REZOLUȚIA (UE) 2022/1708 A PARLAMENTULUI EUROPEAN

din 4 mai 2022

conținând observațiile care fac parte integrantă din decizia privind descărcarea de gestiune pentru execuția bugetului general al Uniunii Europene aferent exercițiului financiar 2020, secțiunea VIII — Ombudsmanul European

PARLAMENTUL EUROPEAN,

— având în vedere Decizia sa privind descărcarea de gestiune pentru execuția bugetului general al Uniunii Europene aferent exercițiului financiar 2020, secțiunea VIII — Ombudsmanul European,

— având în vedere articolul 100 și anexa V la regulamentul său de procedură,

— având în vedere raportul Comisiei pentru control bugetar (A9-0068/2022),

A. întrucât, în contextul procedurii de descărcare de gestiune, autoritatea care acordă descărcarea de gestiune dorește să sublinieze că este deosebit de important să se consolideze și mai mult legitimitatea democratică a instituțiilor Uniunii prin îmbunătățirea transparenței și a răspunderii, prin punerea în aplicare a principiului întocmirii bugetului în funcție de performanțe și prin buna administrare a resurselor umane,

1. constată cu satisfacție faptul că Curtea de Conturi (denumită în continuare „Curtea”) nu a constatat nicio deficiență semnificativă în ceea ce privește aspectele auditate referitoare la resursele umane și procedurile de achiziții din cadrul Ombudsmanului European (denumit în continuare „Ombudsmanul”);

2. subliniază faptul că, pe baza activităților sale de audit, Curtea a conchis că, per ansamblu, plățile pentru cheltuielile administrative ale instituțiilor, inclusiv ale Ombudsmanului, aferente exercițiului financiar 2020 nu au fost afectate de erori semnificative;

3. salută faptul că Curtea nu a identificat nicio deficiență specifică în ceea ce privește regularitatea operațiunilor și că nu s-a identificat nicio deficiență semnificativă în urma examinării sistemului de supraveghere și de control al Ombudsmanului;

4. este conștient de faptul că capitolul 9 referitor la „Administrație” din raportul anual al Curții pune accent pe cheltuielile pentru resurse umane, clădiri, echipamente, energie, tehnologii de comunicare și informare și de faptul că Curtea consideră aceste cheltuieli ca prezentând un risc scăzut;

Gestiunea bugetară și financiară

5. subliniază că bugetul Ombudsmanului este în mare măsură de natură administrativă, o parte semnificativă fiind alocată cheltuielilor pentru personal, clădiri și mobilier, echipamente și alte cheltuieli de funcționare; constată că bugetul s-a ridicat la 12 348 231 EUR în 2020 (în comparație cu 11 496 261 EUR în 2019 și 10 837 545 EUR în 2018);

6. ia act de faptul că rata de execuție în ceea ce privește angajamentele (inclusiv creditele reportate din 2020 în 2021) este de 94,91 % în 2020 (comparativ cu 92,33 % în 2019) și că, din totalul creditelor, 93,16 % au fost plătite în 2020 (comparativ cu 89,5 % în 2019 și 91,3 % în 2018); salută creșterea execuției bugetare anuale a Ombudsmanului în pofida dificultăților întâmpinate în 2020 din cauza pandemiei de COVID-19;

7. ia act de faptul că Ombudsmanul a realocat aproximativ 44 500 EUR (sau 0,4 % din bugetul său) printr-un transfer intern de credite care nu implică autoritatea bugetară și 1,37 milioane EUR (sau 11,1 % din bugetul său) prin două transferuri externe de credite care implică autoritatea bugetară; ia act și de faptul că realocările în cauză au putut fi realizate datorită economiilor rezultate din reducerea cheltuielilor în contextul pandemiei de COVID-19 și a reformării organigramei Ombudsmanului;

