C/2023/397

23.11.2023 г.

P9_TA(2023)0070

# Дейности на европейския омбудсман — годишен доклад за 2021 г.

**Резолюция на Европейския парламент от 14 март 2023 г. относно годишния доклад за дейностите на Европейския омбудсман през 2021 г. (2022/2141(INI))**

(C/2023/397)

*Европейският парламент,*

— като взе предвид годишния доклад за дейностите на Европейския омбудсман през 2021 г.,

— като взе предвид член 10, параграф 3 от Договора за Европейския съюз (ДЕС),

— като взе предвид член 15, член 24, параграф 3, член 228 и член 298, параграф 1 от Договора за функционирането на Европейския съюз (ДФЕС),

— като взе предвид членове 11, 41, 42 и 43 от Хартата на основните права на Европейския съюз („Хартата“),

— като взе предвид Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания,

— като взе предвид Регламент (ЕС, Евратом) 2021/1163 на Европейския парламент от 24 юни 2021 г. за установяване на правилата и общите условия за изпълнението на функциите на омбудсмана (Устав на Европейския омбудсман) и за отмяна на Решение 94/262/ЕОВС, ЕО, Евратом ([1]),

— като взе предвид Европейския кодекс за добро административно поведение, приет от Парламента на 6 септември 2001 г.,

— като взе предвид рамковото споразумение за сътрудничество, сключено между Парламента и Европейския омбудсман на 15 март 2006 г. и влязло в сила на 1 април 2006 г.,

— като взе предвид своите предходни резолюции относно дейностите на Европейския омбудсман,

— като взе предвид своята резолюция от 9 март 2022 г. относно осъществяването на диалог с гражданите: правото на петиция, правото на сезиране на Европейския омбудсман и Европейската гражданска инициатива ([2]),

— като взе предвид член 54 и член 232, параграф 1 от своя Правилник за дейността,

— като взе предвид доклада на комисията по петиции (A9-0054/2023),

А. като има предвид, че годишният доклад за дейностите на Европейския омбудсман през 2021 г. беше официално предаден на председателя на Европейския парламент на 7 юни 2022 г. и че омбудсманът г-жа Емили О'Райли представи своя доклад пред комисията по петиции на 8 септември 2022 г. в Брюксел;

Б. като има предвид, че членове 20, 24 и 228 от ДФЕС и член 43 от Хартата оправомощават Европейския омбудсман да получава жалби относно случаи на лошо администриране в действията на институциите, органите, службите или агенциите на Съюза, с изключение на Съда на Европейския съюз (Съда на ЕС), в качеството му на съдебен орган;

В. като има предвид, че в член 15 от ДФЕС се посочва, че „за да се насърчи доброто управление и да се осигури участието на гражданското общество, институциите, органите, службите и агенциите на Съюза работят при възможно най-голямо зачитане на принципа на откритост“ и че „всеки гражданин на Съюза, както и всяко физическо или юридическо лице, което пребивава или има седалище според устройствения си акт в държава членка, има право на достъп до документите на институциите, органите, службите и агенциите на Съюза“; като има предвид, че от първостепенно значение за защитата на правата и на основните свободи на гражданите е да се осигури предоставянето на висококачествени услуги на гражданите на ЕС и администрацията на ЕС да взема под внимание техните потребности и опасения;

Г. като има предвид, че член 41 от Хартата относно правото на добра администрация гласи, наред с другото, че „[в]секи има право засягащите го въпроси да бъдат разглеждани от институциите, органите, службите и агенциите на Съюза безпристрастно, справедливо и в разумен срок“;

([1]) ОВ L 253, 16.7.2021 г., стр. 1.
([2]) ОВ C 347, 9.9.2022 г., стр. 110.

