EUROPOS PARLAMENTO REZOLIUCIJA (ES) 2022/1708

2022 m. gegužės 4 d.

su pastabomis, sudarančiomis neatskiriamą sprendimo dėl 2020 finansinių metų Europos Sąjungos bendrojo biudžeto įvykdymo patvirtinimo, VIII skirsnis – Europos ombudsmenas, dalį

EUROPOS PARLAMENTAS,

— atsižvelgdamas į savo sprendimą dėl 2020 finansinių metų Europos Sąjungos bendrojo biudžeto įvykdymo patvirtinimo, VIII skirsnis – Europos ombudsmenas,

— atsižvelgdamas į Darbo tvarkos taisyklių 100 straipsnį ir V priedą,

— atsižvelgdamas į Biudžeto kontrolės komiteto pranešimą (A9-0068/2022),

A. kadangi vykdant biudžeto įvykdymo patvirtinimo procedūrą biudžeto įvykdymą tvirtinanti institucija nori pabrėžti, kad ypač svarbu toliau stiprinti Sąjungos institucijų demokratinį teisėtumą didinant skaidrumą ir atskaitomybę, taip pat įgyvendinti rezultatais grindžiamo biudžeto sudarymo koncepciją ir užtikrinti gerą žmogiškųjų išteklių valdymą;

1. su pasitenkinimu pažymi, kad Audito Rūmai nenustatė jokių didelių trūkumų su Europos ombudsmeno (toliau – Ombudsmenas) žmogiškaisiais ištekliais ir viešaisiais pirkimais susijusiose srityse, kurių auditas buvo atliktas;

2. pabrėžia, jog Audito Rūmai, atsižvelgdami į savo atliktą auditą, padarė išvadą, kad 2020 finansiniais metais visi mokėjimai institucijų, įskaitant Ombudsmeną, administracinėmis išlaidomis padengti buvo atlikti be esminių klaidų;

3. palankiai vertina tai, kad Audito Rūmai nenustatė jokių konkrečių problemų, susijusių su operacijų tvarkingumu, ir kad patikrinus Ombudsmeno priežiūros ir kontrolės sistemas nebuvo nustatyta jokių didelių problemų;

4. žino, kad Audito Rūmų metinės ataskaitos 9 skyriuje „Administravimas“ daugiausia dėmesio skiriama žmogiškųjų išteklių, pastatų, įrangos, energetikos, ryšių ir informacinių technologijų išlaidoms ir kad Audito Rūmai nurodo, jog šios išlaidos yra mažos rizikos;

Biudžeto ir finansų valdymas

5. pažymi, kad Ombudsmeno biudžetas yra visų pirma administracinis ir kad didelė dalis lėšų naudojama išlaidoms, susijusioms su žmogiškaisiais ištekliais, pastatais, baldais ir įranga, taip pat įvairioms einamosioms išlaidoms padengti; pažymi, kad 2020 m. jis sudarė 12 348 231 EUR (palyginti su 11 496 261 EUR 2019 m. ir 10 837 545 EUR 2018 m.);

6. pažymi, kad 2020 m. buvo įvykdyta 94,91 proc. (palyginti su 92,33 proc. 2019 m.) įsipareigojimų (įskaitant iš 2020 m. į 2021 m. perkeltus asignavimus) ir kad iš visų asignavimų 93,16 proc. buvo sumokėti 2020 m. (palyginti su 89,5 proc. 2019 m. ir 91,3 proc. 2018 m.); palankiai vertina tai, kad, nepaisant sunkumų, su kuriais 2020 m. susidurta dėl COVID-19 pandemijos, padidėjo Ombudsmeno metinio biudžeto vykdymas;

7. pažymi, kad Ombudsmenas perskirstė apie 44 500 EUR (arba 0,4 proc. savo biudžeto) atlikdamas vidinį asignavimų perkėlimą, kuriame nedalyvauja biudžeto valdymo institucija, ir 1,37 mln. EUR (arba 11,1 proc. savo biudžeto) atlikdamas du išorės asignavimų perkėlimus, kuriuose dalyvauja biudžeto valdymo institucija; taip pat pažymi, kad šie perkėlimai buvo įmanomi dėl sutaupytų lėšų sumažėjus išlaidoms dėl COVID-19 pandemijos ir atlikus Ombudsmeno organizacinės struktūros reformas;

8. pažymi, kad bendra mokėjimų suma sudaro 11 503 768,06 EUR, t. y. 93,16 proc. 2020 m. biudžeto (palyginti su 89,51 proc. 2019 m.); su pasitenkinimu pažymi, kad 2020 m. iš visų atliktų 537 mokėjimų 99,4 proc. buvo atlikti laiku, o vidutinis mokėjimo laikas buvo 11,9 dienos, t. y. gerokai trumpesnis už didžiausią leistiną 30 dienų laikotarpį;