8. ia act de plățile totale în valoare de 11 503 768,06 EUR, ceea ce reprezintă 93,16 % din bugetul pe 2020 (comparativ cu 89,51 % în 2019); ia act cu satisfacție de faptul că, în 2020, dintr-un total de 537 de plăți efectuate, 99,4 % au fost executate la timp, cu o perioadă medie de plată de 11,9 zile, ceea ce înseamnă cu mult sub limita maximă de 30 de zile permisă;

9. ia act de reducerea creditelor reportate din 2020 în 2021 care s-au ridicat la suma totală de 215 895,65 EUR, ceea ce reprezintă 1,7 % din bugetul pe 2020, comparativ cu creditele reportate din 2019 în 2020 (care s-au ridicat la suma totală de 323 410 EUR, ceea ce reprezintă 2,8 % din bugetul pe 2019); de asemenea, ia act de faptul că s-au utilizat 74,31 % din creditele reportate din 2019 în 2020 (comparativ cu 90,36 % în 2018);

10. recunoaște că în 2020, pandemia de COVID-19 a avut un impact asupra bugetului Ombudsmanului, prin reducerea cheltuielilor prevăzute pentru conferințe (– 109 % comparativ cu 2019), misiuni (89 % mai puțin decât ce s-a cheltuit în 2019) și formarea personalului (59 % mai puțin decât ce s-a cheltuit în 2019); este conștient de faptul că datorită scăderii cheltuielilor au fost disponibilizate resurse care au fost realocate pentru finanțarea parțială a costurilor asociate cu relocarea biroului de la Bruxelles (finalizare prevăzută pentru anul 2021); salută demonstrarea utilizării eficace și optimizate a resurselor Ombudsmanului;

11. ia act de faptul că Ombudsmanul a lansat trei proceduri de ofertare în 2020, două contracte cu valoare foarte scăzută (până la 15 000 EUR) și un contract cu valoare scăzută (până la 60 000 EUR), care au avut un singur candidat, dat fiind caracterului specific al formării oferite de ofertant;

Gestiunea internă, performanța, controlul intern

12. salută adoptarea în decembrie 2020 a strategiei „Către 2024”, care prezintă abordarea pe care Ombudsmanul o va adopta pe parcursul mandatului 2020-2024 pentru a contribui la crearea, în cea mai mare măsură posibilă, a unei administrații a Uniunii mai responsabile, mai transparente, mai etice și mai eficiente, pentru a face față provocărilor, precum scepticismul față de Uniune, provocările politice și planul de redresare post-COVID-19; consideră că această abordare este esențială pentru a asigura o eficacitate continuă și pentru a spori încrederea publicului în instituție;

13. observă că, în 2020, pentru a susține strategia „Către 2024”, Ombudsmanul și-a revizuit organigrama, procedură încheiată în iunie 2021 prin recrutarea directorului pentru administrație; invită Ombudsmanul să monitorizeze și să raporteze cu privire la rezultatele modificărilor intervenite în structura sa organizatorică pe termen lung; își exprimă satisfacția față de rezultatele pozitive ale noii structuri organizatorice, care se întemeiază în mare măsură pe un sistem bazat pe încrederea în personal și include elemente precum intensificarea impactului și a eficienței procesului de anchetă prin eliminarea ierarhiei excesive; facilitarea comunicării interne, a coordonării și a colaborării între echipe; oferirea posibilității personalului de a dobândi experiență managerială în calitate de lideri de echipă; și asigurarea unei forțe de muncă versatile și flexibile; consideră că înființarea echipelor de evaluare *inter pares* va facilita coerența și o abordare uniformă și va îmbunătăți calitatea studiilor de caz;

14. este conștient de faptul că noul context urmărește o alocare mai eficientă a volumului de muncă, prin desemnarea de asistenți pentru tratarea plângerilor care nu țin de competența Ombudsmanului, de exemplu recomandând reclamanților să contacteze autoritatea cea mai în măsură să le trateze; salută faptul că această decizie de politică a permis asistenților să trateze 22 % din toate plângerile primite în afara mandatului, ceea ce a permis responsabililor de caz să aibă mai mult timp pentru a se concentra pe anchete; invită Ombudsmanul să pună la dispoziția autorității care acordă descărcarea de gestiune o listă a acestor plângeri;

