EUROPAPARLAMENTETS RESOLUTION (EU) 2022/1708

av den 4 maj 2022

med de iakttagelser som utgör en del av beslutet om ansvarsfrihet för genomförandet av Europeiska unionens allmänna budget för budgetåret 2020, avsnitt VIII – Europeiska ombudsmannen

EUROPAPARLAMENTET UTFÄRDAR DENNA RESOLUTION

— med beaktande av sitt beslut om ansvarsfrihet för genomförandet av Europeiska unionens allmänna budget för budgetåret 2020, avsnitt VIII – Europeiska ombudsmannen,

— med beaktande av artikel 100 och bilaga V i arbetsordningen,

— med beaktande av betänkandet från budgetkontrollutskottet (A9-0068/2022), och av följande skäl:

A. I samband med förfarandet för beviljande av ansvarsfrihet vill den ansvarsfrihetsbeviljande myndigheten särskilt framhålla vikten av att ytterligare stärka EU-institutionernas demokratiska legitimitet genom ökad transparens och ansvarsskyldighet, samt av att tillämpa principen om resultatbaserad budgetering och god förvaltning av personalresurser.

1. Europaparlamentet noterar med tillfredsställelse att revisionsrätten inte funnit några betydande brister med avseende på de granskade områden som rörde personal och upphandlingar för Europeiska ombudsmannen (ombudsmannen).

2. Europaparlamentet betonar att revisionsrätten på grundval av sitt revisionsarbete dragit slutsatsen att betalningarna som helhet för institutionernas administrativa utgifter för budgetåret 2020 inte innehöll några väsentliga fel, vilket också gäller för ombudsmannen.

3. Europaparlamentet välkomnar att revisionsrätten inte upptäckte något specifikt problem med transaktionernas korrekthet och inget väsentligt problem efter granskningen av ombudsmannens övervaknings- och kontrollsystem.

4. Europaparlamentet är medvetet om att kapitel 9 ”Administration” i revisionsrättens årsrapport är inriktat på utgifter för personal, byggnader, utrustning, energi, kommunikation och informationsteknik och att revisionsrätten anger att dessa utgifter är förknippade med låg risk.

Budgetförvaltning och ekonomisk förvaltning

5. Europaparlamentet noterar att ombudsmannens budget huvudsakligen är administrativ, och att en stor del av anslagen går till utgifter för personal, byggnader, möbler, utrustning och diverse driftskostnader. Parlamentet noterar att budgeten 2020 uppgick till 12 348 231 EUR (jämfört med 11 496 261 EUR 2019 och 10 837 545 EUR 2018).

6. Europaparlamentet konstaterar att genomförandegraden för åtaganden (inbegripet anslag som överförts från 2020 till 2021) är 94,91 % 2020 (jämfört med 92,33 % 2019) och att 93,16 % av de totala anslagen betalades ut 2020 (jämfört med 89,5 % 2019 och 91,3 % 2018). Parlamentet välkomnar ökningen av ombudsmannens årliga budgetgenomförande trots problemen under 2020 till följd av covid-19-pandemin.

7. Europaparlamentet noterar att ombudsmannen omfördelade ca 44 500 EUR (dvs. 0,4 % av sin budget) genom en intern anslagsöverföring som inte involverade budgetmyndigheten och 1,37 miljoner EUR (dvs. 11,1 % av sin budget) genom två externa anslagsöverföringar som involverade budgetmyndigheten. Parlamentet noterar dessutom att dessa omfördelningar möjliggjordes av besparingar som var ett resultat av en utgiftsminskning till följd av covid-19-pandemin och ändringar som gjorts i ombudsmannens organisationsschema.

8. Europaparlamentet noterar totala betalningar på 11 503 768,06 EUR, vilket motsvarar 93,16 % av budgeten för 2020 (jämfört med 89,51 % 2019). Parlamentet noterar med tillfredsställelse att 99,4 % av de sammanlagt 537 betalningarna 2020 gjordes i tid, med en genomsnittlig betalningstid på 11,9 dagar, vilket ligger avsevärt under den maximala tillåtna tidsfristen på 30 dagar.

