# REZOLUCIJA (EU) 2020/1884 EUROPSKOG PARLAMENTA

**od 14. svibnja 2020.**

**s primjedbama koje su sastavni dio Odluke o razrješnici za izvršenje općeg proračuna Europske unije za financijsku godinu 2018., dio VIII. — Europski ombudsman**

EUROPSKI PARLAMENT,

— uzimajući u obzir svoju Odluku o razrješnici za izvršenje općeg proračuna Europske unije za financijsku godinu 2018., dio VIII. – Europski ombudsman,

— uzimajući u obzir članak 100. Poslovnika i Prilog V. Poslovniku,

— uzimajući u obzir izvješće Odbora za proračunski nadzor (A9-0028/2020),

A. budući da u kontekstu postupka davanja razrješnice tijelo nadležno za davanje razrješnice želi istaknuti da je posebno važno dalje jačati demokratski legitimitet institucija Unije poboljšanjem transparentnosti i odgovornosti te uvođenjem koncepta izrade proračuna temeljenog na uspješnosti i dobrom upravljanju ljudskim resursima;

1. sa zadovoljstvom prima na znanje da Revizorski sud (dalje u tekstu „Sud”) u svojem izvješću o godišnjoj računovodstvenoj dokumentaciji Europskog ombudsmana (dalje u tekstu „Ombudsman”) za financijsku godinu 2018. nije primijetio nikakve ozbiljne nedostatke u pogledu tema obuhvaćenih revizijom koje su povezane s ljudskim resursima i javnom nabavom;

2. pozdravlja zaključak Suda u skladu s kojim u plaćanjima za administrativne rashode Ombudsmana u cjelini za godinu koja je završila 31. prosinca 2018. nije bilo značajnih pogrešaka, a pregledani nadzorni i kontrolni sustavi bili su djelotvorni;

3. općenito žali što 10. poglavlje godišnjeg izvješća Revizorskog suda pod naslovom „Administracija” ima prilično ograničeno područje primjene i zaključke, iako se naslov 5 „Administracija” višegodišnjeg financijskog okvira smatra naslovom niskog rizika;

4. prima na znanje da je Sud odabrao uzorak od 45 transakcija iz naslova 5. „Administracija” iz višegodišnjeg financijskog okvira (VFO) za sve institucije i tijela Unije; prima na znanje da je uzorak osmišljen tako da bude reprezentativan za niz rashoda u okviru naslova 5., koji čini 6,3 % proračuna Unije; primjećuje da je Sud administrativne rashode okarakterizirao kao niskorizične; međutim smatra da broj transakcija odabranih u odnosu na „ostale institucije” nije dovoljan te od Suda traži da za najmanje 10 % poveća broj transakcija koje će se pregledati;

5. pozdravlja činjenicu da Ombudsman poštuje dobru praksu utvrđivanja roka za podnošenje godišnjeg izvješća o radu do 31. ožujka godine koja slijedi nakon računovodstvene godine; stoga pozdravlja činjenicu da je Ombudsman 28. ožujka donio godišnje izvješće o radu čime se tijelima za davanje razrješnice pruža više vremena za temeljito proučavanje izvješća i bolje provođenje postupka davanja razrješnice;

6. naglašava da je proračun Ombudsmana u potpunosti administrativne naravi i da je 2018. iznosio 10 837 545 EUR (u usporedbi s 10 905 441 EUR 2017.), što predstavlja smanjenje od 67 896 EUR (0,62 %); pozdravlja općenito oprezno i dobro financijsko upravljanje Ombudsmana u proračunskom razdoblju 2018.; prima na znanje da je od ukupnih odobrenih sredstava njih 95,33 % bilo namijenjeno preuzimanju obveza (u usporedbi s 93,91 % 2017.), dok je njih 91,33 % bilo namijenjeno plaćanju (u usporedbi s 86,20 % 2017.);

7. prima na znanje poboljšanja u pogledu odobrenih sredstava koja su u 2019. prenesena iz 2018. i iznose 433 865,17 EUR (4 % proračuna za 2018.) u usporedbi s 841 340,68 EUR (7,71 % proračuna za 2017.), koliko su iznosila sredstva koja su iz 2017. prenesena u 2018.;