15. observă că Ombudsmanul a elaborat și un nou set de indicatori-cheie de performanță (KPI), însoțiți de acțiuni, structurați pe șase teme, în Planul anual de gestionare pe care se va axa Ombudsmanul în 2021, pentru a contribui la măsurarea punerii în aplicare a obiectivelor strategiei „Către 2024”; ia act de faptul că indicatorii-cheie de performanță au fost incluși pentru prima dată în planul anual de management pentru 2021, iar rezultatele vor fi incluse în raportul anual de activitate pentru 2021; salută obținerea unor rezultate relevante de performanță, chiar și în timpul pandemiei, în special în ceea ce privește KPI care au depășit obiectivele interne;

16. recunoaște că pandemia de COVID-19 a avut un impact asupra volumului de plângeri transmise Ombudsmanului, însă într-o măsură redusă, deoarece s-a înregistrat doar o ușoară scădere atât în ceea ce privește numărul total de plângeri depuse (2 107 în 2020 față de 2 171 în 2019 și 2 180 în 2018), cât și în ceea ce privește numărul total de plângeri tratate (2 148 în 2020 față de 2 201 în 2019);

17. felicită Ombudsmanul pentru că a reușit să îmbunătățească nivelul de eficiență în tratarea plângerilor și a anchetelor, pronunțându-se asupra admisibilității a 98 % dintre cazuri (comparativ cu 91 % în 2019) în decurs de o lună și finalizând 76 % dintre anchete (comparativ cu 63 % în 2019) în decurs de șase luni sau 97 % dintre cazuri (comparativ cu 90 % în 2019) în decurs de 18 luni;

18. ia act de evoluția pozitivă a ratei de eficiență în durata de tratare a plângerilor, durata medie fiind de 36 de zile în 2020 (comparativ cu 64 în 2019 și 78 în 2018), iar durata medie de finalizare a unei anchete fiind de 133 de zile în 2020 (comparativ cu 208 în 2019 și 254 în 2018); constată că rata cazurilor închise (392) și a anchetelor deschise (365) se situează în continuare peste valoarea nominală, ceea ce confirmă eforturile Ombudsmanului în procesul de eficientizare;

19. salută numărul crescut de anchete deschise în cazuri de interes public, 65 de anchete fiind deschise în 2020, în raport cu obiectivul stabilit de 50 de anchete, și comparativ cu 45 de anchete deschise în 2019; ia act de cazurile de interes public, relevante pentru un grup mult mai larg de persoane și nu doar pentru reclamant și de natură să conducă la îmbunătățiri ale administrației, ceea ce reprezintă un obiectiv-cheie al strategiei Ombudsmanului;

20. salută rezultatele pozitive ale procedurii accelerate, care permite gestionarea mult mai rapidă a plângerilor privind accesul public la documente, durata medie fiind în prezent o treime din durata anterioară introducerii procedurii respective;

21. subliniază faptul că, în 2020, procentul plângerilor primite în cadrul mandatului Ombudsmanului a fost de 34 %, depășindu-se obiectivul stabilit (de 33 %), însă situându-se sub cel din 2019 (39 %); constată cu satisfacție că, datorită tratării eficiente a cazurilor, numărul de anchete (92) reportate din 2020 în 2021 a scăzut la un nivel record (comparativ cu 117 anchete reportate din 2019 în 2020);

22. observă că rata de acceptare a recomandărilor Ombudsmanului s-a îmbunătățit (79 % în 2020, comparativ cu 77 % în 2019 în ceea ce privește acceptarea generală), însă rămâne sub nivelul stabilit de 90 %; constată că rata de acceptare este calculată la un anumit moment și nu cuprinde toate acțiunile ulterioare întreprinse pentru a da curs recomandărilor emise de Ombudsman;

23. ia act de finalizarea noului manual privind procedurile de tratare a plângerilor și de numirea coordonatorilor pentru gestionarea cunoștințelor în cadrul noii organigrame, ale căror propuneri de acțiuni sunt în curs de punere în aplicare;

