RISOLUZIONE (UE) 2022/1708 DEL PARLAMENTO EUROPEO

del 4 maggio 2022

sul discarico per l'esecuzione del bilancio generale dell'Unione europea per l'esercizio 2020, sezione VIII — Mediatore europeo

IL PARLAMENTO EUROPEO,

— vista la sua decisione sul discarico per l'esecuzione del bilancio generale dell'Unione europea per l'esercizio 2020, sezione VIII — Mediatore europeo,

— visti l'articolo 100 e l'allegato V del suo regolamento,

— vista la relazione della commissione per il controllo dei bilanci (A9-0068/2022),

A. considerando che, nel contesto della procedura di discarico, l'autorità di discarico intende sottolineare che è particolarmente importante rafforzare ulteriormente la legittimità democratica delle istituzioni dell'Unione migliorando la trasparenza e la responsabilità e attuando il concetto della programmazione di bilancio basata sulla performance nonché una corretta gestione delle risorse umane;

1. rileva con soddisfazione che la Corte dei conti ("la Corte") non ha individuato debolezze significative riguardo agli aspetti sottoposti ad audit relativi alle risorse umane e agli appalti per quanto concerne il Mediatore europeo ("il Mediatore");

2. sottolinea che la Corte, sulla base del lavoro di audit svolto, ha concluso che i pagamenti relativi all'esercizio 2020 per le spese amministrative delle istituzioni, incluse quelle del Mediatore, sono, nell'insieme, privi di errori rilevanti;

3. si compiace del fatto che la Corte non abbia individuato alcun problema specifico inerente alla regolarità delle operazioni e che non sia stato rilevato alcun problema significativo a seguito dell'esame del sistema di supervisione e controllo del Mediatore;

4. è consapevole del fatto che il capitolo 9 "Amministrazione" della relazione annuale della Corte è incentrato sulle spese relative a risorse umane, immobili, attrezzature, energia, tecnologie della comunicazione e dell'informazione e che la Corte indica che tali spese sono a basso rischio;

Gestione finanziaria e di bilancio

5. osserva che il bilancio del Mediatore è principalmente amministrativo e che gran parte dello stesso è utilizzata per spese relative a risorse umane, immobili, mobilio e attrezzature, nonché costi di funzionamento vari; rileva che nel 2020 esso ammontava a 12 348 231 EUR (rispetto agli 11 496 261 EUR del 2019 e ai 10 837 545 EUR del 2018);

6. constata che il tasso di esecuzione in termini di impegni (compresi gli stanziamenti riportati dal 2020 al 2021) è pari al 94,91 % nel 2020 (rispetto al 92,33 % del 2019) e che nel 2020 è stato pagato il 93,16 % degli stanziamenti totali (rispetto all'89,5 % del 2019 e al 91,3 % del 2018); accoglie con favore l'incremento dell'esecuzione del bilancio annuale del Mediatore, nonostante le difficoltà riscontrate nel 2020 a causa della pandemia di COVID-19;

7. osserva che il Mediatore ha riassegnato circa 44 500 EUR (o lo 0,4 % del suo bilancio) mediante un trasferimento interno di stanziamenti che non ha coinvolto l'autorità di bilancio e 1,37 milioni di EUR (o l'11,1 % del suo bilancio) mediante due trasferimenti esterni di stanziamenti che hanno coinvolto l'autorità di bilancio; rileva inoltre che tali riassegnazioni sono state rese possibili grazie ai risparmi derivanti da una diminuzione della spesa a seguito della pandemia di COVID-19 e alle riforme apportate all'organigramma del Mediatore;

8. prende atto dei pagamenti totali pari a 11 503 768,06 EUR, corrispondenti al 93,16 % del bilancio del 2020 (rispetto all'89,51 % del 2019); rileva con soddisfazione che nel 2020, su un totale di 537 pagamenti effettuati, il 99,4 % è stato eseguito entro i termini previsti, con tempi medi di pagamento pari a 11,9 giorni, ben al di sotto del termine massimo consentito di 30 giorni;