9. pažymi, kad iš 2020 m. į 2021 m. perkelti asignavimai sumažėjo 215 895,65 EUR, t. y. 1,7 proc. 2020 m. biudžeto, palyginti su asignavimais, perkeltais iš 2019 m. į 2020 m. (kurie sudarė 323 410 EUR, t. y. 2,8 proc. 2019 m. biudžeto); taip pat atkreipia dėmesį į tai, kad buvo panaudota 74,31 proc. iš 2019 m. į 2020 m. perkeltų asignavimų (palyginti su 90,36 proc. 2018 m.);

10. pripažįsta, kad 2020 m. COVID-19 pandemija padarė poveikį Ombudsmeno biudžetui, nes sumažėjo numatytos išlaidos, susijusios su konferencijomis (–109 proc., palyginti su 2019 m.), komandiruotėmis (89 proc. mažiau, nei išleista 2019 m.) ir darbuotojų mokymu (59 proc. mažiau, nei išleista 2019 m.); žino, kad sumažinus išlaidas atsirado išteklių, kurie buvo perskirstyti daliai išlaidų, susijusių su biuro Briuselyje perkėlimu (bus baigta 2021 m.), finansuoti; palankiai vertina tai, kad demonstruojamas veiksmingas ir optimalus Ombudsmeno išteklių naudojimas;

11. pažymi, kad 2020 m. Ombudsmenas parengė tris kvietimus teikti pasiūlymus dėl dviejų labai mažos vertės sutarčių (iki 15 000 EUR) ir vienos mažos vertės sutarties (iki 60 000 EUR), kuriai dėl specifinio konkurso dalyvio siūlomų mokymų pobūdžio paraišką pateikė tik vienas kandidatas;

Vidaus valdymas, veikla, vidaus kontrolė

12. palankiai vertina tai, kad 2020 m. gruodžio mėn. priimta strategija iki 2024 m. „Towards 2024“, kurioje išdėstytas požiūris, kurio Ombudsmenas laikysis 2020–2024 m. kadencijos laikotarpiu, siekdamas kuo labiau padėti sukurti atskaitingesnę, skaidresnę, etiškesnę ir veiksmingesnę Sąjungos administraciją, kad būtų galima įveikti tokius iššūkius kaip skepticizmas Sąjungos atžvilgiu, politikos iššūkiai ir ekonomikos gaivinimo po COVID-19 planas; mano, kad šis požiūris yra būtinas siekiant užtikrinti nuolatinį veiksmingumą ir padidinti visuomenės pasitikėjimą institucija;

13. pažymi, kad 2020 m. Ombudsmenas, siekdamas paremti strategiją iki 2024 m. „Towards 2024“, peržiūrėjo savo organizacinę struktūrą; ši procedūra buvo užbaigta 2021 m. birželio mėn. įdarbinant administracijos direktorių; ragina Ombudsmeną stebėti ir pranešti apie savo organizacinės struktūros pokyčių rezultatus ilguoju laikotarpiu; su pasitenkinimu atkreipia dėmesį į teigiamus rezultatus, susijusius su nauja organizacine struktūra, kuri iš esmės grindžiama pasitikėjimo darbuotojais sistema ir apima tokius elementus, kaip tyrimo proceso poveikio ir veiksmingumo didinimą panaikinant pernelyg didelę hierarchiją, palankesnes sąlygas grupių vidaus komunikacijai, koordinavimui ir bendradarbiavimui, darbuotojų įgalinimą įgyti vadovavimo patirties einant grupių vadovų pareigas, įvairiapusės ir lanksčios darbo jėgos užtikrinimą; mano, kad sudarius tarpusavio vertinimo grupes bus sudarytos palankesnės sąlygos užtikrinti nuoseklumą ir vienodą požiūrį ir pagerės bylų nagrinėjimo kokybė;

14. supranta, kad naujomis aplinkybėmis siekiama veiksmingiau paskirstyti darbo krūvį paskiriant padėjėjus tvarkyti skundus, nepatenkančius į Ombudsmeno įgaliojimų sritį, pvz., patarti skundų teikėjams kreiptis į instituciją, kuri gali geriausiai juos išnagrinėti; palankiai vertina tai, kad šis politinis sprendimas leido padėjėjams sutvarkyti 22 proc. visų gautų, bet į įgaliojimų sritį nepatenkančių skundų, taigi bylas nagrinėjantiems pareigūnams buvo suteikta laiko sutelkti dėmesį į tyrimus; ragina Ombudsmeną pateikti biudžeto įvykdymą tvirtinančiai institucijai tokių skundų sąrašą;