24. își exprimă satisfacția față de faptul că nu au fost formulate observații ca urmare a verificării efectuate de către Curte a sistemelor de supraveghere și control ale Ombudsmanului, inclusiv a standardelor de control intern, a managementului riscurilor, a controalelor *ex ante* și *ex post*, a registrelor de excepții, a supravegherii manageriale, a rapoartelor de audit intern și a măsurilor antifraudă;

25. constată cu satisfacție faptul că, în urma unei sugestii a Curții, Ombudsmanul a instituit o măsură de rezervă și de atenuare prin care operațiunile care nu pot fi verificate de către controlorul *ex ante* să fie verificate *ex post*;

Resursele umane, bunăstarea personalului și egalitatea de gen

26. constată că, în 2020, profilul și componența personalului au fost foarte asemănătoare cu cele din 2019, cu un număr total de 73 de angajați, dintre care 37 de funcționari, opt agenți contractuali și 28 de agenți temporari; observă scăderea numărului de agenți contractuali (de la 11 în 2019 la 8 în 2020) și este conștient de decizia Ombudsmanului de a angaja agenți contractuali în principal pentru a acoperi absențele personalului;

27. observă că Ombudsmanul a adoptat politici privind concediul pentru creșterea copilului în 2004, privind telemunca în 2016 și privind munca cu fracțiune de normă în 2019; consideră că, pe baza experienței acumulate în urma pandemiei de COVID-19, politicile privind formulele de lucru hibride ar trebui revizuite, dacă este cazul, pentru a spori reziliența și eficiența instituției, protejând în același timp bunăstarea și satisfacția membrilor personalului; este conștient, în această privință, de faptul că Ombudsmanul și-a revizuit atât politicile privind programul de lucru flexibil, cât și politicile privind telemunca, precum și de faptul că noua decizie referitoare la telemuncă a fost deja adoptată în 2021, în urma consultării cu reprezentanții personalului;

28. salută reacția rapidă a Ombudsmanului la restricțiile impuse în contextul pandemiei de COVID-19 și adoptarea telemuncii ca regim standard de lucru, flexibilitatea programului de lucru și revenirea la birou în mod voluntar și în conformitate cu măsurile de siguranță luate de instituțiile Uniunii și normele naționale respective; ia act de faptul că instituția a eliminat temporar limitarea de 15 zile pe an pentru telemunca din străinătate și a extins această posibilitate la stagiari;

29. ia act de faptul că Ombudsmanul are capacitatea de a se adapta rapid la pandemia de COVID-19 în mare parte datorită pregătirii sale pentru continuitatea activității; ia act de faptul că mediul informatic care permite personalului să lucreze integral de la distanță funcționa deja și fusese testat înainte de izbucnirea pandemiei, ceea ce a facilitat în mare măsură tranziția rapidă la telemuncă și a redus la minimum perturbările în activitatea Ombudsmanului;

30. este conștient de faptul că Ombudsmanul și-a reproiectat acțiunile de sensibilizare privind bunăstarea în contextul pandemiei de COVID-19; salută, în această privință, abordarea adoptată de Ombudsman de a acorda prioritate cursurilor de formare axate pe chestiuni referitoare la gestionarea telemuncii extensive, la îmbunătățirea comunicării și a colaborării între personal și manageri și la asigurarea unui echilibru între viața profesională și cea privată în timpul desfășurării activității de la distanță; apreciază inițiativele creative, cum ar fi pauzele de cafea și sesiunile de prânz virtuale, precum și colaborarea cu serviciul medical al Parlamentului pentru oferirea de sprijin psihologic; încurajează Ombudsmanul să continue să își dezvolte strategia menită să stabilească un echilibru adecvat între obligațiile private ale membrilor personalului și interesele serviciului;

31. salută adoptarea în 2020 a „politicii privind revenirea la locul de muncă”, ce vizează facilitarea reintegrării personalului după o perioadă lungă de concediu medical, indiferent dacă acesta a fost legat sau nu de epuizare;