9. Europaparlamentet noterar minskningen av de anslag som överfördes från 2020 till 2021, vilka uppgick till 215 895,65 EUR, vilket motsvarar 1,7 % av budgeten för 2020, jämfört med de anslag som överfördes från 2019 till 2020 (som uppgick till 323 410 EUR, vilket motsvarar 2,8 % av budgeten för 2019). Parlamentet konstaterar vidare att 74,31 % av de anslag som överfördes från 2019 till 2020 utnyttjades (jämfört med 90,36 % 2018).

10. Europaparlamentet konstaterar att covid-19-pandemin påverkade ombudsmannens budget under 2020 genom att de planerade utgifterna minskade för konferenser (-109 % jämfört med 2019), tjänsteresor (89 % lägre utgifter än 2019) och personalutbildning (59 % lägre utgifter än 2019). Parlamentet är medvetet om att utgiftsminskningen har gjort resurser tillgängliga som omfördelades för att finansiera en del av kostnaderna för flytten av Brysselkontoret (som kommer att slutföras 2021). Parlamentet välkomnar uppvisandet av ett effektivt och optimerat utnyttjande av ombudsmannens resurser.

11. Europaparlamentet noterar att ombudsmannen anordnade tre anbudsinbjudningar 2020, två kontrakt till mycket lågt värde (upp till 15 000 EUR) och ett kontrakt till lågt värde (upp till 60 000 EUR), som endast hade en kandidat på grund av den speciella utformningen på den utbildning som anbudsgivaren erbjöd.

Intern förvaltning, resultat, intern kontroll

12. Europaparlamentet välkomnar antagandet i december 2020 av strategin ”Mot 2024”, som i stora drag anger det tillvägagångssätt som ombudsmannen kommer att tillämpa under mandatperioden 2020–2024 för att bidra till att i största möjliga mån skapa en mer ansvarig, transparent, etisk och ändamålsenlig EU-administration för att hantera sådana utmaningar som EU-skepticism, politiska utmaningar och återhämtningsplanen efter covid-19. Parlamentet anser att detta tillvägagångssätt är viktigt för att säkerställa fortsatt effektivitet och öka allmänhetens förtroende för institutionen.

13. Europaparlamentet noterar att ombudsmannen 2020, som en åtgärd för att stödja strategin ”Mot 2024”, såg över sitt organisationsschema. Detta arbete slutfördes i juni 2021 i och med rekryteringen av den administrativa direktören. Parlamentet uppmanar ombudsmannen att övervaka och rapportera om det långsiktiga resultatet av ändringarna i organisationsstrukturen. Parlamentet noterar med tillfredsställelse den nya organisationsstrukturens positiva resultat, som i stor utsträckning är beroende av ett system som bygger på förtroende för personalen och inkluderar sådana delar som att stärka undersökningsförfarandets genomslagskraft och effektivitet genom att avskaffa onödiga hierarkiska nivåer, förenkla den interna kommunikationen, samordningen och samarbetet mellan grupper, ge personalen större möjligheter att förvärva ledarskapserfarenhet som gruppledare och säkerställa en mångkunnig och flexibel personalstyrka. Parlamentet anser att inrättandet av grupper av sakkunniggranskare kommer att främja konsekvens och ett enhetligt tillvägagångssätt och förbättra ärendehanteringen.

14. Europaparlamentet är medvetet om att man genom den nya strukturen strävar efter att effektivare fördela arbetet genom att avsätta assistenter för hanteringen av klagomål som ligger utanför ombudsmannens mandat, t.ex. genom att råda de klagande att kontakta den myndighet som är bäst lämpad att hantera dem. Parlamentet välkomnar att detta politiska beslut gjorde det möjligt för assistenter att hantera 22 % av alla de mottagna klagomål som ligger utanför ombudsmannens mandat, vilket innebär att ärendehandläggarna fick mer tid för att ägna sig åt undersökningar. Parlamentet uppmanar ombudsmannen att ge den ansvarsfrihetsbeviljande myndigheten en förteckning över sådana klagomål.