15. pažymi, kad Ombudsmenas taip pat parengė naują pagrindinių veiklos rezultatų rodiklių (PVRR) rinkinį, kartu su veiksmais, organizuotais pagal šešias 2020 m. metinio valdymo plano temas, kurioms Ombudsmenas skirs daugiausia dėmesio 2021 m., siekdamas padėti įvertinti strategijos iki 2024 m. „Towards 2024“ tikslų įgyvendinimą; atkreipia dėmesį į tai, kad pagrindiniai veiklos rezultatų rodikliai pirmą kartą buvo įtraukti į 2021 m. metinį valdymo planą, o rezultatai bus įtraukti į 2021 m. metinę veiklos ataskaitą; palankiai vertina tai, kad net pandemijos metu pasiekti atitinkami veiklos rezultatai, visų pirma susiję su pagrindiniais veiklos rezultatų rodikliais, kurie viršijo vidaus tikslus;

16. pripažįsta, kad nors COVID-19 pandemija turėjo poveikio Ombudsmenui pateiktų skundų skaičiui, jis nebuvo labai didelis, nes tiek bendras pateiktų skundų skaičius (2020 m. – 2 107, palyginti su 2 171 skundu 2019 m. ir 2 180 – 2018 m.), tiek bendras išnagrinėtų skundų skaičius (2020 m. – 2 148, palyginti su 2 201 skundu 2019 m.) tik šiek tiek sumažėjo;

17. sveikina Ombudsmeną dėl pagerinto skundų nagrinėjimo ir tyrimų veiksmingumo lygio: 98 proc. bylų atveju (palyginti su 91 proc. 2019 m.) sprendimas dėl priimtinumo priimamas per vieną mėnesį, tyrimai užbaigiami per 6 mėnesius 76 proc. bylų atveju (palyginti su 63 proc. 2019 m.) arba per 18 mėnesių 97 proc. bylų atveju (palyginti su 90 proc. 2019 m.);

18. atkreipia dėmesį į teigiamą veiksmingumo tendenciją, kalbant apie skundų nagrinėjimo laikotarpį: 2020 m. skundų nagrinėjimas vidutiniškai truko 36 dienas (palyginti su 64 dienomis 2019 m. ir 78 dienomis 2018 m.), o 2020 m. vidutinis laikas tyrimui užbaigti buvo 133 dienos (palyginti su 208 dienomis 2019 m. ir 254 dienomis 2018 m.); pažymi, kad baigtų nagrinėti bylų (392) ir pradėtų tyrimų (365) santykis vis dar viršija paritetinį lygį, tai patvirtina Ombudsmeno pastangas veiksmingumo požiūriu;

19. palankiai vertina tai, kad padidėjo viešojo intereso bylose pradėtų tyrimų dalis: 2020 m. pradėti 65 tyrimai, palyginti su 50 tyrimų tikslu, o 2019 m. buvo pradėti 45 tyrimai; pažymi, kad viešojo intereso bylos, susijusios su daug platesne žmonių grupe, o ne tik skundo pateikėju, gali padėti pagerinti administravimą, o tai yra pagrindinis Ombudsmeno strategijos tikslas;

20. palankiai vertina teigiamus pagreitintos procedūros rezultatus, nes skundų dėl galimybės visuomenei susipažinti su dokumentais nagrinėjimas yra daug greitesnis, kadangi vidutinis nagrinėjimo laikotarpis dabar sudaro trečdalį laikotarpio, buvusio prieš pradedant taikyti šią procedūrą;

21. pabrėžia, kad 2020 m. į Ombudsmeno įgaliojimų sritį patenkančių skundų procentinė dalis sudarė 34 proc., t. y. viršijo tikslą (33 proc.), bet buvo mažesnė nei 2019 m. (39 proc.); su pasitenkinimu pažymi, kad dėl veiksmingo bylų tvarkymo buvo galima perkelti rekordiškai mažą tyrimų skaičių (92) iš 2020 m. į 2021 m. (palyginti su 117 tyrimų, perkeltų iš 2019 m. į 2020 m.);

22. pažymi, kad pritarimo Ombudsmeno rekomendacijoms lygis pagerėjo (79 proc. 2020 m., palyginti su 77 proc. 2019 m. pagal bendrą pritarimą), tačiau vis dar nesiekia 90 proc. tikslo; pažymi, kad pritarimo lygis apskaičiuojamas tam tikru metu ir neapima visų tolesnių veiksmų, kurių imtasi siekiant atsižvelgti į Ombudsmeno rekomendacijas;

23. atkreipia dėmesį į tai, kad baigtas rengti naujas skundų nagrinėjimo procedūrų vadovas ir pagal naują organizacinę schemą paskirti žinių valdymo koordinatoriai, kurių veiksmų pasiūlymai įgyvendinami;