8. međutim, primjećuje neiskorištena odobrena sredstva za nekoliko proračunskih linija, kao što su „vanjski sastanci" (proračunska linija B3-030), s 13 514,61 EUR neiskorištenih odobrenih sredstava iznosa od 45 000 EUR, „publikacije" (proračunska linija B3-210) s 47 530,48 EUR neiskorištenih odobrenih sredstava iznosa) od 161 100 EUR itd.; podsjeća da je nužno donijeti mjere kako bi se precjenjivanje proračuna svelo na najmanju moguću mjeru;

9. prima na znanje ograničene resurse Ombudsmana za hvatanje u koštac sa sve većim radnim opterećenjem; podržava zahtjev Ombudsmana da se plan radnih mjesta uskladi sa stvarnim potrebama i radnim opterećenjem utvrđivanjem stalnih zadaća koje bi trebalo izvršavati stalno zaposleno osoblje; prima na znanje plan radnih mjesta koji je 2018. sadržavao 82 radna mjesta (u usporedbi sa 77 radnih mjesta 2013.); traži od Ombudsmana da ga informira o mogućem povećanju učinkovitosti do kojeg je došlo samo zahvaljujući reorganizaciji i preraspodjeli zadaća;

10. potiče suradnju ureda Ombudsmana s drugim institucijama Unije kako bi se ograničili troškovi; primjećuje da, kada je riječ o prevođenju, Ombudsman nema interne prevoditelje te da se stoga mora oslanjati na Parlament i Prevoditeljski centar za tijela Europske unije; međutim, prima na znanje činjenicu da se 2018. trošak prevođenja povećao jer je Ombudsman na prevođenje potrošio 343 771 EUR (u usporedbi s 262 631 EUR 2017.);

11. pozdravlja rodnu ravnotežu na rukovodećim položajima s četiri žene i četiri muškaraca, što može poslužiti kao primjer drugima; ističe, međutim, da su 65 % svih zaposlenika žene, a 35% muškarci; potiče na stvaranje rodno ujednačenijeg radnog okruženja u uredu Ombudsmana;

12. u pogledu geografske ravnoteže primjećuje da su na rukovodećim položajima u uredu Ombudsmana 2018. radili predstavnici šest različitih država (Njemačka, Grčka, Irska, Italija, Poljska i Švedska), u usporedbi s osam država 2013. (Austrija, Njemačka, Danska, Grčka, Irska, Poljska, Portugal i Velika Britanija); uzima u obzir činjenicu da je između 2013. i 2018. ukupan broj rukovoditelja smanjen s jedanaest na osam; poziva Ombudsmana da nastavi ulagati napore u postizanje geografske ravnoteže, međutim, svjestan je njegove ograničene veličine i specifične temeljne djelatnosti;

13. pozdravlja napore koje Ombudsman ulaže u pogledu nove rodne politike, ali žali zbog postojeće razlike u prosječnom broju dana osposobljavanja ovisno o spolu: 6,80 za muškarce u odnosu na 5,90 za žene;

14. prima na znanje da se Okvir za politiku ljudskih resursa iz 2017. trenutačno provodi donošenjem novih pravila o zapošljavanju privremenih djelatnika, odlukom o radu na nepuno radno vrijeme i o zbrajanju sati te politikom nediskriminacije i jednakog postupanja; prima na znanje daljnje inicijative za poboljšanje postupaka zapošljavanja i aktivnosti kao što su studijski posjeti za osoblje i programi razmjene osoblja;

15. potiče Ombudsmana da nastavi razvijati politički okvir za ljudske resurse usmjeren na ravnotežu između poslovnog i privatnog života, cjeloživotno usmjeravanje i razvoj karijere, rodnu ravnotežu, nediskriminaciju, rad na daljinu, geografsku ravnotežu i zapošljavanje osoblja te integraciju osoba s invaliditetom među osoblje;

