RIŻOLUZZJONI (UE) 2022/1708 TAL-PARLAMENT EWROPEW

tal-4 ta' Mejju 2022

bl-osservazzjonijiet li jagħmlu parti integrali mid-deċiżjoni dwar il-kwittanza fir-rigward tal-implimentazzjoni tal-baġit ġenerali tal-Unjoni Ewropea għas-sena finanzjarja 2020, Taqsima VIII — L-Ombudsman Ewropew

IL-PARLAMENT EWROPEW,

— wara li kkunsidra d-deċiżjoni tiegħu dwar il-kwittanza fir-rigward tal-implimentazzjoni tal-baġit ġenerali tal-Unjoni Ewropea għas-sena finanzjarja 2020, Taqsima VIII — L-Ombudsman Ewropew,

— wara li kkunsidra l-Artikolu 100 u l-Anness V tar-Regoli ta' Proċedura tiegħu,

— wara li kkunsidra r-rapport tal-Kumitat għall-Kontroll tal-Baġit (A9-0068/2022),

A. billi fil-kuntest tal-proċedura ta' kwittanza, l-awtorità tal-kwittanza tixtieq tisħaq fuq l-importanza partikolari li tkompli tissaħħaħ il-leġittimità demokratika tal-istituzzjonijiet tal-Unjoni permezz ta' titjib fit-trasparenza u l-obbligu ta' rendikont, kif ukoll permezz tal-implimentazzjoni tal-kunċett ta' baġitjar abbażi tal-prestazzjoni (PBB) u l-governanza tajba tar-riżorsi umani;

1. Jinnota b'sodisfazzjon li l-Qorti tal-Awdituri (il-"Qorti") ma identifikat l-ebda nuqqas sinifikanti fir-rigward tas-suġġetti awditjati relatati mar-riżorsi umani u l-akkwist għall-Ombudsman Ewropew (l-"Ombudsman");

2. Jenfasizza l-fatt li abbażi tal-ħidma ta' awditjar tagħha, il-Qorti kkonkludiet li l-pagamenti kollha kemm huma għan-nefqa amministrattiva tal-istituzzjonijiet, inkluża dik tal-Ombudsman kienu ħielsa minn żball materjali għas-sena finanzjarja 2020;

3. Jilqa' l-fatt li l-Qorti ma sabet l-ebda kwistjoni speċifika dwar ir-regolarità tat-tranżazzjonijiet u li ma nstabet l-ebda kwistjoni sinifikanti wara eżami tas-sistema ta' sorveljanza u kontroll tal-Ombudsman;

4. Huwa konxju li l-Kapitolu 9 "Amministrazzjoni" tar-Rapport Annwali tal-Qorti huwa ffukat fuq in-nefqa fuq ir-riżorsi umani, il-bini, it-tagħmir, l-enerġija, il-komunikazzjoni u t-teknoloġija tal-informazzjoni u li l-Qorti tindika li din in-nefqa hija ta' riskju baxx;

Ġestjoni baġitarja u finanzjarja

5. Jinnota li l-baġit tal-Ombudsman fil-biċċa l-kbira tiegħu huwa amministrattiv, b'parti kbira minnu li tintuża għan-nefqa relatata mar-riżorsi umani, il-bini u l-għamara, it-tagħmir u spejjeż operattivi mixxellanji; jinnota li fl-2020 dan ammonta għal EUR 12 348 231 (meta mqabbel ma' EUR 11 496 261 fl-2019 u EUR 10 837 545 fl-2018);

6. Jinnota li r-rata ta' implimentazzjoni f'termini ta' impenji (inklużi approprjazzjonijiet riportati mill-2020 għall-2021) hija ta' 94,91 % fl-2020 (meta mqabbla ma' 92,33 % fl-2019) u mill-approprjazzjonijiet totali, 93,16 % tħallsu fl-2020 (meta mqabbla ma' 89,5 % fl-2019 u 91,3 % fl-2018); jilqa' ż-żieda fl-implimentazzjoni tal-baġit annwali tal-Ombudsman minkejja d-diffikultajiet iffaċċjati fl-2020 minħabba l-pandemija tal-COVID-19;

7. Jinnota li mill-Ombudsman ġew allokati mill-ġdid madwar EUR 44 500 (jew 0,4 % tal-baġit tiegħu) permezz ta' trasferiment intern ta' approprjazzjonijiet mingħajr l-involviment tal-awtorità baġitarja u EUR 1,37 miljun (jew 11,1 % tal-baġit tiegħu) permezz ta' żewġ trasferimenti esterni ta' approprjazzjonijiet li jinvolvu l-awtorità baġitarja; jinnota barra minn hekk li dawn ir-riallokazzjonijiet saru possibbli permezz ta' ffrankar li rriżulta minn tnaqqis fin-nefqa bħala riżultat tal-pandemija tal-COVID-19 u r-riformi li saru fl-organigramma tal-Ombudsman;

8. Jinnota li l-pagamenti totali ta' EUR 11 503 768,06 jikkorrispondu għal 93,16 % tal-baġit tal-2020 (meta mqabbla ma' 89,51 % fl-2019); jinnota b'sodisfazzjon li fl-2020, minn total ta' 537 pagament li saru, 99,4 % ġew eżegwiti fil-ħin, b'medja ta' żmien ta' pagament ta' 11,9-il jum, u b'hekk ferm inqas mill-massimu ta' 30 jum permess;