32. constată că membrii personalului care sunt afectați de stres au beneficiat de asistență personalizată și că formarea obligatorie obișnuită privind „demnitatea și respectul la locul de muncă” va fi reluată în 2021 pentru toți membrii personalului;

33. ia act de faptul că a fost transmis către OLAF și este în curs de investigare un raport privind o presupusă hărțuire suferită ca urmare a gestionării unui caz în 2018, raport depus de un membru al personalului la sfârșitul anului 2020; se așteaptă ca, între timp, Ombudsmanul să fi luat toate măsurile necesare pentru a proteja presupusa victimă; reamintește că este important ca personalul să facă o formare obligatorie privind politica toleranței zero față de hărțuire;

34. recunoaște faptul că, din cauza consecințelor neprevăzute ale pandemiei de COVID-19, Ombudsmanul a fost nevoit să amâne actualizarea politicii privind diversitatea și incluziunea; este conștient de faptul că politica privind diversitatea și incluziunea este prezentă în activitățile birourilor, inclusiv în cele de formare, de alcătuire a comisiilor de selecție și de difuzare țintită a solicitărilor de stagiu; încurajează Ombudsmanul să reia procesul pentru ca diversitatea să fie consolidată și pentru ca Ombudsmanul să reprezinte un loc de muncă mai incluziv, în special pentru persoanele cu dizabilități;

35. constată că, la 31 decembrie 2020, distribuția generală pe sexe era de 66 % femei și 34 % bărbați, fără nicio modificare față de 2019; constată că, dintr-un total de șase posturi de conducere, patru sunt ocupate de femei, care dețin și primele două funcții de conducere de nivel superior;

36. recunoaște că eforturile depuse pentru atingerea echilibrului de gen în activitățile de formare au avut un impact pozitiv și că numărul mediu de zile de formare per persoană în 2020 este de 2,4 în cazul femeilor și de 2,5 în cazul bărbaților;

37. observă că, în 2020, în cadrul personalului Ombudsmanului au fost reprezentate 18 naționalități, ceea ce înseamnă o scădere ușoară față de 2019, și că posturile de conducere sunt repartizate numai la patru naționalități (față de șase în 2018 și cinci în 2019); invită Ombudsmanul să își continue eforturile pentru a obține o distribuție geografică acceptabilă, ținând însă seama de dimensiunea redusă a biroului;

38. constată că, în pofida pandemiei de COVID-19, Ombudsmanul a oferit stagii pentru 13 persoane în 2020; salută faptul că Ombudsmanul și-a propus să asigure cele mai bune condiții de stagiu, prin eșalonarea noilor sosiți și reducerea ușoară a numărului acestora, organizând un singur concurs de selecție pe an în loc de două; salută faptul că Ombudsmanul oferă tuturor stagiarilor o remunerație decentă pentru a acoperi costurile de trai;

39. evidențiază măsurile oportune adoptate pentru a sprijini stagiarii în timpul restricțiilor de lucru impuse în contextul pandemiei de COVID-19, oferindu-le instrumente IT și alte materiale de infrastructură, precum și o sumă forfetară suplimentară de 40 EUR pe lună pentru a se asigura că stagiarii își pot permite o conexiune la internet de înaltă calitate;

Cadrul etic și transparența

40. salută crearea unei pagini speciale pe intranetul Ombudsmanului dedicate eticii și bunei conduite, în special includerea orientărilor pentru punerea în aplicare a politicii de combatere a hărțuirii adoptate în 2019, precum și faptul că formarea inițială dedicată noilor membri ai personalului și stagiarilor cuprinde o sesiune despre conduita etică; este conștient de faptul că doi corespondenți pe aspecte de etică servesc drept punct de informare și asistență în chestiuni legate de etică;