16. sa zanimanjem prima na znanje da je u pogledu svojih unutarnjih aktivnosti Ombudsman pozvao Europski forum za osobe s invaliditetom da putem svojih kanala proširi informacije o njegovu pozivu na stažiranje kako bi potaknuo osobe s invaliditetom da se prijave; prima na znanje da je prijavnica revidirana kako bi se uvrstilo pitanje o tome je li tijekom selekcijskih postupaka potrebno osigurati posebne uvjete unutar razumnih granica;

17. pozdravlja, u okviru standarda unutarnje kontrole Ombudsmana, činjenicu da su poduzeti koraci za provedbu odluke o sprečavanju uznemiravanja uključujući imenovanje etičkih službenika (jedan u Bruxellesu i jedan u Strasbourgu) kao i članova odbora za mirenje; prima na znanje činjenicu da je u rujnu sve osoblje sudjelovalo u obveznom osposobljavanju o etičkom postupanju (uključujući sprečavanje uznemiravanja) te da je u studenom 2018. održan poseban sastanak za voditelje odjela;

18. pozdravlja provedbu smjernica o etici i dobrom ponašanju za osoblje Ombudsmana iz 2017., kojima se od novih članova osoblja zahtijeva da ispune izjavu o financijskim interesima, dok se osobama koje napuštaju službu daju informacije o njihovim obvezama;

19. žali zbog činjenice da je, kada je riječ o rezoluciji o razrješnici za 2017., Ombudsman samo priznao opravdanost primjedbi Parlamenta u vezi s većinom navedenih točaka, no bez dodatnih pojedinosti; naglašava da je izvješće o poduzetim mjerama od ključne važnosti za parlamentarni Odbor za proračunski nadzor te poziva Ombudsmana da u svoje sljedeće izvješće o poduzetim mjerama uvrsti potrebne odgovore i objašnjenja;

20. primjećuje da 2018. nije ostvaren ambiciozni cilj od 90 % opće usklađenosti, koja je ključni pokazatelj uspješnosti Ombudsmana; napominje da je stopa iznosila 81 % (u usporedbi s 85 % 2017.), dok je stopa usklađenosti za istrage u javnom interesu iznosila 85 % (u usporedbi sa 79 % 2017.); priznaje da je potonja stopa značajna s obzirom na to da će učinak usklađenosti najvjerojatnije biti od koristi široj publici;

21. podržava namjeru Ombudsmana da još bliže surađuje s Parlamentom kako bi se zajamčilo da bude upoznat s propustima (osobito kada je riječ o nepravilnostima utvrđenima prilikom inspekcija ili negativnim odgovorima institucija na preporuke Ombudsmana); smatra da bi takve informacije, ako budu sažete i strukturirane, bile iznimno vrijedne za Odbor Parlamenta za proračunski nadzor; međutim, prima na znanje činjenicu da je Ombudsman potvrdio da institucije općenito uglavnom konstruktivno surađuju s njime;

22. naglašava činjenicu da su rezultati za sve tri komponente ključnog pokazatelja uspješnosti 7 (učinkovitost: složeni pokazatelj za postupanje s pritužbama i istragama) u skladu s ciljem, ili ga čak premašuju; napominje da udio istraga zaključenih u roku od šest mjeseci iznosi 57 %, a onih zaključenih unutar osamnaest mjeseci 88 % (ciljevi: 50 % i 80 %) te da se treća komponenta, „udio odluka o dopuštenosti" donesenih u roku od mjesec dana, znatno povećala sa 69 % 2016. na 86 % 2017. i da je 2018. dosegnula cilj od 90 %;

23. napominje da se prosječno vrijeme za obradu svih kategorija pritužbi 2018. povećalo na 79 dana (u usporedbi sa 64 dana 2017.), dok je prosječno vrijeme za rješavanje istraga 2018. smanjeno na 255 dana (u usporedbi s 266 dana 2017. i 369 dana 2013.); primjećuje, međutim, da je broj istraga zaključenih na temelju pritužbi porastao za 53 %, što objašnjava povećanje prosječnog vremena za obradu svih kategorija pritužbi;