9. Jinnota t-tnaqqis fl-approprjazzjonijiet riportati mill-2020 għall-2021 li ammontaw għal EUR 215 895,65, li jirrappreżentaw 1,7 % tal-baġit għall-2020, meta mqabbla ma' dawk riportati mill-2019 għall-2020 (li ammontaw għal EUR 323 410, li jirrappreżentaw 2,8 % tal-baġit għall-2019); jinnota, barra minn hekk, li ntużaw 74,31 % tal-approprjazzjonijiet riportati mill-2019 għall-2020 (meta mqabbla ma' 90,36 % fl-2018);

10. Jirrikonoxxi li, matul l-2020, il-pandemija tal-COVID-19 kellha impatt fuq il-baġit tal-Ombudsman billi naqqset l-ispejjeż previsti fir-rigward tal-konferenzi (-109 % meta mqabbla mal-2019), il-missjonijiet (89 % inqas min-nefqa fl-2019) u t-taħriġ għall-persunal (59 % inqas min-nefqa fl-2019); huwa konxju li t-tnaqqis fin-nefqa għamel disponibbli riżorsi li ġew riallokati biex jiffinanzjaw parti mill-ispejjeż assoċjati mar-rilokazzjoni tal-uffiċċju ta' Brussell (li se tiġi ffinalizzata fl-2021); jilqa' l-fatt li ntwera li kien hemm użu effiċjenti u ottimizzat tar-riżorsi tal-Ombudsman;

11. Jinnota li ġew organizzati tliet sejħiet għall-offerti mill-Ombudsman fl-2020, żewġ kuntratti ta' valur baxx ħafna (sa EUR 15 000) u kuntratt wieħed ta' valur baxx (sa EUR 60 000), li kellhom biss kandidat wieħed minħabba n-natura speċifika tat-taħriġ offrut mill-offerent;

Ġestjoni interna, prestazzjoni, kontroll intern

12. Jilqa' l-adozzjoni f'Diċembru 2020 tal-istrateġija "Lejn l-2024" li tiddeskrivi l-approċċ li se tieħu l-Ombudsman matul il-mandat tal-2020-2024 biex tgħin fil-ħolqien, sa fejn hu possibbli, ta' amministrazzjoni tal-Unjoni li tagħti rendikont akbar ta' għemilha, aktar trasparenti, etika u effettiva sabiex tiffaċċja sfidi bħax-xettiċiżmu dwar l-Unjoni, l-isfidi tal-politika u l-pjan ta' rkupru tal-COVID-19; iqis dan l-approċċ bħala essenzjali biex tiġi żgurata l-effettività kontinwa u tiżdied il-fiduċja pubblika fl-istituzzjoni;

13. Josserva li fl-2020, sabiex tappoġġja l-istrateġija "Lejn l-2024", l-Ombudsman irrieżaminat l-organigramma tagħha, proċedura li tlestiet f'Ġunju 2021 bir-reklutaġġ tad-Direttur tal-Amministrazzjoni; jistieden lill-Ombudsman timmonitorja u tirrapporta dwar l-eżitu tal-bidliet fl-istruttura organizzattiva tagħha fit-tul; jinnota b'sodisfazzjon ir-riżultati pożittivi tal-istruttura organizzattiva l-ġdida li sserraħ ħafna fuq sistema bbażata fuq il-fiduċja fil-persunal u tinkludi t-titjib tal-impatt u l-effiċjenza tal-proċess ta' inkjesta bl-eliminazzjoni ta' ġerarkija eċċessiva; il-faċilitazzjoni tal-komunikazzjoni interna, il-koordinazzjoni u l-ħidma kollaborattiva bejn it-timijiet; it-tisħiħ tal-pożizzjoni tal-membri tal-persunal biex jiksbu esperjenza maniġerjali bħala mexxejja ta' timijiet; u l-iżgurar ta' forza tax-xogħol versatili u flessibbli; jemmen li l-istabbiliment ta' timijiet ta' evalwazzjoni bejn il-pari se jiffaċilita l-konsistenza u approċċ uniformi u se jtejjeb il-kwalità tax-xogħol fuq il-każijiet;

14. Huwa konxju li l-kuntest il-ġdid għandu l-għan li jalloka x-xogħol b'mod aktar effiċjenti billi l-assistenti jiġu assenjati għat-trattament tal-ilmenti barra mill-mandat tal-Ombudsman, pereżempju billi jingħata parir lill-ilmentaturi biex jikkuntattjaw lill-awtorità li tinsab fl-aħjar pożizzjoni biex tittrattahom; jilqa' l-fatt li din id-deċiżjoni ta' politika ppermettiet lill-assistenti jittrattaw 22 % tal-ilmenti kollha li waslu barra mill-mandat, u b'hekk illiberat il-ħin għal dawk li jittrattaw il-każijiet biex jiffukaw fuq l-inkjesti; jistieden lill-Ombudsman tipprovdi lill-awtorità ta' kwittanza lista ta' tali lmenti;