24. su pasitenkinimu pažymi, kad Audito Rūmams patikrinus Ombudsmeno priežiūros ir kontrolės sistemas, įskaitant vidaus kontrolės standartus, rizikos valdymą, *ex ante* ir *ex post* kontrolės priemones, išimčių registrą, valdymo priežiūrą, vidaus audito ataskaitas ir kovos su sukčiavimu priemones, pastabų nepateikta;

25. su pasitenkinimu pažymi, kad Ombudsmenas, atsižvelgdamas į Audito Rūmų pasiūlymą, įdiegė atsarginę ir poveikio švelninimo priemonę, pagal kurią *ex post* tikrinamos operacijos, kurių negali patikrinti *ex ante* kontrolierius;

Žmogiškieji ištekliai, darbuotojų gerovė ir lyčių lygybė

26. pažymi, kad 2020 m. darbuotojų profilis ir sudėtis buvo labai panašūs į 2019 m. – iš viso 73 darbuotojai (37 pareigūnai, 8 sutartininkai ir 28 laikinieji darbuotojai); atkreipia dėmesį į tai, kad sumažėjo sutartininkų skaičius (nuo 11 darbuotojų 2019 m. iki 8 darbuotojų 2020 m.), ir žino apie Ombudsmeno sprendimą įdarbinti sutartininkus daugiausia tuomet, kai reikia pakeisti darbuotojus nebuvimo darbe atvejais;

27. pažymi, kad Ombudsmenas 2004 m. patvirtino vaiko priežiūros atostogų politiką, 2016 m. – nuotolinio darbo politiką, o 2019 m. – darbo ne visą darbo dieną politiką; mano, kad, remiantis COVID-19 pandemijos patirtimi, prireikus reikėtų persvarstyti mišrios darbo tvarkos politiką, siekiant padidinti institucijos atsparumą ir veiksmingumą, kartu apsaugant darbuotojų gerovę ir pasitenkinimą darbo sąlygomis; šiuo atžvilgiu žino, kad Ombudsmenas peržiūrėjo savo lankstaus darbo laiko ir nuotolinio darbo politiką, o naujas sprendimas dėl nuotolinio darbo jau priimtas 2021 m., pasikonsultavus su darbuotojų atstovais;

28. palankiai vertina tai, kad Ombudsmenas greitai reagavo į apribojimus, kurie atsirado dėl COVID-19 pandemijos, ir tai, kad nuotolinis darbas buvo patvirtintas kaip standartinė darbo tvarka ir kad laikomasi lankstaus darbo laiko ir savanoriško grįžimo į biurus, vadovaujantis Sąjungos institucijų taikomomis saugos priemonėmis ir atitinkamomis nacionalinėmis taisyklėmis; pažymi, kad institucija laikinai panaikino 15 dienų per metus apribojimą nuotoliniam darbui iš užsienio ir išplėtė šią galimybę, kad ji būtų taikoma ir stažuotojams;

29. pažymi, kad Ombudsmeno gebėjimą greitai prisitaikyti prie COVID-19 pandemijos daugiausia lemia jo pasirengimas veiklos tęstinumui; pažymi, kad IT aplinka, sudaranti sąlygas darbuotojai dirbti visiškai nuotoliniu būdu, jau buvo sukurta ir išbandyta prieš prasidedant pandemijai, o tai labai padėjo greitai pereiti prie nuotolinio darbo ir kuo labiau sumažinti Ombudsmeno darbo sutrikimus;

30. žino, kad Ombudsmenas, atsižvelgdamas į COVID-19 pandemiją, pertvarkė savo informuotumo apie gerovę didinimo veiksmus; šiuo atžvilgiu palankiai vertina Ombudsmeno požiūrį, pagal kurį pirmenybė teikiama mokymams, kuriuose daugiausia dėmesio skiriama klausimams, susijusiems su plačiu mastu taikomo nuotolinio darbo administravimu, darbuotojų ir vadovų bendravimo ir bendradarbiavimo gerinimu, taip pat asmeninio gyvenimo ir darbo, dirbant nuotoliniu būdu, pusiausvyros užtikrinimu; palankiai vertina kūrybines iniciatyvas, pvz., virtualias kavos pertraukas ir pietų sesijas, taip pat Parlamento Medicinos tarnybos bendradarbiavimą siekiant suteikti psichologinę pagalbą; ragina Ombudsmeną toliau plėtoti savo strategiją, kuria siekiama užtikrinti tinkamą darbuotojų asmeninių įsipareigojimų ir tarnybos interesų pusiausvyrą;