9. prende atto della riduzione degli stanziamenti riportati dal 2020 al 2021, pari a 215 895,65 EUR, vale a dire l'1,7 % del bilancio del 2020, rispetto a quelli riportati dal 2019 al 2020 (che ammontavano a 323 410 EUR, pari al 2,8 % del bilancio del 2019); osserva inoltre che il 74,31 % degli stanziamenti riportati dal 2019 al 2020 è stato utilizzato (rispetto al 90,36 % del 2018);

10. riconosce che, nel corso del 2020, la pandemia di COVID-19 ha avuto un impatto sul bilancio del Mediatore riducendo le spese previste per conferenze (-109 % rispetto al 2019), missioni (-89 % rispetto a quanto speso nel 2019) e formazione del personale (-59 % rispetto a quanto speso nel 2019); è consapevole del fatto che la riduzione delle spese ha reso disponibili risorse che sono state riassegnate per finanziare parte dei costi connessi al trasferimento della sede di Bruxelles (da finalizzare nel 2021); accoglie con favore la dimostrazione di un uso efficiente e ottimizzato delle risorse del Mediatore;

11. osserva che il Mediatore ha organizzato tre gare d'appalto nel 2020, di cui due contratti di valore molto modesto (fino a 15 000 EUR) e un contratto di valore modesto (fino a 60 000 EUR), con un unico candidato a causa della natura specifica della formazione offerta dall'offerente;

Gestione interna, performance, controllo interno

12. accoglie con favore l'adozione, nel dicembre 2020, della strategia "Verso il 2024", che delinea l'approccio che il Mediatore adotterà durante il mandato 2020-2024 per contribuire a creare, nella misura più ampia possibile, un'amministrazione dell'Unione più responsabile, trasparente, etica ed efficiente al fine di far fronte a sfide quali lo scetticismo nei confronti dell'Unione, le sfide politiche e il piano di ripresa dalla COVID-19; ritiene che tale approccio sia essenziale per garantire un'efficacia continua e rafforzare la fiducia dei cittadini nell'istituzione;

13. osserva che, nel 2020, al fine di sostenere la strategia "Verso il 2024", il Mediatore ha riesaminato il proprio organigramma, finalizzando tale processo nel giugno 2021 con l'assunzione della direttrice amministrativa; invita il Mediatore a monitorare i risultati delle modifiche apportate alla propria struttura organizzativa sul lungo periodo e a riferire in merito agli stessi; prende atto con soddisfazione dei risultati positivi della nuova struttura organizzativa, che si fonda in larga misura su un sistema basato sulla fiducia nel personale e include aspetti quali il rafforzamento dell'impatto e dell'efficienza del processo di indagine attraverso l'eliminazione di una gerarchia eccessiva, la facilitazione della comunicazione interna, del coordinamento e del lavoro collaborativo tra i team, la possibilità per il personale di acquisire esperienza manageriale come team leader e la garanzia di una forza lavoro versatile e flessibile; ritiene che la creazione di gruppi di revisione paritari faciliterà la coerenza e un approccio uniforme e migliorerà la qualità del lavoro sui casi;

14. è consapevole del fatto che il nuovo contesto mira a garantire una ripartizione più efficiente del carico di lavoro attraverso l'assegnazione di assistenti alla gestione delle denunce che non rientrano nel mandato del Mediatore, i quali, ad esempio, consigliano ai denuncianti di contattare l'autorità meglio in grado di occuparsi di tali questioni; si compiace del fatto che tale decisione strategica abbia consentito agli assistenti di trattare il 22 % di tutte le denunce ricevute che non rientrano nel mandato del Mediatore, concedendo agli addetti al trattamento dei casi più tempo per concentrarsi sulle indagini; invita il Mediatore a fornire all'autorità di discarico un elenco di tali denunce;