15. Josserva li l-Ombudsman żviluppat ukoll sett ta' Indikaturi Ewlenin tal-Prestazzjoni (KPIs), flimkien mal-azzjonijiet organizzati taħt sitt temi fil-Pjan ta' Ġestjoni Annwali 2020, li se tiffoka fuqhom l-Ombudsman fl-2021, biex jgħinu jkejlu l-implimentazzjoni tal-objettivi tal-istrateġija "Lejn l-2024"; jinnota li l-KPIs ġew inklużi għall-ewwel darba fil-pjan ta' ġestjoni annwali għall-2021 u li r-riżultati se jiġu inklużi fir-rapport annwali tal-attività tal-2021; jilqa' l-kisba ta' riżultati ta' prestazzjoni rilevanti, anke matul il-pandemija, b'mod partikolari dwar il-KPIs li qabżu l-miri interni;

16. Jirrikonoxxi li għalkemm il-pandemija tal-COVID-19 kellha impatt fuq in-numru ta' lmenti sottomessi lill-Ombudsman, l-impatt ma kienx kbir peress li kien hemm biss tnaqqis żgħir kemm fl-għadd globali ta' lmenti sottomessi (2 107 fl-2020 meta mqabbel ma' 2 171 fl-2019 u 2 180 fl-2018) kif ukoll fl-għadd globali ta' lmenti ttrattati (2 148 fl-2020 meta mqabbel ma' 2 201 fl-2019);

17. Jifraħ lill-Ombudsman talli rnexxielha ttejjeb il-livell ta' effiċjenza fit-trattament tal-ilmenti u l-inkjesti bit-teħid ta' deċiżjoni ta' ammissibbiltà fi żmien xahar fi 98 % tal-każijiet (meta mqabbla ma' 91 % fl-2019), bl-għeluq tal-inkjesti fi żmien 6 xhur f'76 % tal-każijiet (meta mqabbla ma' 63 % fl-2019) jew fi żmien 18-il xahar f'97 % tal-każijiet (meta mqabbla ma' 90 % fl-2019);

18. Jieħu nota tax-xejra pożittiva fir-rata ta' effiċjenza tal-ħin għat-trattament tal-ilmenti, bi żmien medju ta' 36 jum fl-2020 (imqabbel ma' 64 fl-2019 u 78 fl-2018), filwaqt li ż-żmien medju biex tiġi konkluża inkjesta kien ta' 133 jum fl-2020 (imqabbel ma' 208 fl-2019 u 254 fl-2018); jinnota li l-proporzjon ta' każijiet magħluqa (392) u inkjesti miftuħa (365) għadu aħjar milli mistenni, u dan jikkonferma l-isforzi tal-Ombudsman f'termini ta' effiċjenza;

19. Jilqa' l-proporzjon akbar ta' inkjesti miftuħa f'każijiet ta' interess pubbliku, b'65 inkjesta li nfetħu fl-2020, fir-rigward tal-mira ta' 50, u meta mqabbel mal-45 li nfetħu fl-2019; jinnota li l-każijiet ta' interess pubbliku li huma rilevanti għal grupp ħafna usa' ta' persuni milli l-ilmentatur biss u li jistgħu jwasslu għal titjib fl-amministrazzjoni, li huwa objettiv ewlieni tal-istrateġija tal-Ombudsman;

20. Jilqa' r-riżultati pożittivi tal-proċedura rapida li tagħmilha possibbli li l-ilmenti li jikkonċernaw l-aċċess pubbliku għad-dokumenti jiġu ttrattati ħafna aktar malajr peress li ż-żmien medju issa huwa terz ta' dak li kien qabel ma ġiet introdotta dik il-proċedura;

21. Jenfasizza li fl-2020 il-perċentwal ta' lmenti fil-mandat tal-Ombudsman kien ta' 34 %, li huwa ogħla mill-mira (33 %) iżda inqas milli kien fl-2019 (39 %); jinnota b'sodisfazzjon li t-turnaround effiċjenti tal-każijiet għamilha possibbli li jiġi riportat għadd rekord baxx ta' inkjesti (92) mill-2020 għall-2021 (meta mqabbel ma' 117-il inkjesta riportati mill-2019 għall-2020);

22. Josserva li r-rata ta' aċċettazzjoni tar-rakkomandazzjonijiet tal-Ombudsman tjiebet (79 % fl-2020 meta mqabbla ma' 77 % fl-2019 fl-aċċettazzjoni globali) iżda għadha taħt il-mira ta' 90 %; jinnota li r-rata ta' aċċettazzjoni hija kkalkulata f'ċertu punt ta' żmien u ma tiġborx l-azzjonijiet sussegwenti kollha mwettqa biex jiġu indirizzati r-rakkomandazzjonijiet tal-Ombudsman;

23. Jieħu nota tal-finalizzazzjoni tal-manwal il-ġdid dwar il-proċeduri ta' ġestjoni tal-ilmenti u l-ħatra ta' koordinaturi tal-ġestjoni tal-għarfien skont l-organigramma l-ġdida li l-proposti ta' azzjoni tagħha qed jiġu implimentati;

24. Jinnota b'sodisfazzjon in-nuqqas ta' rimarki wara verifika mill-Qorti tas-sistemi ta' sorveljanza u kontroll tal-Ombudsman, inklużi standards ta' kontroll intern, ġestjoni tar-riskji, kontrolli *ex ante* u *ex post*, reġistri ta' eċċezzjonijiet, superviżjoni tal-ġestjoni, rapporti tal-awditu intern u miżuri kontra l-frodi;