24. napominje da je broj pritužbi u okviru mandata (880 u usporedbi sa 751 2017.) i dalje znatno rastao 2018. (+ 17 %), nakon povećanja od 5,5 % 2017.; napominje da je broj istraga pokrenutih na temelju pritužbi iznosio 482, u usporedbi s 433 2017. (+ 11 %), dok je broj istraga zaključenih na temelju pritužbi iznosio 534, u usporedbi s 348 pritužbi 2017. (+ 53 %); napominje da povećanje broja pokrenutih i zaključenih istraga djelomično odražava činjenicu da je zbog reklasifikacije više slučajeva koje bi prethodno bilo kvalificirano kao „bez temelja za istragu" sada zaključeno kao „istrage kod kojih nisu utvrđene nepravilnosti u postupanju";

25. prima na znanje rezultate istraga koje je Ombudsman zaključio tijekom 2018., npr. a) za 254 slučaja „nisu utvrđene nepravilnosti u postupanju" (46,6 %), b) za 221 slučaj „postignut je dogovor s predmetnom institucijom koja je prihvatila prijedloge i postigla rješenja" (40,6 %), c) za 56 slučajeva „daljnja istraga nije bila opravdana" (10,3 %), d) za 29 slučajeva utvrđene su „nepravilnosti u postupanju" (5,3 %) i e) 10 slučajeva „pripadalo je drugim kategorijama" (1,8 %); smatra da je temeljna zadaća Ombudsmana zajamčiti da administracija Unije služi javnom interesu i od pomoći je svima koji imaju problema s institucijama Unije;

26. napominje da su od 2013. pojedinosti o službenim putovanjima Ombudsmana, uključujući troškove, svrhu i trajanje, objavljene na internetskoj stranici Ombudsmana; napominje da je trošak službenih putovanja 2018. iznosio 27 206,79 EUR (u usporedbi s 30 592 EUR 2017.); ponavlja da bi se u godišnje izvješće o radu radi transparentnosti trebao uvrstiti povezani popis službenih putovanja vezanih za predmetnu godinu;

27. pohvaljuje inicijativu „Nagrada za dobru upravu", kojom se formalno prepoznaje dobar rad, razmjenjuju najbolje prakse među institucijama te koja služi kao inspiracija za buduće projekte; pozdravlja suradnju s Europskom mrežom pučkih pravobranitelja, tijelima drugih država članica te međunarodnim mrežama i organizacijama u cilju utvrđivanja i promicanja najviših standarda;

28. pozdravlja mjere koje je Ombudsman poduzeo za poboljšanje kibersigurnosti i zaštite podataka, kao što su osposobljavanje u području sigurnosti informacijskih i komunikacijskih tehnologija, razvoj postupaka za postupanje u slučaju povrede podataka, održavanje savjetovanja sa službenikom za zaštitu podataka i europskim nadzornikom za zaštitu podataka, a kako bi se prilikom razrade projekata u obzir uzela zaštita privatnosti; traži od Ombudsmana da dodatno izvješćuje o provedbi mjera o napretku, među ostalim o utvrđivanju predložaka za provjere učinaka podataka u pogledu privatnosti i središnjeg registra evidencija o postupcima obrade;

29. prepoznaje dodanu vrijednost koju besplatni softver otvorenog koda može donijeti Ombudsmanu; posebno ističe njihovu ulogu u povećanju transparentnosti i izbjegavanju učinaka ovisnosti o jednom dobavljaču; također priznaje njihov potencijal za sigurnosna poboljšanja jer omogućuju utvrđivanje i ispravljanje nedostataka; snažno preporučuje da svaki softver izrađen za instituciju bude javno dostupan u okviru besplatne licence za softver otvorenog koda;