15. osserva che il Mediatore ha altresì sviluppato una nuova serie di indicatori chiave di prestazione (ICP), oltre alle azioni organizzate in sei aree tematiche nel quadro del piano di gestione annuale (PGA) 2020, su cui il Mediatore si concentrerà nel 2021, al fine di contribuire a misurare l'attuazione degli obiettivi della strategia "Verso il 2024"; prende atto del fatto che gli ICP sono stati inclusi per la prima volta nel piano di gestione annuale per il 2021 e che i risultati saranno inclusi nella relazione annuale di attività 2021; si compiace del conseguimento di risultati di performance rilevanti, anche durante la pandemia, in particolare per quanto concerne gli ICP che hanno superato gli obiettivi interni;

16. riconosce che, sebbene la pandemia di COVID-19 abbia avuto un impatto sul numero di denunce presentate al Mediatore, tale impatto non è stato troppo esteso poiché si è verificata solo una lieve diminuzione sia del numero complessivo di denunce presentate (2 107 nel 2020 rispetto alle 2 171 del 2019 e alle 2 180 del 2018), sia del numero complessivo delle denunce trattate (2 148 nel 2020 rispetto alle 2 201 del 2019);

17. si congratula con il Mediatore per essere riuscito a migliorare il livello di efficienza nella gestione delle denunce e delle indagini adottando una decisione sull'ammissibilità entro un mese nel 98 % dei casi (rispetto al 91 % del 2019) e chiudendo le indagini entro 6 mesi nel 76 % dei casi (rispetto al 63 % del 2019) o entro 18 mesi nel 97 % dei casi (rispetto al 90 % del 2019);

18. prende atto dell'andamento positivo del tasso di efficienza nel tempo necessario per trattare le denunce, con un tempo medio di 36 giorni nel 2020 (nel 2019 e nel 2018 era rispettivamente di 64 e 78 giorni), mentre il tempo medio per concludere un'indagine è stato di 133 giorni nel 2020 (nel 2019 e nel 2018 era rispettivamente di 208 e 254 giorni); osserva che il rapporto tra i casi chiusi (392) e le indagini avviate (365) è ancora superiore alla media e che ciò conferma gli sforzi del Mediatore in termini di efficienza;

19. si compiace dell'aumento della percentuale di indagini avviate in relazione a casi di interesse pubblico, con 65 indagini avviate nel 2020 (l'obiettivo era fissato a 50) rispetto alle 45 avviate nel 2019; constata che i casi di interesse pubblico sono rilevanti per un gruppo ben più ampio di persone rispetto al solo denunciante e sono in grado di portare a miglioramenti a livello amministrativo, il che figura tra gli obiettivi chiave della strategia del Mediatore;

20. plaude ai risultati positivi della procedura accelerata, che consente di trattare le denunce relative all'accesso del pubblico ai documenti molto più rapidamente, dal momento che il tempo medio è ora un terzo rispetto a quello necessario prima dell'introduzione della procedura;

21. sottolinea che nel 2020 la percentuale di denunce rientranti nel mandato del Mediatore è stata pari al 34 %, che è al di sopra dell'obiettivo (33 %), ma al di sotto della percentuale del 2019 (39 %); rileva con soddisfazione che l'efficiente inversione di tendenza dei casi ha consentito di riportare un minimo record di indagini (92) dal 2020 al 2021 (rispetto alle 117 indagini riportate dal 2019 al 2020);

22. osserva che il tasso di accettazione delle raccomandazioni del Mediatore è migliorato (79 % nel 2020 rispetto al 77 % del 2019 in termini di accettazione complessiva), ma rimane al di sotto dell'obiettivo del 90 %; rileva che il tasso di accettazione è calcolato in un determinato momento e non tiene conto di tutte le azioni successive messe in atto per rispondere alle raccomandazioni del Mediatore;

23. prende atto della finalizzazione del nuovo manuale sulle procedure per il trattamento delle denunce e della nomina dei coordinatori in materia di gestione delle conoscenze nell'ambito del nuovo organigramma, le cui proposte di intervento sono in corso di attuazione;