41. felicită Ombudsmanul pentru publicarea programului pe site-ul său și pentru utilizarea consecventă a Registrului de transparență pentru a verifica dacă vorbitorii sau interlocutorii la evenimente sau reuniuni organizate de Ombudsman sunt înregistrați în acest registru; încurajează ferm Ombudsmanul să continue acest efort și să coreleze gazda evenimentelor și participanții la reuniunile publicate pe site-ul său de rubricile acestora din Registrul de transparență;

42. sugerează realizarea unui sondaj pentru a evalua gradul de conștientizare a cadrului etic al Ombudsmanului de către membrii personalului, așa cum recomandă Curtea instituțiilor auditate în raportul său special nr. 13/2019: „Cadrele etice ale instituțiilor UE auditate: mai este loc de îmbunătățiri”;

43. salută conferința organizată despre viitorul Regulamentului (CE) nr. 1049/2001 a Parlamentului European și a Consiliului ([1]) privind accesul public la documentele instituțiilor Uniunii, în cadrul căreia Ombudsmanul a subliniat importanța legislației care permite publicului să tragă la răspundere Uniunea și a solicitat modernizarea acesteia; consideră că ea ar trebui să fie în concordanță cu drepturile cetățenilor, să încurajeze o mai mare transparență și să țină seama de jurisprudența existentă privind transparența în procesul decizional; în această privință, constată că aspectele legate de transparență reprezintă aproximativ un sfert din anchetele Ombudsmanului în fiecare an;

Digitalizare, securitate cibernetică, protecția datelor

44. salută faptul că Ombudsmanul publică în mod automat anchetele pe site-ul său, cu excepția cazului în care un reclamant solicită în mod expres confidențialitate sau în care un caz conține date cu caracter personal;

45. constată că principalele activități informatice din 2020 au avut ca scop să faciliteze continuitatea activității Ombudsmanului în contextul pandemiei de COVID-19, inclusiv să asigure tranziția lină și eficientă la munca de la distanță pentru toți membrii personalului și să identifice noi soluții pentru reuniuni și conferințe online; observă creșterea semnificativă rezultată a cheltuielilor pentru echipamente mobile de la 31 000 EUR în 2019 la 108 000 EUR în 2020;

46. salută progresele înregistrate în utilizarea instrumentelor informatice , conform solicitării Parlamentului, ținând cont în mod special de importul automat de informații de pe site-ul Ombudsmanului în sistemul său de gestionare a plângerilor (CMSEO) și de evoluția în ceea ce privește interacțiunea cu reclamantul prin intermediul contului online pe tot parcursul ciclului de viață al reclamației; recunoaște că ambele acțiuni vor avea drept rezultat îmbunătățirea semnificativă a securității și eficienței datelor;

47. salută faptul că toate acțiunile incluse în Planul de acțiune din 2018 pentru RPD UE au fost puse în aplicare, inclusiv: (i) un registru central al evidențelor operațiunilor de prelucrare, elaborat și publicat pe site-ul Ombudsmanului; (ii) a fost elaborat un model pentru evaluările impactului asupra protecției datelor („DPIA”); (iii) Ombudsmanul a adoptat o decizie privind normele interne de restricționare a anumitor drepturi ale persoanelor vizate în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal, care a fost publicată în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*;

([1]) Regulamentul (CE) nr. 1049/2001 al Parlamentului European și al Consiliului din 30 mai 2001 privind accesul public la documentele Parlamentului European, ale Consiliului și ale Comisiei (JO L 145, 31.5.2001, p. 43).

48. constată că Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor (AEPD) a efectuat o anchetă privind prelucrarea datelor personale de Ombudsman în 2019 și, ulterior, a transmis recomandările sale Ombudsmanului în noiembrie 2020; este conștient că Ombudsmanul a acceptat toate recomandările în întregime și că AEPD a închis cazul; solicită Ombudsmanului să informeze, în raportul său anual, autoritatea bugetară cu privire la finalizarea procesului ; este, de asemenea, conștient că AEPD a solicitat Ombudsmanului și altor instituții ale Uniunii să furnizeze informații privind transferurile de date către țări terțe și organizații internaționale și solicită Ombudsmanului să urmeze recomandările AEPD în acest sens;