25. Jinnota b'sodisfazzjon li l-Ombudsman, wara suġġeriment mill-Qorti, implimentat miżura ta' riżerva u ta' mitigazzjoni li permezz tagħha l-operazzjonijiet li ma jistgħux jiġu vverifikati mill-kontrollur *ex ante* jiġu vverifikati *ex post*;

Riżorsi umani, benesseri tal-persunal u ugwaljanza bejn il-ġeneri

26. Jinnota li fl-2020 il-profil u l-kompożizzjoni tal-persunal kienu simili ħafna għal dawk tal-2019 b'total ta' 73 membru tal-persunal, li huma magħmula minn 37 uffiċjal, 8 aġenti kuntrattwali u 28 aġent temporanju; josserva t-tnaqqis fl-għadd ta' aġenti kuntrattwali (minn 11 fl-2019 għal 8 fl-2020) u huwa konxju mid-deċiżjoni tal-Ombudsman li timpjega aġenti kuntrattwali prinċipalment biex tkopri l-assenzi tal-persunal;

27. Josserva li l-Ombudsman adottat politiki dwar il-liv tal-ġenituri fl-2004, dwar it-telexogħol fl-2016, dwar ix-xogħol part-time fl-2019; jemmen li, filwaqt li jibnu fuq l-esperjenza tal-pandemija tal-COVID-19, il-politiki dwar arranġamenti ta' xogħol ibridu għandhom jiġu rieżaminati fejn xieraq bl-għan li jiżdiedu r-reżiljenza u l-effiċjenza tal-istituzzjoni filwaqt li jiġu protetti l-benesseri u s-sodisfazzjon tal-membri tal-persunal; huwa konxju f'dan ir-rigward li l-Ombudsman irrieżaminat kemm il-politika tagħha dwar il-ħinijiet flessibbli tax-xogħol kif ukoll dik dwar it-telexogħol, u d-deċiżjoni l-ġdida dwar it-telexogħol diġà ġiet adottata fl-2021 wara konsultazzjoni mar-rappreżentanti tal-persunal;

28. Jilqa' r-reazzjoni rapida tal-Ombudsman għal-limitazzjonijiet imposti mill-pandemija tal-COVID-19 u l-adozzjoni tat-telexogħol bħala s-sistema standard tax-xogħol, il-flessibbiltà tal-ħinijiet tax-xogħol, u r-ritorn lejn l-uffiċċju fuq bażi volontarja u f'konformità kemm mal-miżuri ta' sikurezza meħuda mill-istituzzjonijiet tal-Unjoni kif ukoll mar-regoli nazzjonali rispettivi; jinnota li l-istituzzjoni temporanjament neħħiet il-limitazzjoni ta' 15-il jum fis-sena għat-telexogħol minn barra l-pajjiż u estendiet din il-possibbiltà għat-trainees;

29. Jinnota li l-kapaċità tal-Ombudsman li tadatta malajr għall-pandemija tal-COVID-19 hija dovuta l-aktar għat-tħejjija tagħha għall-kontinwità tal-operat; jinnota li l-ambjent tal-IT li jippermetti lill-persunal jaħdem kompletament mill-bogħod kien diġà fis-seħħ u ttestjat qabel it-tifqigħa tal-pandemija, li ffaċilita ħafna t-tranżizzjoni rapida lejn it-telexogħol u mminimizza t-tfixkil fil-ħidma tal-Ombudsman;

30. Huwa konxju li l-Ombudsman fasslet mill-ġdid l-azzjonijiet tagħha ta' sensibilizzazzjoni dwar il-benesseri fid-dawl tal-pandemija tal-COVID-19; jilqa' f'dan ir-rigward l-approċċ tal-Ombudsman li tipprijoritizza l-korsijiet tat-taħriġ iffukat fuq kwistjonijiet relatati mat-trattament tat-telexogħol estensiv, it-titjib tal-komunikazzjoni u l-kollaborazzjoni bejn il-membri tal-persunal u l-maniġers, u s-sejba ta' bilanċ bejn il-ħajja privata u x-xogħol waqt ix-xogħol mill-bogħod; japprezza inizjattivi kreattivi bħal waqfiet għall-kafè u għall-ikel virtwali, flimkien mal-kollaborazzjoni tas-Servizz Mediku tal-Parlament biex joffri appoġġ psikoloġiku; iħeġġeġ lill-Ombudsman tkompli tiżviluppa l-istrateġija tagħha bl-għan li jinkiseb bilanċ tajjeb bejn l-obbligi privati tal-membri tal-persunal u l-interessi tas-servizz;

31. Jilqa' l-adozzjoni fl-2020 tal-"politika tar-ritorn għax-xogħol" li għandha l-għan li tiffaċilita r-riintegrazzjoni tal-persunal wara perjodu twil ta' liv minħabba mard, irrispettivament minn jekk il-liv minħabba mard kienx marbut ma' stress eċċessiv;

32. Jinnota li kien offrut appoġġ imfassal lill-membri tal-persunal taħt stress u li t-taħriġ obbligatorju normali dwar "id-dinjità u r-rispett fuq ix-xogħol" se jerġa' jibda għall-membri kollha tal-persunal fl-2021;