Д. като има предвид, че съгласно член 298, параграф 1 от ДФЕС „[и]нституциите, органите, службите и агенциите на Съюза изпълняват своите задачи с подкрепата на открита, ефикасна и независима европейска администрация“;

Е. като има предвид, че правото на сезиране на Европейския омбудсман, правото на петиция и Европейската гражданска инициатива са инструменти за участие, които насърчават прозрачността, демокрацията на участието и активното европейско гражданство;

Ж. като има предвид, че през 2021 г. омбудсманът помогна на 20 536 души и започна 338 проверки, от които 332 въз основа на жалби и шест по собствена инициатива, и приключи 305 проверки (300 въз основа на жалби и пет по собствена инициатива); като има предвид, че по-голямата част от проверките се отнасят за Комисията (208 проверки, или 61,5 %); като има предвид, че следващи по численост са проверките във връзка с Европейската служба за външна дейност (ЕСВД) (16 проверки, или 4,7 %), Парламента (13 проверки, или 3,8 %), Европейската служба за подбор на персонал (13 проверки, или 3,8 %), Европейската агенция за гранична и брегова охрана (Frontex) (11 проверки, или 3,3 %), Европейската агенция по лекарствата (8 проверки, или 2,4 %), Съвета на Европейския съюз (7 проверки, или 2,1 %), Европейската служба за борба с измамите (6 проверки, или 1,8 %) и други институции (34 проверки, или 10,1 %);

З. като има предвид, че трите основни въпроса, пораждащи безпокойство при проверките, приключени от омбудсмана през 2021 г., бяха прозрачността, отчетността (достъп до информация и документи) (29 %), културата на обслужване (26 %) и правилното използване на дискреционните правомощия (включително при производствата за установяване на неизпълнение на задължения) (18 %); като има предвид, че другите въпроси се отнасят за зачитането на процесуалните права, зачитането на основните права, доброто управление на свързаните с човешките ресурси въпроси, доброто финансово управление, участието на обществеността в процесите на вземане на решения на ЕС, етични въпроси и подаването на подаването на сигнали за нередности в администрацията на ЕС;

И. като има предвид, че в своята стратегическа работа през 2021 г. Службата на омбудсмана е започнала шест нови стратегически разследвания: относно начина, по който Комисията се справя със ситуации на кадрова въртележка между държавния и частния сектор сред своите служители; относно прозрачността при взаимодействията на Комисията с представители на тютюневата промишленост; относно начина, по който Frontex спазва своите задължения в областта на основните права и осигурява отговорност във връзка с разширените си отговорности; относно начина, по който Европейската агенция по отбрана е взела отношение във връзка с кандидатурата на бившия ѝ главен изпълнителен директор за заемане на висша ръководна длъжност в *Airbus*; относно начина, по който Комисията упражнява мониторинг на средствата на ЕС, използвани за насърчаване на правото на хората с увреждания и на възрастните хора да водят самостоятелен живот; относно начина, по който Европейската инвестиционна банка държи определена лична информация на кандидатите за работа, преди да вземе решение за наемане на работа;

Й. като има предвид, че в широкомащабна проверка, свързана с кадровата въртележка между държавния и частния сектор и обхващаща извадка от 100 взети от Комисията през 2019 — 2021 г. решения, Омбудсманът установи, че Комисията е забранила само две дейности;

К. като има предвид, че 2021 г. беляза 20-годишнината от влизането в сила на Регламент (ЕО) № 1049/2001 ([3]) (Регламента за прозрачността) относно публичния достъп до документи; като има предвид, че омбудсманът направи достъпа до документи специална приоритетна сфера на работа за Службата през цялата година, тъй като прозрачността продължава да е основна тема на жалбите и е приоритет за нейната дейност; като има предвид, че омбудсманът беше домакин на публична конференция относно начина, по който следва да бъде модернизиран Регламентът за прозрачността, за да отговори на потребностите на обществеността в тази област;

Л. като има предвид, че Съдът на ЕС постанови нееднократно, че именно откритостта на законодателния процес допринася за укрепване на легитимността на институциите в очите на гражданите на ЕС и за повишаване на доверието им в тях, благодарение на възможността за открито обсъждане на различните гледни точки; като има предвид, че Съдът на ЕС постанови, че в действителност е вероятно именно липсата на информация и на обсъждане да породи съмнения в съзнанието на гражданите и да улесни разпространението на невярна информация не само по отношение на законосъобразността на конкретен акт, но и относно легитимността на целия процес на вземане на решения ([4]);

М. като има предвид, че подобряването на участието на гражданите и осигуряването на прозрачност на равнище ЕС са от основно значение за преодоляване на усещането за разминаване между ЕС, неговите институции, неговите граждани и представителни организации, за превъзмогване на ниската степен на доверие на гражданите в институциите на ЕС и постигане на истинска многостепенна демокрация; като има предвид, че омбудсманът играе основна роля за преодоляването на това разминаване;

---

([3]) Регламент (ЕО) № 1049/2001 на Европейския парламент и на Съвета от 30 май 2001 г. относно публичния достъп до документи на Европейския парламент, на Съвета и на Комисията (ОВ L 145, 31.5.2001 г., стр. 43).