49. salută faptul că, pentru comunicarea externă și internă, Ombudsmanul utilizează software gratuit și cu sursă deschisă ori de câte ori este posibil și promovează utilizarea acestui tip de software; apreciază că Ombudsmanul recunoaște valoarea adăugată a software-ului cu sursă deschisă pentru a crește transparența și îi acordă prioritate atunci când elaborează noi proiecte informatice;

Clădiri și securitate

50. este conștient de provocările cu care se confruntă Ombudsmanul în legătură cu relocarea biroului de la Bruxelles în timpul pandemiei de COVID-19; ia act de prospectarea pieței și de procedura de licitație rezultată, care i-a permis Parlamentului să identifice o clădire adecvată unde să poată fi relocat sediul Ombudsmanului de la Bruxelles, ca urmare a extinderii AEPD;

51. ia act de decizia de a finanța o parte din proiectul de relocare al Ombudsmanului, precum și de a acoperi cheltuielile de achiziționare a noului mobilier folosind economiile realizate ca urmare a pandemiei de COVID-19 și pe cele generate de revizuirea organigramei și a politicii de recrutare a Ombudsmanului; ia act de cererea de transfer bugetar către autoritatea bugetară depusă în septembrie 2020;

52. subliniază faptul că, în cadrul noilor spații de lucru, s-a acordat prioritate modalităților flexibile și colaborative de organizare a reuniunilor, prin urmare există foarte puține birouri individuale; este conștient de faptul că reprezentanții personalului au fost consultați cu privire la amenajarea spațiului de lucru; invită Ombudsmanul să evalueze caracterul adecvat al noului sediu atât în ceea ce privește desfășurarea activităților confidențiale, cât și satisfacția membrilor personalului, după o perioadă de testare adecvată;

53. ia act de faptul că noul sediu al Ombudsmanului nu va avea locuri de parcare pe teritoriu, dar că se iau în considerare măsuri pentru a amenaja locuri de parcare pentru biciclete; salută facilitarea opțiunilor de mobilitate durabilă pentru membrii personalului;

Mediu și durabilitate

54. încurajează Ombudsmanul să își continue eforturile de a-și reduce amprenta ecologică, prin stimularea digitalizării, reducerea utilizării hârtiei și, în cazul în care acest lucru este posibil și oportun, utilizarea sistemelor de videoconferință în locul misiunilor;

55. ia act de reducerea cantității de hârtie utilizate în ultimii ani, ilustrată prin faptul că, în 2020, comanda de hârtie a reprezentat 55 % din necesarul de hârtie din 2017; de asemenea, ia act de faptul că în prezent majoritatea publicațiilor Ombudsmanului sunt distribuite electronic; recomandă punerea în aplicare a unei politici „zero-hârtie" concrete;

56. invită Ombudsmanul să integreze în deciziile sale de gestionare considerente adecvate legate de strategia de dezvoltare durabilă și să includă această strategie în desfășurarea anchetelor sale;

Comunicare și multilingvism

57. salută utilizarea articolelor de știri online pentru a explica anchetele de actualitate și secțiunea de pe site-ul Ombudsmanului dedicată accesului public la documente;

58. subliniază importanța sensibilizării cetățenilor Uniunii cu privire la posibilitatea de a apela la Ombudsman în cazul unei eventuale administrări defectuoase din partea instituțiilor Uniunii; ia act, în această privință, de eforturile continue ale Ombudsmanului de a-și spori vizibilitatea prin combinarea instrumentelor de comunicare standard cu o utilizare mai extinsă a platformelor de comunicare socială;

59. ia act de interesul Ombudsmanului de a se alătura unor instituții ale Uniunii în cadrul unui proiect-pilot public privind platformele de comunicare socială alternative, cu scopul de a atenua riscurile pentru viața privată pe care le implică principalele canale de comunicare socială;