33. Jinnota li rapport dwar allegat fastidju li rriżulta mit-trattament ta' każ fl-2018 li ġie sottomess minn membru tal-persunal fl-aħħar tal-2020, intbagħat lill-OLAF u qed jiġi investigat; jistenna li, sadanittant, l-Ombudsman tkun ħadet kwalunkwe miżura meħtieġa biex tipproteġi l-allegata vittma; ifakkar fl-importanza ta' taħriġ obbligatorju fil-politika ta' żero fastidju għall-persunal;

34. Jirrikonoxxi li l-konsegwenzi mhux previsti tal-pandemija tal-COVID-19 obbligaw lill-Ombudsman tipposponi l-aġġornament tal-politika dwar id-diversità u l-inklużjoni; huwa konxju li l-politika dwar id-diversità u l-inklużjoni hija preżenti fl-attivitajiet tal-uffiċċji, inkluż it-taħriġ, il-kompożizzjoni tal-bordijiet tal-għażla u t-tixrid immirat tas-sejħiet għal traineeships; iħeġġeġ lill-Ombudsman tkompli l-proċess bil-ħsieb li tissaħħaħ id-diversità u li l-Ombudsman isir post tax-xogħol aktar inklużiv, b'mod partikolari għall-persuni b'diżabilità;

35. Jinnota li fil-31 ta' Diċembru 2020, id-distribuzzjoni globali tal-ġeneri kienet 66 % nisa u 34 % irġiel mingħajr ebda bidla meta mqabbla mal-2019; jinnota li minn total ta' 6 karigi maniġerjali, 4 huma okkupati minn nisa, li jokkupaw ukoll l-ogħla żewġ karigi tal-maniġment superjuri;

36. Jirrikonoxxi li l-isforzi li saru biex jinkiseb bilanċ bejn il-ġeneri fl-attivitajiet ta' taħriġ kellhom impatt pożittiv u li l-għadd medju ta' ġranet ta' taħriġ għal kull persuna fl-2020 huwa ta' 2,4 għal kull mara u 2,5 għal kull raġel;

37. Josserva li fl-2020 il-persunal tal-Ombudsman kien jirrappreżenta 18-il nazzjonalità, li jfisser tnaqqis żgħir meta mqabbel mal-2019, u li l-karigi maniġerjali huma mqassma bejn 4 nazzjonalitajiet biss (meta mqabbla ma' 6 fl-2018 u 5 fl-2019); jistieden lill-Ombudsman tkompli bl-isforzi tagħha biex tintlaħaq distribuzzjoni ġeografika aċċettabbli, madankollu filwaqt li jitqies id-daqs żgħir tal-uffiċċju;

38. Jinnota li minkejja l-pandemija tal-COVID-19, l-Ombudsman laqgħet 13-il trainee fl-2020; jilqa' l-fatt li l-Ombudsman immirat li tiżgura l-aħjar kundizzjonijiet possibbli tat-traineeships billi naqqset kemxejn il-wasliet ġodda u qasmithom fuq perjodu gradwali u organizzat selezzjoni annwali waħda biss minflok tnejn; jilqa' l-fatt li l-Ombudsman tipprovdi lit-trainees kollha b'remunerazzjoni deċenti biex ikopru l-ispejjeż tal-għajxien;

39. Jenfasizza l-miżuri f'waqthom adottati biex jappoġġjaw lit-trainees matul ir-restrizzjonijiet tax-xogħol tal-pandemija tal-COVID-19 billi ġew ipprovduti għodod tal-IT u materjal infrastrutturali ieħor, kif ukoll ammont ta' somma f'daqqa addizzjonali ta' EUR 40 fix-xahar biex jiġi żgurat li l-apprendisti kellhom il-mezzi biex jiksbu konnessjoni tal-internet ta' kwalità għolja;

Il-qafas etiku u t-trasparenza

40. Jilqa' l-ħolqien ta' paġna speċjali fuq l-intranet tal-Ombudsman iddedikata għall-etika u l-imġiba tajba, b'mod partikolari l-inklużjoni tal-linji gwida għall-implimentazzjoni tal-politika kontra l-fastidju adottata fl-2019, kif ukoll il-fatt li t-taħriġ ta' introduzzjoni għall-membri ġodda tal-persunal u għat-trainees jinkludi sessjoni dwar l-imġiba etika; huwa konxju li żewġ korrispondenti tal-etika jservu bħala punt ta' informazzjoni u assistenza dwar kwistjonijiet relatati mal-etika;

41. Jifraħ lill-Ombudsman talli ppubblikat l-iskeda tagħha fuq is-sit web tagħha u talli użat b'mod konsistenti r-Reġistru ta' Trasparenza biex tivverifika li l-kelliema jew l-interlokuturi f'avvenimenti jew laqgħat organizzati mill-Ombudsman ikunu rreġistrati fih; iħeġġeġ bil-qawwa lill-Ombudsman tkompli dan l-isforz u tikkollega lill-ospitant tal-avvenimenti u lill-parteċipanti tal-laqgħat ippubblikati fuq is-sit web tagħha mal-entrati tagħhom fir-Reġistru tat-Trasparenza;

