilnim prostorijama za suradnju i sastanke te je stoga vrlo malo pojedinačnih ureda; upoznat je s činjenicom da su u vezi s rasporedom radnog prostora održana savjetovanja s predstavnicima osoblja; poziva Ombudsmana da nakon odgovarajućeg testnog razdoblja procijeni jesu li nove prostorije prikladne za provedbu povjerljivih radnih zadataka i jesu li članovi osoblja njima zadovoljni;

53. napominje da u sklopu novog objekta Ombudsmana neće postojati parkiralište, ali da se razmatra mogućnost da se ponude pakirna mjesta za bicikle; pozdravlja činjenicu da se članovima osoblja olakšavaju mogućnosti za održivu mobilnost;

Okoliš i održivost

54. potiče Ombudsmana da i dalje poduzima napore za smanjenje ekološkog otiska poticanjem digitalizacije, smanjenjem upotrebe papira i, po potrebi i mogućnosti, upotrebom sustava za videokonferencije umjesto misija;

55. primjećuje da je posljednjih godina smanjena upotreba papira, što pokazuje činjenica da je narudžba papira 2020. činila 55 % zahtjeva iz 2017.; nadalje napominje da se publikacije Ombudsmana sad uglavnom distribuiraju elektronički; preporučuje uspostavu konkretne strategije „bez papira”;

56. poziva Ombudsmana da u svoje rukovoditeljske odluke uključi odgovarajuća razmatranja strategije održivog razvoja te da tu strategiju uključi u provedbu svojih istraga;

Komunikacija i višejezičnost

57. pozdravlja upotrebu novinskih članaka na internetu kako bi se pojasnile aktualne istrage te odjeljak na internetskim stranicama Ombudsmana namijenjen javnom pristupu dokumentima;

58. ističe da je važno podizati razinu osviještenosti građana Unije o mogućnosti podnošenja pritužbe Ombudsmanu u slučaju mogućih nepravilnosti institucija Unije; u tom pogledu prima na znanje tekuće napore Ombudsmana da poveća svoju vidljivost kombiniranjem standardnih komunikacijskih alata s opsežnijom upotrebom platformi društvenih mreža;

59. prima na znanje interes Ombudsmana da se pridruži određenim institucijama Unije u javnom pilot-projektu za alternativne platforme društvenih mreža radi ublažavanja rizika za privatnost povezanih s vodećim kanalima društvenih mreža;

60. prima na znanje konferenciju organiziranu kako bi se obilježilo 25. godina Ombudsmana i povezane aktivnosti za poboljšanje znanja i osviještenosti o njegovoj ulozi i potencijalnom utjecaju na život građana Unije;

61. smatra pozitivnim interni komunikacijski kanal, bilten „EOExpress" koji je dostupan preko intraneta Ombudsmana, posebno uzimajući u obzir potrebu za većim širenjem informacija među članovima osoblja u razdoblju ograničenja kretanja tijekom pandemije bolesti COVID-19;

Međuinstitucijska suradnja

62. ističe važnost održavanja visoke razine razmjene i suradnje Ombudsmana s Europskom mrežom pučkih pravobranitelja; potiče Ombudsmana da zadrži savjetodavnu ulogu za podnositelje pritužbi i članove Europske mreže pučkih pravobranitelja, među ostalim i upotrebom alata za suradnju na daljinu koji su uspješno uvedeni 2020.; predlaže istraživanje novih načina za razvoj aktivnosti umrežavanja u različitim područjima, razmjenu najboljih praksi i razvoj zajedničkih rješenja;

63. ističe nekoliko međuinstitucijskih sporazuma potpisanih 2020. sa službama Komisije (Glavna uprava za proračun, Glavna uprava za ljudske resurse, Ured za upravljanje individualnim materijalnim pravima i njihovu isplatu te Glavno tajništvo) kako bi se osigurao pristup relevantnim korporativnim alatima (ABAC, Hermes, ARES, Sysper) i pregovore s Parlamentom u pogledu administrativnih dogovora o upravljanju krizom i kontinuitetu poslovanja (također kao daljnje mjere na temelju preporuka unutarnjeg revizora); pozdravlja upotrebu međuinstitucijskih okvirnih ugovora o informacijskim tehnologijama; traži od Ombudsmana da i dalje razvija sinergije i resurse s drugim institucijama i tijelima Unije;

64. upoznat je s obvezom Ombudsmana da izvješćuje o tome kako se institucije pridržavaju njegovih preporuka, posebno u okviru godišnjeg izvješća „Putting it Right"(Kako ispraviti problem); pozdravlja spremnost Ombudsmana da proaktivno podijeli svoje predmete s odborima Parlamenta; smatra to korisnim te stoga poziva Ombudsmana da svoje preporuke iz strateških istraga i dalje dijeli izravno s relevantnim odborima Parlamenta;

Pandemija bolesti COVID-19

65. ističe da je od ukupno 2 148 novih pritužbi koje su obrađene tijekom 2020. njih 170 povezano s bolesti COVID-19, no samo su 34 u okviru mandata Ombudsmana; pozdravlja preporuke Ombudsmana upućene Komisiji i Vijeću o tome kako održati visoke standarde transparentnosti i odgovornosti za odluke tijekom pandemije bolesti COVID-19; čestita Ombudsmanu na nizu istraga i inicijativa provedenih kao odgovor na bolest COVID-19 u institucijama i agencijama Unije 2020., koje su pomogle administraciji Unije da zadrži najviše standarde dobre uprave čak u teškim vremenima, što je pozitivno pridonijelo povjerenju građana u Uniju;

66. sa zadovoljstvom prima na znanje da je Ombudsman povećao učinkovitost obrade istraga iskorištavanjem svih prednosti digitalizacije i novih načina rada, posebno rada na daljinu koji je potaknula pandemija bolesti COVID-19; ipak priznaje da će za određene aspekte njegova rada i dalje biti potrebne misije, konkretno razumijevanje konteksta istrage i omogućivanje zajedničkog promišljanja; potiče Ombudsmana da provede sveobuhvatno razmatranje digitalizacije u pogledu budućnosti te institucije;

67. potiče Ombudsmana da u svoju internu strategiju upravljanja u potpunosti uključi iskustvo stečeno tijekom pandemije bolesti COVID-19 u pogledu kontinuiteta poslovanja i planova upravljanja krizom, sposobnosti brze reakcije IT-ja i otpornosti organizacije, dužnosti skrbi prema članovima osoblja, učinkovitosti interne komunikacije i fleksibilnosti radnih procesa.