60. ia act de conferința organizată pentru a sărbători 25 de ani de la înființarea Ombudsmanului și activitățile conexe menite să sporească cunoașterea și conștientizarea rolului său și a impactului potențial asupra vieții cetățenilor Uniunii;

61. consideră bine-venită comunicarea internă, și anume buletinul informativ *„EOExpress”* care poate fi accesat prin intranetul Ombudsmanului, având în vedere în special necesitatea de a spori gradul de diseminare a informațiilor către membrii personalului în perioada de izolare impusă în contextul pandemiei de COVID-19;

Cooperarea interinstituțională

62. subliniază cât este de important ca Ombudsmanul să mențină un nivel ridicat de schimburi și cooperare cu Rețeaua europeană a ombudsmanilor (ENO); încurajează Ombudsmanul să mențină un rol consultativ pentru reclamanți și pentru membrii ENO, inclusiv prin utilizarea instrumentelor de cooperare de la distanță folosite cu succes în 2020; sugerează explorarea unor noi modalități de desfășurare a activităților de colaborare în rețea în diferite domenii, de schimb de bune practici și de dezvoltare a unor soluții comune;

63. evidențiază mai multe acorduri interinstituționale semnate în 2020 cu serviciile Comisiei (Direcția Generală Buget, Direcția Generală Resurse Umane, Oficiul de Administrare și Plată a Drepturilor Individuale și Secretariatul General) pentru a putea accesa instrumentele corporative relevante (ABAC, Hermes, ARES, Sysper) și negocierea cu Parlamentul pe marginea unui acord administrativ privind gestionarea crizelor și continuitatea activității (de asemenea, ca acțiuni întreprinse în urma recomandării auditorului său intern); salută utilizarea contractelor-cadru interinstituționale în domeniul informatic; solicită Ombudsmanului să dezvolte în continuare sinergii și resurse cu alte instituții și organe ale Uniunii;

64. este conștient de angajamentul Ombudsmanului de a prezenta rapoarte privind modul în care instituțiile respectă recomandările sale, în special prin intermediului raportului său anual intitulat „Putting it Right”; salută disponibilitatea Ombudsmanului de a partaja în mod proactiv cazurile sale cu comisiile Parlamentului; consideră util și astfel invită Ombudsmanul să continue să își comunice direct recomandările din cadrul investigațiilor strategice comisiilor competente ale Parlamentului;

Pandemia de COVID-19

65. ia act de faptul că, dintr-un număr total de 2 148 de plângeri noi tratate în 2020, 170 au fost legate de COVID-19, dar numai 34 s-au înscris în sfera competențelor Ombudsmanului; salută recomandările Ombudsmanului adresate Comisiei și Consiliului cu privire la modul de menținere a unor standarde ridicate de transparență și responsabilitate pentru deciziile luate în perioada pandemiei de COVID-19; felicită Ombudsmanul pentru seria de anchete și inițiative adoptate de instituțiile și agențiile Uniunii în 2020 în legătură cu răspunsul la pandemia de COVID-19, care au ajutat administrația Uniunii să mențină cele mai înalte standarde de bună administrare chiar și în perioade dificile și astfel au avut un impact pozitiv asupra încrederii cetățenilor în Uniunii;

66. constată cu satisfacție că Ombudsmanul a sporit eficiența gestionării anchetelor, valorificând la maximum acțiunile de digitalizare și noile metode de lucru, în special telemunca, favorizate de pandemia de COVID-19; recunoaște însă că pentru unele aspecte ale activității sale va fi nevoie în continuare de misiuni, și anume pentru înțelegerea contextului anchetei și facilitarea gândirii colective; încurajează Ombudsmanul să reflecteze profund asupra digitalizării în ceea ce privește viitorul instituției;

67. încurajează Ombudsmanul să integreze pe deplin în strategia de management intern învățămintele desprinse din pandemia de COVID-19 în legătură cu planurile de continuitate a activității și de gestionare a crizelor, capacitatea de adaptare informatică și reziliența organizației, grija pentru binele personalului, eficacitatea comunicării interne și flexibilitatea proceselor de lucru.