42. Jissuġġerixxi li jsir stħarriġ sabiex tiġi vvalutata s-sensibilizzazzjoni tal-membri tal-persunal tal-qafas etiku tal-Ombudsman, kif il-Qorti tirrakkomanda lill-istituzzjonijiet awditjati fir-"Rapport Speċjali 13-2019: L-oqfsa etiċi tal-istituzzjonijiet tal-UE li ġew awditjati: hemm lok għal titjib" tagħha;

43. Jilqa' l-Konferenza organizzata dwar il-futur tar-Regolament (KE) Nru 1049/2001 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill ([1]) dwar l-aċċess pubbliku għad-dokumenti tal-istituzzjonijiet tal-Unjoni, fejn l-Ombudsman enfasizzat l-importanza tal-liġi biex il-pubbliku jkun jista' jżomm lill-Unjoni responsabbli, u appella għall-modernizzazzjoni tagħha; jikkondividi l-fehma tagħha li għandha tkun aktar allinjata mad-drittijiet taċ-ċittadini, tħeġġeġ aktar trasparenza u tqis il-ġurisprudenza eżistenti dwar it-trasparenza fit-teħid tad-deċiżjonijiet; f'dan ir-rigward, jinnota li l-kwistjonijiet ta' trasparenza jammontaw għal madwar kwart tal-inkjesti tal-Ombudsman kull sena;

Diġitalizzazzjoni, ċibersigurtà, protezzjoni tad-data

44. Jilqa' l-fatt li l-Ombudsman awtomatikament tippubblika inkjesti fis-sit web tagħha sakemm ilmentatur ma jitlobx speċifikament il-kunfidenzjalità jew meta każ ikun fih data personali;

45. Jinnota li l-attivitajiet ewlenin tal-IT fl-2020 kellhom l-għan li jiffaċilitaw il-kontinwità tan-negozju tal-Ombudsman fil-kuntest tal-pandemija tal-COVID-19, inkluża tranżizzjoni bla xkiel u effettiva lejn xogħol mill-bogħod għall-membri kollha tal-persunal u soluzzjonijiet ġodda għal-laqgħat u l-konferenzi online; josserva ż-żieda notevoli li rriżultat fin-nefqa fuq tagħmir mobbli minn EUR 31 000 fl-2019 għal EUR 108 000 fl-2020;

46. Jilqa' l-progress li sar fl-użu ta' għodod tal-IT kif mitlub mill-Parlament, b'kunsiderazzjoni speċifika tal-importazzjoni awtomatika tal-informazzjoni mis-sit web tal-Ombudsman fis-Sistema ta' Trattament tal-Ilmenti (CMSEO) tagħha, u tal-iżvilupp fl-interazzjoni mal-ilmentatur permezz tal-kont online matul iċ-ċiklu tal-ħajja tal-ilment; jirrikonoxxi li ż-żewġ azzjonijiet se jwasslu għal titjib sinifikanti f'termini tas-sigurtà u tal-effiċjenza tad-data;

47. Jilqa' l-fatt li l-azzjonijiet kollha inklużi fil-Pjan ta' Azzjoni tal-2018 għad-DPR tal-UE issa ġew implimentati, inkluż (i) l-iżvilupp ta' Reġistru Ċentrali tar-Rekords tal-operazzjonijiet ta' pproċessar li ġie ppubblikat fuq is-sit web tal-Ombudsman; (ii) l-iżvilupp ta' mudell għall-Valutazzjonijiet tal-Impatt fuq il-Protezzjoni tad-Data ("DPIAs"); (iii) l-Ombudsman adottat Deċiżjoni dwar regoli interni li jirrestringu ċerti drittijiet tas-suġġett tad-data fl-ipproċessar ta' data personali, li ġiet ippubblikata f'*Il-Ġurnal Uffiċjali tal-Unjoni Ewropea*;

([1]) Ir-Regolament (KE) Nru 1049/2001 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill tat-30 ta' Mejju 2001 dwar l-aċċess pubbliku għad-dokumenti tal-Parlament Ewropew, tal-Kunsill u tal-Kummissjoni (ĠU L 145, 31.5.2001, p. 43).

48. Jinnota li l-Kontrollur Ewropew għall-Protezzjoni tad-Data (EDPS) wettaq investigazzjoni dwar l-ipproċessar ta' data personali fl-2019 u sussegwentement bagħat ir-rakkomandazzjonijiet tiegħu lill-Ombudsman f'Novembru 2020; huwa konxju li l-Ombudsman aċċettat ir-rakkomandazzjonijiet kollha fl-intier tagħhom u li l-EDPS għalaq il-każ; jitlob lill-Ombudsman tinforma lill-awtorità baġitarja dwar il-finalizzazzjoni tal-proċess fir-rapport annwali tagħha; huwa konxju wkoll li l-EDPS talab lill-Ombudsman u lil istituzzjonijiet oħra tal-Unjoni biex jipprovdu informazzjoni dwar it-trasferimenti ta' data lil pajjiżi terzi u organizzazzjonijiet internazzjonali u jitlob lill-Ombudsman issegwi r-rakkomandazzjonijiet tal-EDPS f'dan ir-rigward;