31. palankiai vertina tai, kad 2020 m. priimta grąžinimo į darbą politika, kuria siekiama palengvinti darbuotojų reintegraciją po ilgų laikinojo nedarbingumo atostogų, neatsižvelgiant į tai, ar laikinojo nedarbingumo atostogos yra susijusios su išsekimu, ar ne;

32. pažymi, kad stresą patiriantiems darbuotojams buvo pasiūlyta specialiai pritaikyta parama ir kad 2021 m. visiems darbuotojams bus atnaujinti įprasti privalomi mokymai orumo ir pagarbos darbe klausimais;

33. pažymi, kad 2020 m. pabaigoje vienas darbuotojas pateikė ataskaitą dėl įtariamo priekabiavimo, susijusio su bylos nagrinėjimu 2018 m., ji buvo nusiųsta OLAF ir šiuo metu tiriama; tikisi, kad per tą laiką Ombudsmenas ėmėsi visų priemonių, būtinų nukentėjusiajam dėl įtariamo pažeidimo apsaugoti; primena apie privalomo darbuotojų mokymo apie visiško nepakantumo priekabiavimui politiką svarbą;

34. pripažįsta, kad dėl nenumatytų COVID-19 pandemijos padarinių Ombudsmenas buvo priverstas atidėti įvairovės ir įtraukties politikos atnaujinimą; supranta, kad įvairovės ir įtraukties politika yra sudėtinė biurų veiklos dalis, įskaitant mokymus, atrankos komisijų sudėtį ir tikslinę kvietimų atlikti stažuotes sklaidą; ragina Ombudsmeną atnaujinti šį procesą siekiant stiprinti įvairovę ir užtikrinti, kad Ombudsmeno tarnyba taptų įtraukesne darbo vieta, visų pirma neįgaliesiems;

35. pažymi, kad 2020 m. gruodžio 31 d. bendras lyčių pasiskirstymas buvo 66 proc. moterų ir 34 proc. vyrų ir, palyginti su 2019 m., nepakito; pažymi, kad iš 6 vadovaujamų pareigų 4 užima moterys, kurios taip pat užima dvi aukščiausias vyresniosios vadovybės pareigas;

36. pripažįsta, kad pastangos pasiekti lyčių pusiausvyrą mokymo veikloje turėjo teigiamą poveikį ir kad vidutinis mokymo dienų skaičius vienam asmeniui 2020 m. buvo 2,4 dienos vienai moteriai ir 2,5 dienos vienam vyrui;

37. pažymi, kad 2020 m. Ombudsmeno tarnyboje dirbo 18 pilietybių darbuotojai, t. y. pilietybių skaičius šiek tiek sumažėjo, palyginti su 2019 m., ir kad vadovaujamas pareigas ėjo tik 4 pilietybių asmenys (2018 m. – 6, o 2019 m. – 5); ragina Ombudsmeną toliau dėti pastangas siekiant priimtino geografinio pasiskirstymo, tačiau nurodo, kad turi būti atsižvelgiama į mažą tarnybos dydį;

38. pažymi, kad, nepaisant COVID-19 pandemijos, 2020 m. Ombudsmenas priėmė 13 stažuotojų; palankiai vertina tai, kad Ombudsmenas siekė užtikrinti kuo geresnes stažuočių sąlygas šiek tiek sumažindamas ir išskirstydamas naujų atvykstančių asmenų skaičių ir organizuodamas tik vieną, o ne dvi metines atrankas; palankiai vertina tai, kad Ombudsmenas visiems stažuotojams moka deramą atlyginimą pragyvenimo išlaidoms padengti;

39. atkreipia dėmesį į laiku patvirtintas priemones, kuriomis siekiama remti stažuotojus dėl COVID-19 pandemijos taikomų darbo apribojimų laikotarpiu, teikiant IT priemones ir sudarant galimybes naudotis kita infrastruktūra, taip pat skiriant papildomą vienkartinę 40 EUR sumą per mėnesį, siekiant užtikrinti, kad stažuotojai turėtų galimybių naudotis aukštos kokybės interneto ryšiu;

Etikos sistema ir skaidrumas

40. palankiai vertina tai, kad Ombudsmeno intranete sukurtas specialus puslapis, skirtas etikai ir geram elgesiui, visų pirma įtrauktos 2019 m. priimtos kovos su priekabiavimu politikos įgyvendinimo gairės, taip pat tai, kad įvadiniuose mokymuose naujiems darbuotojams ir stažuotojams numatyta sesija dėl etiško elgesio; žino, kad du etikos korespondentai atlieka informacijos teikimo ir pagalbos su etika susijusiais klausimais funkciją;