24. rileva con soddisfazione l'assenza di osservazioni a seguito della verifica, da parte della Corte, dei sistemi di supervisione e di controllo del Mediatore, comprese le norme di controllo interno, la gestione del rischio, i controlli ex ante ed ex post, i registri delle eccezioni, la supervisione della direzione, le relazioni di audit interno e le misure antifrode;

25. osserva con soddisfazione che il Mediatore, a seguito di una proposta della Corte, ha posto in essere una misura di precauzione e di mitigazione in base alla quale le operazioni che non possono essere verificate dal controllore ex ante sono verificate ex post;

Risorse umane, benessere del personale e parità di genere

26. rileva che nel 2020 il profilo e la composizione del personale erano molto simili a quelli del 2019, con un totale di 73 membri del personale, di cui 37 funzionari, 8 agenti contrattuali e 28 agenti temporanei; osserva una riduzione del numero di agenti contrattuali (da 11 nel 2019 a 8 nel 2020) ed è a conoscenza della decisione del Mediatore di assumere agenti contrattuali principalmente per coprire le assenze del personale;

27. osserva che il Mediatore ha adottato politiche in materia di congedo parentale nel 2004, di telelavoro nel 2016 e di lavoro a tempo parziale nel 2019; ritiene che, basandosi sull'esperienza della pandemia di COVID-19, le politiche in materia di modalità di lavoro ibride dovrebbero essere riviste, ove opportuno, al fine di aumentare la resilienza e l'efficienza dell'istituzione tutelando al contempo il benessere e la soddisfazione del personale; è consapevole, al riguardo, del fatto che il Mediatore ha riesaminato le sue politiche in materia sia di orario flessibile che di telelavoro e che la nuova decisione sul telelavoro è già stata adottata nel 2021 a seguito di consultazioni con i rappresentanti del personale;

28. plaude alla rapida reazione del Mediatore alle limitazioni imposte dalla pandemia di COVID-19 e all'adozione del telelavoro come regime di lavoro standard, alla flessibilità dell'orario di lavoro e al rientro in ufficio su base volontaria e nel rispetto sia delle misure di sicurezza adottate dalle istituzioni dell'Unione che delle rispettive norme nazionali; osserva che l'istituzione ha temporaneamente rimosso il limite di 15 giorni per il telelavoro dall'estero, estendendo tale possibilità ai tirocinanti;

29. rileva che la capacità del Mediatore di adattarsi rapidamente alla pandemia di COVID-19 si deve in larga misura alla sua preparazione in termini di continuità operativa; osserva che l'ambiente informatico che consente al personale di lavorare a distanza a tempo pieno era già stato predisposto e testato prima dello scoppio della pandemia, il che ha fortemente agevolato la rapida transizione verso il telelavoro e ridotto al minimo le perturbazioni nel lavoro del Mediatore;

30. è consapevole del fatto che il Mediatore ha riprogettato le sue azioni di sensibilizzazione sul benessere alla luce della pandemia di COVID-19; accoglie con favore, al riguardo, l'approccio del Mediatore volto a dare priorità a corsi di formazione incentrati su questioni relative alla gestione del telelavoro su vasta scala, al miglioramento della comunicazione e della collaborazione tra i membri del personale e i dirigenti e al raggiungimento di un equilibrio tra vita privata e vita professionale quando si lavora da remoto; apprezza le iniziative creative quali le pause caffè e le sessioni di pranzo virtuali, unitamente alla collaborazione del servizio medico del Parlamento per offrire supporto psicologico; incoraggia il Mediatore a continuare a sviluppare la propria strategia volta a raggiungere un buon equilibrio tra gli obblighi privati dei membri del personale e l'interesse del servizio;

31. plaude all'adozione, nel 2020, della "politica di rientro al lavoro", volta a facilitare il reinserimento del personale dopo un lungo periodo di congedo malattia, indipendentemente dal fatto che il congedo malattia sia legato o meno a un esaurimento;