49. Jilqa' l-fatt li l-Ombudsman tuża u tippromwovi l-użu ta' software b'xejn u b'sors miftuħ kull meta jkun possibbli għall-komunikazzjoni esterna u interna; japprezza li l-Ombudsman tirrikonoxxi l-valur miżjud ta' software b'sors miftuħ biex iżżid it-trasparenza u jagħtiha prijorità fl-iżvilupp ta' proġetti ġodda tal-IT;

Bini u sigurtà

50. Huwa konxju mill-isfidi li tiffaċċja l-Ombudsman rigward ir-rilokazzjoni tal-uffiċċju ta' Brussell matul il-pandemija tal-COVID-19; jinnota l-prospettar tas-suq u l-proċedura tal-offerti li rriżultat li ppermettew lill-Parlament jidentifika bini xieraq biex jirriloka l-bini tal-Ombudsman fi Brussell, minħabba l-espansjoni tal-EDPS;

51. Jieħu nota tad-deċiżjoni li tiġi ffinanzjata parti mill-proġett ta' rilokazzjoni tal-Ombudsman, kif ukoll li tiġi koperta l-ispiża tal-għamara l-ġdida, bl-użu tal-iffrankar li rriżulta mill-pandemija tal-COVID-19 u dak iġġenerat mir-rieżami tal-organigramma u tal-politika ta' reklutaġġ tal-Ombudsman; jinnota t-talba għat-trasferiment tal-baġit lill-awtorità baġitarja sottomessa f'Settembru 2020;

52. Jenfasizza li fl-ispazji tax-xogħol il-ġodda, ingħatat prijorità lil faċilitajiet ta' laqgħat kollaborattivi flessibbli u għalhekk hemm ftit uffiċċji individwali; huwa konxju li r-rappreżentanti tal-persunal ġew ikkonsultati dwar l-arranġamenti tal-ispazju tax-xogħol; jistieden lill-Ombudsman tivvaluta l-adegwatezza tal-bini l-ġdid kemm f'termini tat-twettiq ta' xogħol kunfidenzjali kif ukoll tas-sodisfazzjon tal-membri tal-persunal wara perjodu ta' ttestjar xieraq;

53. Jinnota li l-bini l-ġdid tal-Ombudsman mhux se jkollu faċilitajiet ta' parkeġġ tal-karozzi fuq il-post iżda li qed jiġu kkunsidrati passi biex jiġu pprovduti faċilitajiet ta' parkeġġ għar-roti; jilqa' l-iffaċilitar ta' għażliet ta' mobbiltà sostenibbli għall-membri tal-persunal;

Ambjent u sostenibbiltà

54. Iħeġġeġ lill-Ombudsman tkompli bl-isforzi tagħha biex tnaqqas l-impronta ambjentali tagħha billi tingħata spinta lid-diġitalizzazzjoni, jitnaqqas l-użu tal-karti u, fejn ikun possibbli u xieraq, jintużaw sistemi ta' vidjokonferenzi minflok missjonijiet;

55. Jinnota t-tnaqqis fl-użu tal-karti tul dawn l-aħħar snin, muri mill-fatt li l-ordni għall-karti fl-2020 kienet tirrappreżenta 55 % tal-ammont meħtieġ fl-2017; jinnota barra minn hekk li l-pubblikazzjonijiet tal-Ombudsman issa huma prinċipalment iddistribwiti elettronikament; jirrakkomanda li tiġi implimentata strateġija konkreta ta' "Żero karti";

56. Jistieden lill-Ombudsman tintegra fid-deċiżjonijiet ta' ġestjoni tagħha kunsiderazzjonijiet adegwati għal strateġija tal-iżvilupp sostenibbli u tinkludi din l-istrateġija fit-twettiq tal-inkjesti tagħha;

Komunikazzjoni u multilingwiżmu

57. Jilqa' l-użu ta' artikli tal-aħbarijiet online biex jispjegaw inkjesti topiċi u t-taqsima fuq is-sit web tal-Ombudsman iddedikata għall-aċċess pubbliku għad-dokumenti;

58. Jissottolinja l-importanza li ċ-ċittadini tal-Unjoni jsiru konxji tal-possibbiltà li jappellaw lill-Ombudsman f'każ ta' amministrazzjoni ħażina possibbli mill-istituzzjonijiet tal-Unjoni; jinnota f'dan ir-rigward l-isforzi kontinwi tal-Ombudsman biex iżżid il-viżibbiltà tagħha billi tgħaqqad l-għodod ta' komunikazzjoni standard ma' użu aktar estensiv tal-pjattaformi tal-media soċjali;

59. Jieħu nota tal-interess tal-Ombudsman li tingħaqad ma' xi istituzzjonijiet tal-Unjoni fi proġett pilota pubbliku dwar pjattaformi alternattivi tal-media soċjali bl-għan li jittaffew ir-riskji għall-privatezza assoċjati mal-kanali ewlenin tal-media soċjali;

60. Jieħu nota tal-konferenza organizzata biex tiċċelebra l-25 sena tal-Ombudsman u l-attivitajiet relatati biex jissaħħu l-għarfien u s-sensibilizzazzjoni tar-rwol tagħha u l-impatt potenzjali fuq il-ħajja taċ-ċittadini tal-Unjoni;