15. Europaparlamentet noterar att ombudsmannen även har tagit fram en ny uppsättning centrala resultatindikatorer, tillsammans med de insatser som är uppdelade i sex teman i ombudsmannens årliga förvaltningsplan 2020, som ombudsmannen kommer att fokusera på under 2021 för att göra det lättare att mäta genomförandet av målen i strategin ”Mot 2024”. Parlamentet noterar att de centrala resultatindikatorerna för första gången inkluderades i den årliga förvaltningsplanen för 2021 och att resultaten kommer att inkluderas i den årliga verksamhetsrapporten för 2021. Parlamentet välkomnar att man har uppnått relevanta resultat, till och med under pandemin, särskilt avseende centrala resultatindikatorer som överskred de interna målen.

16. Europaparlamentet konstaterar att även om covid-19-pandemin påverkade antalet klagomål som inlämnades till ombudsmannen så var påverkan inte stor eftersom det endast skedde en liten minskning både i det totala antalet inlämnade klagomål (2 107 under 2020 jämfört med 2 171 under 2019 och 2 180 under 2018) och det totala antalet handlagda klagomål (2 148 under 2020 jämfört med 2 201 under 2019).

17. Europaparlamentet lovordar ombudsmannen för att ha lyckats effektivisera handläggningen av klagomål och undersökningar genom att fatta ett beslut om tillåtlighet inom en månad i 98 % av ärendena (jämfört med 91 % 2019), avsluta undersökningar inom 6 månader i 76 % av ärendena (jämfört med 63 % 2019) eller inom 18 månader i 97 % av ärendena (jämfört med 90 % 2019).

18. Europaparlamentet noterar den positiva trenden vad gäller klagomålshandläggningens effektivitetsgrad, med en genomsnittlig tid på 36 dagar 2020 (jämfört med 64 dagar 2019 och 78 dagar 2018), samtidigt som den genomsnittliga tiden för att avsluta en undersökning var 133 dagar 2020 (jämfört med 208 dagar 2019 och 254 dagar 2018). Parlamentet noterar att andelen ärenden som avslutats (392) och undersökningar som inletts (365) fortfarande ligger över medel, och detta bekräftar ombudsmannens ansträngningar vad gäller effektivitet.

19. Europaparlamentet välkomnar den ökade andelen undersökningar som inletts i ärenden av allmänt intresse; 2020 inleddes 65 undersökningar – målet var 50 – och 2019 inleddes 45 undersökningar. Parlamentet noterar att ärenden av allmänt intresse är relevanta för många fler människor än bara den klagande och kan leda till administrativa förbättringar, vilket är ett centralt mål i ombudsmannens strategi.

20. Europaparlamentet välkomnar de positiva resultaten av det påskyndade förfarandet som gör det möjligt att hantera klagomål om allmänhetens tillgång till handlingar mycket snabbare. Den genomsnittliga tiden är nu en tredjedel av vad den var innan detta förfarande infördes.

21. Europaparlamentet framhäver att andelen klagomål under 2020 som ligger inom ombudsmannens mandat var 34 %, vilket ligger över målet (33 %) men är lägre än 2019 (39 %). Parlamentet noterar med tillfredsställelse att den effektiva ärendehandläggningen gjorde att antalet undersökningar som överfördes (92) från 2020 till 2021 var det lägsta någonsin (jämfört med 117 undersökningar som överfördes från 2019 till 2020).

22. Europaparlamentet noterar att andelen rekommendationer från ombudsmannen som accepterades har ökat (79 % 2020 jämfört med 77 % 2019), men att siffran fortfarande ligger under målet på 90 %. Parlamentet noterar att acceptansgraden beräknas vid en viss tidpunkt och att den inte beaktar de åtgärder som vidtas därefter för att ta itu med ombudsmannens rekommendationer.

23. Europaparlamentet noterar att den nya manualen om klagomålshanteringsförfaranden har slutförts och att man har utsett kunskapshanteringssamordnare i det nya organisationsschemat, vilkas förslag till åtgärder håller på att genomföras.