41. sveikina Ombudsmeną dėl interneto svetainėje paskelbto tvarkaraščio ir nuoseklaus naudojimosi Skaidrumo registru, kad būtų galima patikrinti, ar pranešėjai ar pašnekovai, dalyvaujantys Ombudsmeno organizuojamuose renginiuose ar posėdžiuose, yra užregistruoti šiame registre; primygtinai ragina Ombudsmeną toliau vykdyti šiuos veiksmus ir jo svetainėje paskelbtų renginių rengėjus ir posėdžių dalyvius susieti su jų įrašais Skaidrumo registre;

42. siūlo atlikti apklausą siekiant įvertinti darbuotojų informuotumą apie Ombudsmeno etikos sistemą, kaip audituotoms institucijoms rekomendavo Audito Rūmai savo specialiojoje ataskaitoje Nr. 13/2019 „Audituotų ES institucijų etikos sistemos: galimybės tobulinti“;

43. palankiai vertina konferenciją dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (EB) Nr. 1049/2001 ([1]) dėl galimybės visuomenei susipažinti su Sąjungos institucijų dokumentais ateities, per kurią ombudsmenė pabrėžė šio teisės akto svarbą, kad būtų užtikrinta Sąjungos atskaitomybė visuomenei, ir paragino jį modernizuoti; pritaria ombudsmenės nuomonei, kad šis teisės aktas turėtų būti labiau suderintas su piliečių teisėmis, skatinti didesnį skaidrumą ir jame turėtų būti atsižvelgta į esamą teismų praktiką dėl skaidrumo priimant sprendimus; atsižvelgdamas į tai pažymi, kad skaidrumo problemos kasmet sudaro maždaug ketvirtadalį Ombudsmeno tarnybos tyrimų;

Skaitmeninė pertvarka, kibernetinis saugumas, duomenų apsauga

44. palankiai vertina tai, kad Ombudsmenas automatiškai skelbia užklausas savo interneto svetainėje, išskyrus atvejus, kai skundo pateikėjas konkrečiai prašė užtikrinti konfidencialumą arba kai byloje yra asmens duomenų;

45. atkreipia dėmesį į tai, kad vykdant pagrindinę veiklą IT srityje 2020 m. buvo siekiama sudaryti palankesnes sąlygas Ombudsmeno veiklos tęstinumui COVID-19 pandemijos sąlygomis, įskaitant sklandų ir veiksmingą visų darbuotojų perėjimą prie nuotolinio darbo ir naujus internetinių posėdžių ir konferencijų sprendimus; atkreipia dėmesį į tai, kad dėl to gerokai padidėjo išlaidos mobiliajai įrangai – nuo 31 000 EUR 2019 m. iki 108 000 EUR 2020 m.;

46. palankiai vertina pažangą, padarytą naudojant IT priemones, kaip prašė Parlamentas, ypač atsižvelgiant į automatinį informacijos iš Ombudsmeno interneto svetainės perkėlimą į jo skundų valdymo sistemą (CMSEO) ir į bendravimo su skundo pateikėju per internetinę paskyrą plėtojimą per visą skundo nagrinėjimo laikotarpį; pripažįsta, kad abiem veiksmais bus gerokai pagerintas duomenų saugumas ir veiksmingumas;

47. palankiai vertina tai, kad jau įgyvendinti visi į 2018 m. su ES duomenų apsaugos reglamentu susijusį veiksmų planą įtraukti veiksmai, įskaitant: i) buvo sukurtas ir Ombudsmeno interneto svetainėje paskelbtas centrinis duomenų tvarkymo operacijų įrašų registras; ii) parengtas poveikio duomenų apsaugai vertinimų šablonas; iii) buvo priimtas Ombudsmeno sprendimas dėl vidaus taisyklių, susijusių su duomenų subjektų tam tikrų teisių apribojimais tvarkant asmens duomenis, kuris buvo paskelbtas *Europos Sąjungos oficialiajame leidinyje*;

([1]) 2001 m. gegužės 30 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 1049/2001 dėl galimybės visuomenei susipažinti su Europos Parlamento, Tarybos ir Komisijos dokumentais (OL L 145, 2001 5 31, p. 43).