61. Iqis il-komunikazzjoni interna, il-bulettin "*EOExpress*" aċċessibbli permezz tal-intranet tal-Ombudmsan bħala pożittiva, b'kunsiderazzjoni partikolari tal-ħtieġa li jiżdied it-tixrid ta' informazzjoni lill-membri tal-persunal waqt il-perjodu ta' konfinament tal-COVID-19;

Il-kooperazzjoni interistituzzjonali

62. Jissottolinja l-importanza li l-Ombudsman iżżomm livell għoli ta' skambju u kooperazzjoni man-Network Ewropew tal-Ombudsmen (ENO); iħeġġeġ lill-Ombudsman iżżomm rwol konsultattiv għall-ilmentaturi u għall-membri tal-ENO, inkluż ukoll billi tuża l-għodod għall-kooperazzjoni mill-bogħod li ġew implimentati b'suċċess fl-2020; jissuġġerixxi li jiġu esplorati modi ġodda biex jiġu żviluppati attivitajiet ta' networking f'oqsma differenti, jiġu kondiviżi l-aħjar prattiki u jiġu żviluppati soluzzjonijiet komuni;

63. Jenfasizza d-diversi ftehimiet interistituzzjonali ffirmati fl-2020 mas-servizzi tal-Kummissjoni (id-Direttorat Ġenerali għall-Baġit, id-Direttorat Ġenerali għar-Riżorsi Umani, l-Uffiċċju tal-Amministrazzjoni u l-Ħlas tal-Intitolamenti Individwali u s-Segretarjat Ġenerali) għall-aċċess għall-għodod korporattivi rilevanti (ABAC, Hermes, ARES, Sysper) u n-negozjati mal-Parlament dwar arranġament amministrattiv dwar il-ġestjoni tal-kriżijiet u l-kontinwità tal-operat (inkluż bħala segwitu għar-rakkomandazzjoni tal-Awditur Intern tiegħu); jilqa' l-użu tal-kuntratti qafas interistituzzjonali tal-IT; jitlob lill-Ombudsman tkompli tiżviluppa sinerġiji u riżorsi ma' istituzzjonijiet u korpi oħra tal-Unjoni;

64. Huwa konxju mill-impenn tal-Ombudsman li tirrapporta kif l-istituzzjonijiet jikkonformaw mar-rakkomandazzjonijiet tagħha, b'mod partikolari permezz tar-rapport annwali tagħha "Putting it Right"(Nirranġaw is-sitwazzjoni); jilqa' r-rieda tal-Ombudsman li taqsam b'mod proattiv il-każijiet tagħha mal-kumitati tal-Parlament; iqis dan utli u għalhekk, jistieden lill-Ombudsman tkompli taqsam ir-rakkomandazzjonijiet tagħha f'investigazzjonijiet strateġiċi direttament mal-kumitati rilevanti tal-Parlament;

Pandemija tal-COVID-19

65. Jinnota li 170 mill- 2 148 ilment ġdid globali ttrattati fl-2020 kienu relatati mal-COVID-19, iżda 34 biss kienu jaqgħu taħt il-mandat tal-Ombudsman; jilqa' r-rakkomandazzjonijiet tal-Ombudsman lill-Kummissjoni u lill-Kunsill dwar kif għandhom jinżammu standards għoljin ta' trasparenza u obbligu ta' rendikont għad-deċiżjonijiet matul il-pandemija tal-COVID-19; jifraħ lill-Ombudsman għas-serje ta' inkjesti u inizjattivi mwettqa fir-rigward tar-rispons għall-COVID-19 fl-istituzzjonijiet u l-aġenziji tal-Unjoni fl-2020, li għenu lill-amministrazzjoni tal-Unjoni żżomm l-ogħla standards ta' amministrazzjoni tajba anke fi żminijiet diffiċli u b'hekk, ikkontribwiet b'mod pożittiv għall-fiduċja taċ-ċittadini fl-Unjoni;

66. Jinnota b'sodisfazzjon li l-Ombudsman żiedet l-effiċjenza fit-trattament tal-inkjesti billi għamlet l-aħjar użu mill-azzjonijiet ta' diġitalizzazzjoni u l-metodi ta' ħidma ġodda, b'mod partikolari t-telexogħol, imħeġġa mill-pandemija tal-COVID-19; jirrikonoxxi, madankollu, li xi aspetti tal-ħidma tagħha xorta se jirrikjedu missjonijiet, jiġifieri il-fehim tal-kuntest tal-inkjesta u l-iffaċilitar tal-ħsieb kollettiv; iħeġġeġ lill-Ombudsman twettaq riflessjoni komprensiva dwar id-diġitalizzazzjoni fir-rigward tal-futur tal-istituzzjoni;

67. Iħeġġeġ lill-Ombudsman tintegra bis-sħiħ fl-istrateġija ta' ġestjoni interna tagħha t-tagħlimiet misluta mill-pandemija tal-COVID-19 f'termini ta' kontinwità tal-operat u pjanijiet ta' ġestjoni tal-kriżijiet, ir-rispons tal-IT u r-reżiljenza tal-organizzazzjoni, id-dmir ta' diliġenza lejn il-persunal, l-effettività tal-komunikazzjoni interna u l-flessibbiltà tal-proċessi ta' ħidma;