24. Europaparlamentet noterar med tillfredsställelse att revisionsrätten inte gjorde några anmärkningar efter att ha granskat ombudsmannens övervaknings- och kontrollsystem, inbegripet normer för intern kontroll, riskhantering, förhands- och efterhandskontroller, förteckning över avvikelser, förvaltningstillsyn, internrevisionsrapporter och åtgärder mot bedrägeri.

25. Europaparlamentet noterar med tillfredsställelse att ombudsmannen, på förslag av revisionsrätten, har infört en säkerhets- och begränsningsåtgärd, som innebär att förfaranden som inte kan kontrolleras på förhand kontrolleras i efterhand.

Personal, personalens välbefinnande och jämställdhet

26. Europaparlamentet noterar att personalens profil och sammansättning 2020 var mycket lik den situation som rådde 2019 med totalt 73 medarbetare bestående av 37 tjänstemän, 8 kontraktsanställda och 28 tillfälligt anställda. Parlamentet uppmärksammar minskningen i antalet kontraktsanställda (från 11 under 2019 till 8 under 2020) och är medvetet om ombudsmannens beslut att anställa kontraktsanställda framför allt för att täcka personalfrånvaro.

27. Europaparlamentet noterar att ombudsmannen antog bestämmelser om föräldraledighet 2004, om distansarbete 2016 och om deltidsarbete 2019. Parlamentet anser att man med utgångspunkt i erfarenheterna från covid-19-pandemin **där så är lämpligt bör se över** bestämmelserna om hybridarbetsformer i syfte att stärka institutionens motståndskraft och effektivitet och samtidigt skydda medarbetarnas välbefinnande och nöjdhet. Parlamentet är i detta avseende medvetet om att ombudsmannen har sett över sina bestämmelser om både flextid och distansarbete, och det nya beslutet om distansarbete antogs redan 2021 efter samråd med personalrepresentanterna.

28. Europaparlamentet välkomnar ombudsmannens snabba reaktion på de begränsningar som covid-19-pandemin inneburit och beslutet om distansarbete som standardarbetsform, flexibla arbetstider och en återgång till kontoret på frivillig basis och i enlighet med både de säkerhetsåtgärder som vidtagits av EU:s institutioner och de respektive nationella reglerna. Parlamentet noterar att institutionen tillfälligt hävde begränsningen på 15 dagar per år för distansarbete från utlandet och utvidgade denna möjlighet till att omfatta praktikanter.

29. Europaparlamentet noterar att ombudsmannens förmåga att snabbat anpassa sig till covid-19-pandemin i stor utsträckning beror på dess beredskap i fråga om driftskontinuiteten. Parlamentet noterar att den it-miljö som gör det möjligt för personalen att till fullo arbeta på distans redan hade införts och testats innan pandemin bröt ut, vilket avsevärt förenklade den snabba övergången till distansarbete och begränsade störningarna i ombudsmannens verksamhet till ett minimum.

30. Europaparlamentet är medvetet om att ombudsmannen gjorde om sina medvetandehöjande åtgärder om välbefinnande mot bakgrund av covid-19-pandemin. Parlamentet välkomnar i det avseendet ombudsmannens satsning på att prioritera kurser med inriktning på att hantera omfattande distansarbete, förbättra kommunikationen och samarbetet mellan medarbetare och ledning och uppnå balans mellan privatliv och arbete i samband med distansarbete. Parlamentet uppskattar kreativa initiativ som virtuella kaffepauser och lunchmöten, tillsammans med samarbetet med parlamentets läkarmottagning för att erbjuda psykologiskt stöd. Parlamentet uppmuntrar ombudsmannen att fortsätta att utveckla sin strategi för att uppnå en bra balans mellan medarbetarnas privata åtaganden och tjänstens intresse.

31. Europaparlamentet välkomnar att man 2020 antog strategin om återgång till arbetet, i syfte att göra det lättare för medarbetare som har varit långtidssjukskrivna att komma tillbaka, oavsett om sjukskrivningen beror på utbrändhet eller inte.