32. constata che è stato fornito un sostegno specifico ai membri del personale sotto stress e che la normale formazione obbligatoria in materia di "dignità e rispetto sul lavoro" riprenderà nel 2021 per tutti i membri del personale;

33. osserva che, alla fine del 2020, un membro del personale ha inviato una segnalazione concernente presunte molestie derivanti dalla gestione di un caso nel 2018 e che tale segnalazione è stata trasmessa all'OLAF ed è attualmente oggetto di indagine; auspica che, nel frattempo, il Mediatore abbia adottato tutte le misure necessarie per proteggere la presunta vittima; rammenta l'importanza di una formazione obbligatoria per il personale in materia di politica di tolleranza zero contro le molestie;

34. riconosce che le conseguenze impreviste della pandemia di COVID-19 hanno obbligato il Mediatore a rinviare l'aggiornamento della politica in materia di inclusione e diversità; è consapevole del fatto che la politica in materia di inclusione e diversità è presente nelle attività degli uffici, compresa la formazione, la composizione dei comitati di selezione e la divulgazione mirata dei bandi di tirocinio; incoraggia il Mediatore a riprendere il processo al fine di rafforzare la diversità e rendere l'istituzione un luogo di lavoro più inclusivo, in particolare per le persone con disabilità;

35. osserva che, il 31 dicembre 2020, la distribuzione complessiva di genere era pari al 66 % di donne e al 34 % di uomini, senza alcuna variazione rispetto al 2019; rileva che su, un totale di sei posizioni dirigenziali, quattro sono ricoperte da donne, che ricoprono anche le prime due posizioni dirigenziali senior;

36. riconosce che gli sforzi compiuti per raggiungere l'equilibrio di genere nelle attività di formazione hanno avuto un impatto positivo e che il numero medio di giornate di formazione per persona nel 2020 è stato di 2,4 per le donne e di 2,5 per gli uomini;

37. osserva che, nel 2020, il personale del Mediatore contava 18 nazionalità differenti (in leggera diminuzione rispetto al 2019) e che le posizioni dirigenziali erano distribuite solo tra quattro nazionalità (rispetto alle sei del 2018 e alle cinque del 2019); invita il Mediatore a continuare ad adoperarsi al fine di raggiungere una distribuzione geografica accettabile, che tenga tuttavia conto delle dimensioni ridotte dell'ufficio;

38. osserva che, nonostante la pandemia di COVID-19, il Mediatore ha accolto 13 tirocinanti nel 2020; si compiace del fatto che il Mediatore abbia cercato di garantire le migliori condizioni di tirocinio riducendo e scaglionando leggermente i nuovi arrivati e organizzando solo una selezione annuale anziché due; si compiace della remunerazione dignitosa offerta dal Mediatore a tutti i tirocinanti per coprire il costo della vita;

39. evidenzia le misure tempestive adottate per sostenere i tirocinanti durante le restrizioni lavorative imposte dalla pandemia di COVID-19, fornendo strumenti informatici e altro materiale infrastrutturale, nonché un importo forfettario aggiuntivo di 40 EUR al mese per garantire che i tirocinanti disponessero di una connessione Internet di alta qualità;

Quadro etico e trasparenza

40. plaude alla creazione di una pagina speciale sull'intranet del Mediatore dedicata all'etica e alla buona condotta, in particolare all'inclusione delle linee guida per l'attuazione della politica antimolestie adottata nel 2019, nonché al fatto che la formazione iniziale dei nuovi membri del personale e tirocinanti contenga una sessione sulla condotta etica; è consapevole del fatto che due corrispondenti etici fungono da punto di informazione e di assistenza su questioni relative all'etica;

41. plaude al fatto che il Mediatore pubblichi il suo calendario sul sito web e utilizzi sistematicamente il registro per la trasparenza per accertarsi che gli ospiti o gli interlocutori che prendono parte alle riunioni e agli eventi organizzati dal Mediatore vi siano iscritti; incoraggia vivamente il Mediatore a proseguire tali sforzi e ad associare l'organizzatore degli eventi e i partecipanti alle riunioni pubblicati sul suo sito web ai dati registrati nel registro per la trasparenza;