30. ističe da je važno informirati građane Unije o mogućnosti da se obrate Ombudsmanu u slučaju nepravilnosti u postupanju; prima na znanje trenutačne napore Ombudsmana da poveća svoju vidljivost s pomoću alata kao što je nova internetska stranica koja je pokrenuta 2018. i sadrži revidirano sučelje za moguće pritužbe kao i funkciju pretraživanja prilagođenu korisnicima; prima na znanje novi videozapis s naglaskom na temama kao što su pristup informacijama, problemi s financiranjem Unije i transparentnost lobiranja; napominje da se na platformama Ombudsmana bilježi porast sljedbenika: račun na Twitteru zabilježio je porast sljedbenika od 17 %, račun na LinkedInu porast od 13 %, a na Instagramu veliki porast od 61 %; nadalje potiče upotrebu besplatnih društvenih mreža otvorenog koda s vlastitim hostom, posebno uzimajući u obzir zaštitu podataka korisnika;

31. potiče Ombumana da ostvari napredak u pogledu dosljedne politike za digitalizaciju svojih usluga;

32. pozdravlja razvoj smjernica za društvene medije, u suradnji s drugim institucijama Unije, kao i razmjenu najboljih praksi za rješavanje izazova s kojima se institucije Unije suočavaju u pogledu sve većeg korištenja društvenih medija i izloženosti društvenim medijima;

33. potiče ured Ombudsmana da nastavi ulagati napore u smanjenje utjecaja na okoliš, kao što je promicanje digitalizacije kako bi se smanjila upotreba papira, ograničavanje službenih putovanja tako što će se poticati korištenje opreme za videokonferencije te promicanje korištenja javnog prijevoza; traži da se u razrješnici za 2019. navede više informacija o provedbi takvih aktivnosti;

34. naglašava da je Parlament u više navrata zatražio reviziju statuta Ombudsmana s obzirom na nove okolnosti i izazove; napominje da je posljednja revizija provedena 2008. i da je u veljači 2019. konačno izglasana rezolucija o nacrtu uredbe Parlamenta o utvrđivanju propisa i općih uvjeta kojima se uređuje obnašanje dužnosti Ombudsmana (Statut Europskog ombudsmana); ističe da bi Ombudsman trebao donijeti provedbene odredbe za tu uredbu; traži od ureda Ombudsmana da povratne informacije o tome uvrsti u svoje sljedeće godišnje izvješće o radu;

35. pozdravlja činjenicu da je Ombudsman proveo istragu o postupanju sa situacijama „rotirajućih vrata” i ispitao način na koji 15 institucija i tijela Unije (uključujući Parlament, Vijeće i Revizorski sud) objavljuje informacije u slučaju da rukovodeće osoblje zatraži odobrenje za vanjsko zaposlenje (uključujući provjeru koliko se često takve informacije objavljuju te koji je njihov opseg i sadržaj); napominje da Ombudsman djeluje vrlo osviješteno kada je riječ o važnosti strogih provedbenih pravila u tom području, no dani su i određeni prijedlozi za poboljšanje; pozdravlja namjeru Ombudsmana da 2020. provede istragu o mjerama koje su poduzete u tom području;

36. čestita Ombudsmanu na novom internom ubrzanom postupku za rješavanje pritužbi povezanih s pristupom dokumentima; prima na znanje da se u okviru novog sustava odluke o pritužbama donose tri puta brže nego u okviru standardnog postupka; traži od Ombudsmana da s drugim institucijama i tijelima Unije podijeli rezultate svoje evaluacije učinkovitosti tog novog postupka;

37. pozdravlja suradnju Ombudsmana s Europskim uredom za borbu protiv prijevara na slučajevima koji se podnose objema organizacijama; prima na znanje izravan kontaktni kanal čiji je cilj izbjeći udvostručavanje istraga i koji je 2018. pokazao prve rezultate;

38. ističe da se posljednjih godina uvelike radilo na područjima kao što su izrada proračuna na temelju uspješnosti, etički okvir sa svim povezanim pravilima i postupcima, pojačane komunikacijske aktivnosti i povećanje broja mjera za poboljšanje transparentnosti; pozdravlja znatan broj međuinstitucijskih sporazuma u području usluga i suradnje; ističe važnost suradnje i razmjene iskustava među institucijama i tijelima Unije; predlaže da se razmotri mogućnost formaliziranih aktivnosti umrežavanja u različitim područjima kako bi se razmijenile najbolje prakse i razvila zajednička rješenja.