32. Europaparlamentet noterar att skräddarsytt stöd erbjöds till pressade medarbetare och att den vanliga obligatoriska utbildningen om ”värdighet och respekt på arbetsplatsen” kommer att återupptas 2021 för samtliga medarbetare.

33. Europaparlamentet noterar att en medarbetare i slutet av 2020 ingav en rapport om påstådda trakasserier till följd av handläggningen av ett ärende 2018. Rapporten har skickats till Olaf och håller på att undersökas. Parlamentet förväntar sig att ombudsmannen under tiden har vidtagit de åtgärder som krävs för att skydda det förmodade offret. Parlamentet påminner om betydelsen av obligatorisk utbildning för personalen om strategin om nolltolerans vad gäller trakasserier.

34. Europaparlamentet konstaterar att de oförutsedda följderna av covid-19-pandemin har tvingat ombudsmannen att skjuta upp uppdateringen av sin strategi för mångfald och inkludering. Parlamentet är medvetet om att denna strategi genomsyrar kontorens verksamhet, inbegripet utbildningen, urvalspanelernas sammansättning och den riktade spridningen av inbjudningar om att söka praktikplats. Parlamentet uppmuntrar ombudsmannen att återuppta processen, i syfte att stärka mångfalden och göra ombudsmannen till en mer inkluderande arbetsplats, särskilt för personer med funktionsnedsättning.

35. Europaparlamentet noterar att per den 31 december 2020 var den övergripande könsfördelningen 66 % kvinnor och 34 % män, vilket är oförändrat jämfört med 2019. Parlamentet noterar att av totalt 6 ledningsbefattningar innehas 4 av kvinnor, som också innehar de två högsta ledningsbefattningarna.

36. Europaparlamentet konstaterar att de insatser som har gjorts för att nå en jämn könsfördelning i utbildningsverksamheten har haft en positiv inverkan och att det genomsnittliga antalet utbildningsdagar per person 2020 är 2,4 per kvinna och 2,5 per man.

37. Europaparlamentet noterar att 18 nationaliteter finns representerade bland ombudsmannens personal, vilket innebär en liten minskning jämfört med 2019, och att ledningsbefattningarna är fördelade mellan enbart 4 nationaliteter (2018 var siffran 6 och 2019 var den 5). Parlamentet uppmanar ombudsmannen att fortsätta sina insatser för att uppnå en acceptabel geografisk spridning, dock med hänsyn tagen till kontorets ringa storlek.

38. Europaparlamentet noterar att ombudsmannen trots covid-19-pandemin tog emot 13 praktikanter 2020. Parlamentet välkomnar att ombudsmannen satsade på att säkerställa bästa möjliga förhållanden för praktikanterna genom att något minska och sprida antalet nya praktikanter och anordna bara ett i stället för två årliga urval. Parlamentet välkomnar att ombudsmannen ger alla praktikanter en skälig ersättning för att täcka levnadskostnader.

39. Europaparlamentet framhäver de snabba åtgärder som vidtogs för att stödja praktikanterna under covid-19-pandemins arbetsrelaterade restriktioner, bl.a. tillhandahölls it-verktyg och annat infrastrukturmaterial och det betalades ut ett extra fast belopp på 40 EUR i månaden för att säkerställa att praktikanterna hade råd med en bra internetuppkoppling.

Etisk ram och transparens

40. Europaparlamentet välkomnar att det har inrättats en särskild sida på ombudsmannens intranät om etik och korrekt uppförande, och särskilt att riktlinjerna för genomförande av den plan för att motarbeta trakasserier som antogs 2019 har inkluderats, liksom det faktum att introduktionsutbildningen för nya medarbetare och praktikanter innehåller ett avsnitt om etiskt uppförande. Parlamentet är medvetet om att två etikkorrespondenter fungerar som kontaktpunkt för information och stöd i etikfrågor.