42. propone di condurre un'indagine finalizzata a valutare la consapevolezza dei membri del personale riguardo al quadro etico del Mediatore, come raccomandato dalla Corte alle istituzioni sottoposte ad audit nella sua relazione speciale n. 13/2019, dal titolo "I quadri etici delle istituzioni dell'UE controllate: ci sono margini di miglioramento";

43. accoglie con favore la conferenza organizzata sul futuro del regolamento (CE) n. 1049/2001 del Parlamento europeo e del Consiglio ([1]) relativo all'accesso del pubblico ai documenti delle istituzioni dell'Unione, nell'ambito della quale il Mediatore ha posto l'accento sull'importanza del quadro giuridico al fine di consentire ai cittadini di chiamare l'Unione a rendere conto delle sue azioni, e ha chiesto che sia modernizzato; condivide la posizione del Mediatore secondo cui tale quadro dovrebbe essere più in linea con i diritti dei cittadini, incoraggiare una maggiore trasparenza e tenere conto della giurisprudenza esistente in materia di trasparenza nei processi decisionali; ricorda, a tale riguardo, che le questioni in materia di trasparenza rappresentano circa un quarto delle indagini condotte dal Mediatore ogni anno;

Digitalizzazione, cibersicurezza, protezione dei dati

44. si compiace del fatto che il Mediatore pubblichi automaticamente le indagini sul suo sito web, a meno che un denunciante non abbia espressamente richiesto la riservatezza o che un caso contenga dati personali;

45. osserva che le principali attività informatiche del 2020 miravano ad agevolare la continuità operativa del Mediatore nel contesto della pandemia di COVID-19, compresa una transizione armoniosa ed efficace al lavoro a distanza da parte di tutti i membri del personale e nuove soluzioni per riunioni e conferenze online; prende atto del conseguente notevole aumento della spesa per le apparecchiature mobili, passata da 31 000 EUR nel 2019 a 108 000 EUR nel 2020;

46. si compiace dei progressi realizzati nell'utilizzo degli strumenti informatici, come richiesto dal Parlamento, con particolare riguardo all'importazione automatica di informazioni dal sito web del Mediatore al suo sistema di gestione delle denunce (CMSEO) e allo sviluppo dell'interazione con il denunciante attraverso l'account online per tutto il ciclo di vita della denuncia; riconosce che entrambe le azioni porteranno a un miglioramento significativo in termini di sicurezza dei dati e di efficienza;

47. accoglie con favore il fatto che tutte le azioni contenute nel piano d'azione 2018 per il regolamento dell'UE sulla protezione dei dati siano state attuate, in particolare i) è stato sviluppato e pubblicato sul sito web del Mediatore un registro centrale delle attività di trattamento, ii) è stato messo a punto un modello per le valutazioni d'impatto sulla protezione dei dati e iii) il Mediatore ha adottato una decisione sulle norme interne volte a limitare determinati diritti degli interessati nel trattamento dei dati personali, che è stata pubblicata nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*;

([1]) Regolamento (CE) n. 1049/2001 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 30 maggio 2001, relativo all'accesso del pubblico ai documenti del Parlamento europeo, del Consiglio e della Commissione (GU L 145del 31.5.2001, pag. 43).

48. osserva che nel 2019 il garante europeo della protezione dei dati (GEPD) ha effettuato un'indagine sul trattamento dei dati personali da parte del Mediatore e successivamente, nel novembre 2020, ha inviato le sue raccomandazioni al Mediatore; è al corrente del fatto che il Mediatore ha accettato appieno tutte le raccomandazioni e che il GEPD ha archiviato il caso; chiede che, nella sua relazione annuale, il Mediatore informi l'autorità di discarico in merito alla conclusione della procedura; è altresì a conoscenza del fatto che il GEPD ha chiesto al Mediatore e ad altre istituzioni dell'Unione di fornire informazioni sui trasferimenti di dati verso paesi terzi e organizzazioni internazionali e chiede al Mediatore di seguire la raccomandazione del GEDP al riguardo;