48. pažymi, kad Europos duomenų apsaugos priežiūros pareigūnas (EDAPP) 2019 m. atliko tyrimą dėl Ombudsmeno vykdomo asmens duomenų tvarkymo ir 2020 m. lapkričio mėn. Ombudsmenui nusiuntė savo rekomendacijas; žino, kad Ombudsmenas visiškai pritarė visoms rekomendacijoms ir kad EDAPP baigė nagrinėti klausimą; prašo Ombudsmeno metiniame pranešime informuoti biudžeto valdymo instituciją apie proceso užbaigimą; taip pat supranta, kad EDAPP paprašė Ombudsmeno ir kitų Sąjungos institucijų pateikti informaciją apie duomenų perdavimą trečiosioms šalims ir tarptautinėms organizacijoms, ir prašo Ombudsmeno šiuo klausimu laikytis EDAPP rekomendacijų;

49. palankiai vertina tai, kad išorės ir vidaus komunikacijai Ombudsmenas, kai tik įmanoma, naudoja ir skatina naudoti nemokamą atvirojo kodo programinę įrangą; pažymi, kad Ombudsmenas pripažįsta atvirojo kodo programinės įrangos pridėtinę vertę siekiant padidinti skaidrumą ir teikia jai pirmenybę plėtodamas naujus IT projektus;

Pastatai ir saugumas

50. žino apie iššūkius, su kuriais susiduria Ombudsmenas dėl biuro Briuselyje perkėlimo COVID-19 pandemijos metu; atkreipia dėmesį į rinkos tyrimą ir vėliau vykusią viešųjų pirkimų procedūrą, po kurių Parlamentas galėjo nustatyti tinkamą pastatą Ombudsmeno patalpoms Briuselyje perkelti dėl EDAPP plėtros;

51. atkreipia dėmesį į sprendimą finansuoti dalį Ombudsmeno perkėlimo projekto, taip pat padengti išlaidas naujiems baldams, panaudojant dėl COVID-19 pandemijos sutaupytas lėšas ir lėšas, sukauptas peržiūrėjus Ombudsmeno organizacinę struktūrą ir įdarbinimo politiką; atkreipia dėmesį į 2020 m. rugsėjo mėn. biudžeto valdymo institucijai pateiktą biudžeto perkėlimo prašymą;

52. pabrėžia, kad naujose darbo vietose pirmenybė teikiama lanksčiai bendradarbiavimo susitikimų infrastruktūrai, todėl yra labai nedaug atskirų biurų; žino, kad dėl darbo erdvės sąlygų buvo konsultuojamasi su darbuotojų atstovais; ragina Ombudsmeną įvertinti naujų patalpų tinkamumą, atsižvelgiant tiek į konfidencialų darbą, tiek į darbuotojų pasitenkinimą darbo sąlygomis po atitinkamo bandomojo laikotarpio;

53. pažymi, kad naujose Ombudsmeno patalpose nebus automobilių stovėjimo aikštelių vietoje, tačiau svarstomi veiksmai, kuriais siekiama įrengti dviračių stovėjimo aikšteles; palankiai vertina tai, kad darbuotojams sudaromos geresnės tvaraus judumo galimybės;

Aplinka ir tvarumas

54. ragina Ombudsmeną toliau dėti pastangas siekiant sumažinti savo aplinkosauginį pėdsaką skatinant skaitmeninimą, mažinant popieriaus naudojimą ir, kai įmanoma ir tinkama, vietoj komandiruočių naudojant vaizdo konferencijų sistemas;

55. atkreipia dėmesį į tai, kad pastaraisiais metams sumažėjo popieriaus naudojimas, kaip matyti iš to, kad popieriaus užsakymai 2020 m. sudarė 55 proc. 2017 m. reikalavimų; be to, pažymi, kad Ombudsmeno leidiniai dabar dažniausiai platinami elektroniniu būdu; rekomenduoja parengti konkrečią visiško popieriaus atsisakymo strategiją;

56. ragina Ombudsmeną į savo valdymo sprendimus įtraukti tinkamus tvaraus vystymosi strategijos aspektus ir taikyti šią strategiją atliekant savo tyrimus;

Komunikacija ir daugiakalbystė

57. palankiai vertina tai, kad internetiniai naujienų straipsniai naudojami aktualiems tyrimams paaiškinti ir tai, kad numatytas Ombudsmeno interneto svetainės skyrelis, skirtas visuomenei susipažinti su dokumentais;

58. pabrėžia, kad svarbu informuoti Sąjungos piliečius apie galimybę kreiptis į Ombudsmeną galimo netinkamo Sąjungos institucijų vykdomo administravimo atveju; šiuo atžvilgiu atkreipia dėmesį į nuolatines Ombudsmeno pastangas didinti savo matomumą derinant standartines komunikacijos priemones su platesniu socialinės žiniasklaidos platformų naudojimu;

59. atkreipia dėmesį į Ombudsmeno suinteresuotumą prisijungti prie kai kurių Sąjungos institucijų vykdant viešąjį bandomąjį projektą, susijusį su alternatyviomis socialinės žiniasklaidos platformomis, siekiant sumažinti privatumo pažeidimo riziką, susijusią su pagrindiniais socialinės žiniasklaidos kanalais;