41. Europaparlamentet lovordar ombudsmannen för att den publicerar sitt schema på sin webbplats och konsekvent använder öppenhetsregistret för att kontrollera att talare och samtalspartner vid evenemang eller möten som anordnas av ombudsmannen är registrerade i registret. Parlamentet uppmanar ombudsmannen att fortsätta detta arbete och att koppla evenemangens värd och deltagarna i de möten som publiceras på dess webbplats till de uppgifter som registrerats i öppenhetsregistret.

42. Europaparlamentet föreslår att det ska göras en enkät för att bedöma i vilken utsträckning medarbetarna känner till ombudsmannens etiska ram, såsom revisionsrätten rekommenderar de granskade institutionerna i sin särskilda rapport nr 13/2019: EU-institutionernas etiska ramar: det finns utrymme för förbättringar.

43. Europaparlamentet välkomnar den konferens som anordnades om framtiden för Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1049/2001 ([1]) om allmänhetens tillgång till Europaparlamentets, rådets och kommissionens handlingar, där ombudsmannen betonade lagstiftningens betydelse för att allmänheten ska kunna ställa EU till svars, och efterlyste en modernisering av den. Parlamentet delar ombudsmannens uppfattning att den bör vara bättre anpassad till medborgarnas rättigheter, uppmuntra större transparens och beakta befintlig rättspraxis om transparens i beslutsfattandet. I detta avseende noterar parlamentet att transparensfrågor står för ungefär en fjärdedel av ombudsmannens undersökningar varje år.

Digitalisering, it-säkerhet, skydd av personuppgifter

44. Europaparlamentet välkomnar att ombudsmannen automatiskt publicerar undersökningar på sin webbplats, såvida inte den klagande uttryckligen begärt konfidentialitet eller om ett ärende innehåller personuppgifter.

45. Europaparlamentet noterar att de flesta it-aktiviteter under 2020 hade som syfte att underlätta för ombudsmannens driftskontinuitet under covid-19-pandemin, inbegripet en smidig och effektiv övergång till distansarbete för samtliga medarbetare och nya lösningar för möten och konferenser online. Parlamentet noterar att detta har lett till en avsevärd ökning av utgifterna för mobil utrustning från 31 000 EUR 2019 till 108 000 EUR 2020.

46. Europaparlamentet välkomnar de framsteg som har gjorts i användningen av it-verktyg såsom parlamentet begärt, särskilt med avseende på den automatiska importen av information från ombudsmannens webbplats till dess klagomålshanteringssystem (CMSEO), och utvecklingen vad gäller samspelet med den som lämnat in klagomålet genom onlinekontot under hela den tid som klagomålsärendet är aktivt. Parlamentet konstaterar att bägge åtgärderna kommer att resultera i stora förbättringar vad gäller uppgiftssäkerhet och effektivitet.

47. Europaparlamentet välkomnar det faktum att alla åtgärder i handlingsplanen för behandlingen av personuppgifter i EU nu har genomförts, inbegripet i) ett centralt register över behandlingsförfaranden har utvecklats och publicerats på ombudsmannens webbplats, ii) en mall har utvecklats för konsekvensbedömningar avseende dataskydd och iii) ombudsmannen har antagit ett beslut, offentliggjort i *Europeiska unionens officiella tidning*, om interna bestämmelser för att begränsa vissa registrerades rättigheter vid behandlingen av deras personuppgifter.

([1]) Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1049/2001 av den 30 maj 2001 om allmänhetens tillgång till Europaparlamentets, rådets och kommissionens handlingar (EGT L 145, 31.5.2001, s. 43).

48. Europaparlamentet noterar att Europeiska datatillsynsmannen (EDPS) 2019 gjorde en utredning av ombudsmannens hantering av personuppgifter 2019 och skickade sina rekommendationer till ombudsmannen i november 2020. Parlamentet är medvetet om att ombudsmannen har godtagit samtliga rekommendationer och att EDPS har avslutat ärendet. Parlamentet begär att ombudsmannen i sin årliga rapport ska informera budgetmyndigheten om processens slutförande. Parlamentet är också medvetet om att EDPS uppmanade ombudsmannen och andra EU-institutioner att lämna information om dataöverföringar till tredje länder och internationella organisationer och uppmanar ombudsmannen att i detta avseende följa EDPS rekommendationer.