49. accoglie con favore il fatto che il Mediatore utilizzi e promuova, ove possibile, l'uso di software gratuiti e open source per la comunicazione esterna e interna; apprezza il fatto che il Mediatore riconosca il valore aggiunto dei software open source per aumentare la trasparenza e attribuisca priorità allo sviluppo di nuovi progetti informatici;

Edifici e sicurezza

50. è consapevole delle sfide affrontate dal Mediatore in relazione al trasferimento dell'ufficio di Bruxelles durante la pandemia di COVID-19; prende atto dell'analisi di mercato e della conseguente procedura di gara, che ha consentito al Parlamento di individuare un edificio idoneo per trasferire i locali del Mediatore a Bruxelles in ragione dell'espansione del GEPD;

51. prende atto della decisione di finanziare parte del progetto di trasferimento del Mediatore, nonché di coprire il costo dei nuovi arredi utilizzando i risparmi derivanti dalla pandemia di COVID-19 e quelli generati dalla revisione dell'organigramma e della politica di assunzione del Mediatore; prende atto della richiesta di storno di bilancio presentata all'autorità di bilancio nel settembre 2020;

52. sottolinea che nei nuovi spazi di lavoro è stata data la priorità alle strutture flessibili per le riunioni collaborative e, pertanto, è presente un numero molto limitato di uffici singoli; è consapevole del fatto che i rappresentanti del personale sono stati consultati sulle disposizioni relative agli spazi di lavoro; invita il Mediatore a valutare, dopo un adeguato periodo di prova, l'adeguatezza della nuova sede in termini sia di svolgimento di lavoro riservato, sia di soddisfazione dei membri del personale;

53. osserva che la nuova sede del Mediatore non disporrà di parcheggi in loco, ma che si stanno prendendo in considerazione misure volte a fornire parcheggi per le biciclette; accoglie con favore l'agevolazione di opzioni di mobilità sostenibile per i membri del personale;

Ambiente e sostenibilità

54. incoraggia il Mediatore a continuare ad adoperarsi al fine di ridurre l'impronta ambientale aumentando la digitalizzazione, riducendo l'uso della carta e, ove possibile e appropriato, utilizzando sistemi di videoconferenza al posto delle missioni;

55. prende atto della riduzione dell'uso della carta negli ultimi anni, illustrata dal fatto che gli ordini di carta nel 2020 hanno rappresentato il 55 % delle esigenze del 2017; osserva inoltre che le pubblicazioni del Mediatore sono oggi per lo più distribuite per via elettronica; raccomanda di mettere in atto una concreta strategia "zero carta";

56. invita il Mediatore a integrare, nelle sue decisioni gestionali, considerazioni adeguate sulla strategia di sviluppo sostenibile e a includere tale strategia nello svolgimento delle sue indagini;

Comunicazione e multilinguismo

57. plaude all'uso di articoli di notizie online per spiegare le indagini di attualità e alla sezione del sito web del Mediatore dedicata all'accesso del pubblico ai documenti;

58. sottolinea l'importanza di sensibilizzare i cittadini dell'Unione sulla possibilità di ricorrere al Mediatore in caso di presunta cattiva amministrazione da parte delle istituzioni dell'Unione; prende atto, al riguardo, dei continui sforzi del Mediatore per aumentare la propria visibilità coniugando strumenti di comunicazione standard con un uso più ampio delle piattaforme di social media;

59. prende atto dell'interesse del Mediatore a partecipare insieme ad alcune istituzioni dell'Unione a un progetto pilota pubblico sulle piattaforme di social media alternative volto a mitigare i rischi per la vita privata associati ai principali canali di social media;

60. prende atto della conferenza organizzata per celebrare i 25 anni del Mediatore e delle relative attività volte a migliorare la conoscenza e la consapevolezza circa il suo ruolo e il suo potenziale impatto sulla vita dei cittadini dell'Unione;