60. atkreipia dėmesį į Ombudsmeno 25 veiklos metų sukakties proga surengtą konferenciją ir susijusią veiklą, kuria siekiama gilinti žinias ir didinti informuotumą apie jo vaidmenį bei galimą poveikį Sąjungos piliečių gyvenimui;

61. mano, kad vidaus komunikacija, informacinis biuletenis „EOExpress“, kurį galima rasti Ombudsmeno intranete, daro teikiamą įtaką, ypač atsižvelgiant į poreikį didinti informacijos sklaidą darbuotojams izoliavimo dėl COVID-19 laikotarpiu;

Tarpinstitucinis bendradarbiavimas

62. pabrėžia, kad svarbu, jog Ombudsmenas išlaikytų aukšto lygio mainus ir bendradarbiavimą su Europos ombudsmenų tinklu; ragina Ombudsmeną išlaikyti patariamąjį vaidmenį skundų pateikėjų ir Europos ombudsmenų tinklo narių atžvilgiu, be kita ko, naudojant 2020 m. sėkmingai įdiegtas nuotolinio bendradarbiavimo priemones; siūlo ieškoti naujų būdų plėtoti tinklų kūrimo veiklą įvairiose srityse, dalytis geriausia patirtimi ir kurti bendrus sprendimus;

63. atkreipia dėmesį į kelis 2020 m. su Komisijos tarnybomis (Biudžeto generaliniu direktoratu, Žmogiškųjų išteklių generaliniu direktoratu, Individualių išmokų administravimo ir mokėjimo biuru ir Generaliniu sekretoriatu) pasirašytus tarpinstitucinius susitarimus, kad būtų galima naudotis atitinkamomis organizacinėmis priemonėmis (ABAC, „Hermes“, ARES, „Sysper“) ir vesti derybas su Parlamentu dėl administracinio susitarimo dėl krizių valdymo ir veiklos tęstinumo (taip pat atsižvelgiant į vidaus auditoriaus rekomendaciją); palankiai vertina tai, kad naudojamos tarpinstitucinės preliminariosios IT sutartys; prašo Ombudsmeno toliau plėtoti sąveiką ir išteklių dalijimąsi su kitomis Sąjungos institucijomis ir įstaigomis;

64. žino, kad ombudsmenė yra įsipareigojusi informuoti, kaip institucijos laikosi jos rekomendacijų, visų pirma teikdama savo metinę ataskaitą „Administracinių klaidų taisymas“ (angl. „Putting it right“); palankiai vertina ombudsmenės pasirengimą aktyviai dalytis informacija apie savo bylas su Parlamento komitetais; mano, kad tai naudinga, todėl ragina ombudsmenę ir toliau tiesiogiai su atitinkamais Parlamento komitetais dalytis savo rekomendacijomis atliekant strateginius tyrimus;

COVID-19 pandemija

65. pažymi, kad 170 iš visų 2020 m. nagrinėtų 2 148 naujų skundų buvo susiję su COVID-19, tačiau tik 34 pateko į Ombudsmeno įgaliojimų sritį; palankiai vertina Ombudsmeno rekomendacijas Komisijai ir Tarybai dėl to, kaip išlaikyti aukštus skaidrumo ir atskaitomybės standartus priimant sprendimus COVID-19 pandemijos metu; sveikina Ombudsmeną už 2020 m. Sąjungos institucijose ir agentūrose atliktus tyrimus ir iniciatyvas, susijusius su atsaku į COVID-19, kurie padėjo Sąjungos administracijai išlaikyti aukščiausius gero administravimo standartus net ir sudėtingais laikais ir taip teigiamai prisidėjo prie piliečių pasitikėjimo Sąjunga;

66. su pasitenkinimu pažymi, kad Ombudsmenas padidino tyrimų vykdymo veiksmingumą, kuo geriau išnaudodamas skaitmeninimo veiksmus ir naujus darbo metodus, visų pirma nuotolinį darbą, skatinamą COVID-19 pandemijos; vis dėlto pripažįsta, kad atsižvelgiant į kai kuriuos jo darbo aspektus vis dar reikės komandiruočių, nes reikės suprasti tyrimo aplinkybes ir sudaryti palankesnes sąlygas kolektyviniam mąstymui; ragina Ombudsmeną išsamiai apsvarstyti skaitmeninimo klausimą atsižvelgiant į institucijos ateitį;

67. ragina Ombudsmeną į vidaus valdymo strategiją visapusiškai įtraukti patirtį, įgytą per COVID-19 pandemiją, kiek tai susiję su veiklos tęstinumo ir krizių valdymo planais, IT reagavimu, organizacijos atsparumu, pareiga rūpintis savo darbuotojais, komunikacijos veiksmingumu ir darbo procesų lankstumu.