49. Europaparlamentet välkomnar att ombudsmannen när så är möjligt använder och främjar användningen av fri programvara med öppen källkod för extern och intern kommunikation. Parlamentet uppskattar att ombudsmannen erkänner mervärdet av programvara med öppen källkod för att öka transparensen och prioriterar sådan programvara när nya it-projekt tas fram.

Byggnader och säkerhet

50. Europaparlamentet är medvetet om ombudsmannens utmaningar vad gäller flytten av Brysselkontoret under covid-19-pandemin. Parlamentet noterar kartläggningen av marknaden och det efterföljande anbudsförfarandet som gjorde det möjligt för parlamentet att hitta en lämplig byggnad dit ombudsmannens lokaler i Bryssel kunde flytta, på grund av utbyggnaden av EDPS.

51. Europaparlamentet noterar beslutet att finansiera en del av ombudsmannens flyttprojekt, liksom att täcka kostnaden för nya möbler, genom att använda de besparingar som covid-19-pandemin gett upphov till och de som genererats av översynen av ombudsmannens organisationsschema och rekryteringspolitik. Parlamentet noterar den begäran om budgetöverföring som inlämnades till budgetmyndigheten i september 2020.

52. Europaparlamentet framhäver att man i de nya lokalerna har prioriterat flexibla samarbets- och möteslokaler och att det därför finns väldigt få enskilda kontor. Parlamentet är medvetet om att personalens representanter hörts om utformningen av kontorslokalerna. Parlamentet uppmanar ombudsmannen att bedöma hur väl lämpade de nya lokalerna är både för att genomföra konfidentiellt arbete och för att säkerställa att medarbetarna är nöjda efter en lämplig prövoperiod.

53. Europaparlamentet noterar att det inte kommer att finnas någon bilparkering i direkt anslutning till ombudsmannens nya lokaler, men att man håller på att överväga möjligheten att erbjuda cykelparkering. Parlamentet välkomnar främjandet av hållbara rörlighetsalternativ för medarbetarna.

Miljö och hållbarhet

54. Europaparlamentet uppmuntrar ombudsmannen att fortsätta sina ansträngningar för att minska sitt miljöavtryck genom att öka digitaliseringen, minska pappersanvändningen och, där så är möjligt och lämpligt, använda videokonferenssystem i stället för tjänsteresor.

55. Europaparlamentet noterar de senaste årens minskade pappersanvändning, vilket illustreras av att pappersbeställningen 2020 utgjorde 55 % av behoven 2017. Parlamentet noterar vidare att ombudsmannens publikationer nu oftast distribueras på elektronisk väg. Parlamentet rekommenderar att det ska införas en konkret strategi för ”nollanvändning av papper”.

56. Europaparlamentet uppmanar ombudsmannen att i sina förvaltningsbeslut integrera lämpliga överväganden om en strategi för hållbar utveckling och att inkludera denna strategi i genomförandet av sina undersökningar.

Kommunikation och flerspråkighet

57. Europaparlamentet välkomnar användningen av nyhetsartiklar online för att förklara aktuella undersökningar och det avsnitt på ombudsmannens webbplats som handlar om allmänhetens tillgång till handlingar.

58. Europaparlamentet understryker vikten av att upplysa unionsmedborgarna om att de kan vända sig till ombudsmannen om det skulle uppdagas fall av administrativa missförhållanden inom EU:s institutioner. Parlamentet noterar i det avseendet ombudsmannens pågående insatser för att öka sin synlighet genom att kombinera vanliga kommunikationsverktyg med en större användning av plattformar för sociala medier.

59. Europaparlamentet noterar ombudsmannens intresse för att ansluta sig till några av EU:s institutioner i ett offentligt pilotprojekt om alternativa plattformar för sociala medier i avsikt att begränsa de risker som förknippas med traditionella sociala mediekanaler.

60. Europaparlamentet noterar den konferens som anordnades för att lyfta fram att det är 25 år sedan ombudsmannen inrättades och de aktiviteter som genomfördes i anslutning därtill för att stärka kunskaperna och medvetenheten om dess roll och potentiella påverkan på unionsmedborgarnas liv.