61. considera positiva la comunicazione interna, la newsletter "EOExpress" accessibile sull'intranet del Mediatore, con particolare riguardo alla necessità di intensificare la divulgazione delle informazioni ai membri del personale durante il periodo di isolamento COVID-19;

Cooperazione interistituzionale

62. sottolinea l'importanza per il Mediatore di mantenere un livello elevato di scambi e di cooperazione con la rete europea dei difensori civici (ENO); incoraggia il Mediatore a mantenere un ruolo consultivo nei confronti dei ricorrenti e dei membri dell'ENO, anche utilizzando gli strumenti per la cooperazione a distanza introdotti con successo nel 2020; suggerisce di esplorare nuovi modi per sviluppare attività di rete in diversi ambiti, condividendo le migliori pratiche e sviluppando soluzioni comuni;

63. evidenzia i numerosi accordi interistituzionali firmati nel 2020 con i servizi della Commissione (Direzione generale Bilancio, Direzione generale Risorse umane, Ufficio contabile e Segretariato generale) per avere accesso ai relativi strumenti aziendali (ABAC, Hermes, ARES, Sysper) e la negoziazione con il Parlamento in merito a un accordo amministrativo sulla gestione delle crisi e sulla continuità operativa (anche a seguito della raccomandazione del suo revisore interno); accoglie con favore l'uso di contratti quadro interistituzionali nel settore delle tecnologie dell'informazione; chiede al Mediatore di continuare a sviluppare sinergie e risorse con altri organi e istituzioni dell'Unione;

64. è a conoscenza dell'impegno del Mediatore di riferire in merito alle modalità attraverso cui le istituzioni si conformano alle sue raccomandazioni, in particolare attraverso la sua relazione annuale dal titolo "Putting it Right?" (Rettificare la situazione?); plaude alla disponibilità del Mediatore a condividere in maniera proattiva i suoi casi con le commissioni del Parlamento; ritiene utile che il Mediatore continui a condividere le sue raccomandazioni relative alle indagini strategiche direttamente con le commissioni competenti del Parlamento e lo invita dunque ad agire in tal senso;

Pandemia di COVID-19

65. osserva che 170 reclami, su un totale di 2 148 nuovi reclami trattati nel 2020, erano legati alla COVID-19, ma solo 34 rientravano nel mandato del Mediatore; plaude alle raccomandazioni rivolte dal Mediatore alla Commissione e al Consiglio su come mantenere elevati standard di trasparenza e di responsabilità nelle decisioni durante la pandemia di COVID-19; si congratula con il Mediatore per la serie di indagini e di iniziative condotte nel 2020 sulla risposta alla pandemia di COVID-19 all'interno delle istituzioni e delle agenzie dell'Unione, che hanno aiutato l'amministrazione dell'UE a mantenere i più elevati standard di buona amministrazione anche in tempi difficili, contribuendo così in modo positivo alla fiducia dei cittadini nell'Unione;

66. rileva con soddisfazione che il Mediatore ha aumentato l'efficienza della gestione delle indagini sfruttando al meglio le azioni di digitalizzazione e i nuovi metodi di lavoro, in particolare il telelavoro, promossi dalla pandemia di COVID-19; riconosce, tuttavia, che alcuni aspetti del suo lavoro richiederanno ancora missioni, in particolare la comprensione del contesto dell'indagine e l'agevolazione del pensiero collettivo; incoraggia il Mediatore a procedere a una riflessione globale sulla digitalizzazione in relazione al futuro dell'istituzione;

67. esorta il Mediatore a integrare appieno, nella sua strategia di gestione interna, gli insegnamenti tratti dalla pandemia di COVID-19 in termini di continuità operativa e piani di gestione delle crisi, reattività dell'infrastruttura informatica e resilienza dell'organizzazione, dovere di diligenza nei confronti del personale, efficacia della comunicazione interna e flessibilità dei processi lavorativi.