61. Europaparlamentet anser att den interna kommunikationen, nyhetsbrevet ”EOExpress” som är tillgängligt via ombudsmannens intranät, är positiv, särskilt med avseende på behovet av att öka informationsspridningen till medarbetarna under nedstängningen till följd av covid-19-pandemin.

Interinstitutionellt samarbete

62. Europaparlamentet understryker vikten av att ombudsmannen fortsätter att i hög grad utbyta information och samarbeta med Europeiska ombudsmannanätverket. Parlamentet uppmuntrar ombudsmannen att behålla en rådgivande roll för personer som inlämnar klagomål och för medlemmar av Europeiska ombudsmannanätverket, bl.a. genom att använda de verktyg för samarbete på distans som framgångsrikt togs i bruk 2020. Parlamentet föreslår att man ska undersöka nya former för att utveckla nätverksverksamhet inom olika områden, dela bästa praxis och ta fram gemensamma lösningar.

63. Europaparlamentet framhäver de interinstitutionella avtal som undertecknades 2020 med kommissionens avdelningar (generaldirektoratet för budget, generaldirektoratet för personal, byrån för löneadministration och individuella ersättningar och generalsekretariatet), i syfte att få tillgång till de relevanta interna verktygen (ABAC, Hermes, ARES, Sysper), och förhandlingen med parlamentet om en administrativ överenskommelse om krishantering och driftskontinuitet (även som en uppföljning till rekommendationerna från dess internrevisor). Parlamentet välkomnar användningen av interinstitutionella it-ramkontrakt. Parlamentet uppmanar ombudsmannen att utveckla synergier och resurser med andra EU-institutioner och organ.

64. Europaparlamentet är medvetet om ombudsmannens åtagande för att rapportera om hur institutionerna följer hennes rekommendationer, särskilt genom sin årliga rapport ”Putting it right”. Parlamentet välkomnar ombudsmannens beredvillighet att proaktivt dela sina ärenden med parlamentets utskott. Parlamentet anser detta vara meningsfullt och uppmanar därför ombudsmannen att även i fortsättningen dela sina rekommendationer i strategiska undersökningar direkt med parlamentets relevanta utskott.

Covid-19-pandemin

65. Europaparlamentet noterar att av de 2 148 nya klagomål som handlades 2020 var 170 direkt relaterade till covid-19, men endast 34 omfattades av ombudsmannens mandat. Parlamentet välkomnar ombudsmannens rekommendationer till kommissionen och rådet om hur man ska upprätthålla höga transparens- och ansvarsskyldighetsstandarder för beslut under covid-19-pandemin. Parlamentet lovordar ombudsmannen för den serie undersökningar och initiativ rörande unionens institutioners och byråers svar på covid-19-pandemin som genomfördes 2020, vilka hjälpte EU-administrationen att upprätthålla högsta möjliga standarder för god förvaltning även under svåra tider och därmed bidrog positivt till medborgarnas förtroende för EU.

66. Europaparlamentet noterar med tillfredsställelse att ombudsmannen har effektiviserat handläggningen av undersökningar genom att maximalt utnyttja digitaliseringsåtgärder och nya arbetsmetoder, särskilt distansarbete, som tvingats fram av covid-19-pandemin. Parlamentet konstaterar emellertid att vissa aspekter av ombudsmannens arbete även i fortsättningen kommer att kräva tjänsteresor, nämligen förståelse av undersökningens kontext och främjande av kollektiva tankegångar. Parlamentet uppmuntrar ombudsmannen att noggrant reflektera över digitalisering med avseende på institutionens framtid.

67. Europaparlamentet uppmuntrar ombudsmannen att i sin interna förvaltningsstrategi fullständigt integrera lärdomarna från covid-19-pandemin när det gäller driftskontinuitet och krishanteringsplaner, it-reaktionsförmåga och organisationens motståndskraft, skyldigheten att ta hand om sin personal, internkommunikationens effektivitet och flexibla arbetsprocesser.