([4]) Решения на Съда на ЕС от 1 юли 2008 г., *Швеция и Turco/Съвет*, C-39/05 P и C-52/05 P, ECLI:EU:C:2008:374, т. 59 и от 22 март 2018 г., *Emilio de Capitani/Европейски парламент*, T-540/15, ECLI:EU:T:2018:167, т. 78.

Н. като има предвид, че жалбите на гражданите до омбудсмана са съществен елемент от демокрацията на участието и легитимността на процеса на вземане на решения в Съюза, тъй като насърчават прозрачността и добрата администрация в институциите и органите на ЕС; като има предвид, че ролята на Омбудсмана се разви през годините и сега омбудсманът може да действа по собствена инициатива в подкрепа на борбата срещу проблеми, засягащи цялата администрация на ЕС, и да отправя препоръки за подобряване с цел решаване на проблеми, свързани с различни случаи на лошо администриране, като по този начин заема все по-важна роля в живота на гражданите по въпроси в областта на околната среда, миграцията и здравето;

О. като има предвид, че в случаите, когато дадена жалба попада извън правомощията на омбудсмана, на жалбоподателя следва да се даде съвет да се обърне към друг орган или към комисията по петиции;

П. като има предвид, че Съдът на ЕС подчерта, че възприетият от ЕС демократичен модел има две измерения: представителна демокрация, въз основа на член 10, параграфи 1 и 2 от ДЕС, и демокрация на участието, въз основа на член 10, параграф 3 от ДЕС; като има предвид, че първото измерение предполага представителите на гражданите да носят отговорност за решенията, които вземат, а второто дава право на гражданите да участват в процеса на вземане на решения; като има предвид, че Съдът на ЕС постанови, че откритостта е от значение и за двете измерения ([5]);

Р. като има предвид, че в своята стратегическа работа през 2021 г. Службата на омбудсмана започна нови, стратегически инициативи относно начина, по който институциите, органите, службите и агенциите на ЕС записват текстови съобщения и съобщения в реално време, изпратени/получени от техни служители при изпълнение на служебните им задължения; относно изкуствения интелект и администрацията на ЕС; относно задължението на администрацията на ЕС да информира обществеността за това как да упражнява правото си на публичен достъп до документи на ЕС; относно прозрачността на портала на ЕС за управление на процедурите за възлагане на обществени поръчки от институциите на ЕС; относно задълженията на Комисията за прозрачност в контекста на предстоящия преглед на законодателството на ЕС в областта на тютюна; относно това как Комисията предоставя информация за срещи между своите членове и организации или самостоятелно заети физически лица; относно това как Комисията гарантира зачитането на правата на човека в контекста на международните търговски споразумения;

С. като има предвид, че когато се позовава на предоставянето на обществеността на най-широки права на достъп до документи на ЕС, Съдът на ЕС заяви, че прозрачността в това отношение допринася за укрепване на демокрацията, като позволява на гражданите да осъществят контрол върху цялата информация, която стои в основата на определен законодателен акт; като има предвид, че според Съда на ЕС възможността гражданите да се запознаят с основите на законодателната дейност е предварително условие за ефективното упражняване от тяхна страна на демократичните им права ([6]);

Т. като има предвид, че Съдът на ЕС тълкува член 10, параграф 3 от ДЕС в смисъл, че в система, основана на принципа на демократичната легитимност, съзаконодателите трябва да носят отговорност за действията си пред обществото; като има предвид, че Съдът на ЕС постанови, че упражняването от гражданите на техните демократични права предполага възможността да следят в подробности процеса на вземане на решения в рамките на институциите, участващи в законодателните процедури, и да имат достъп до цялата релевантна информация ([7]);

1. одобрява представения от Европейския омбудсман годишен доклад за 2021 г. и приветства отличния начин, по който тя представи най-важните факти и цифри относно работата на омбудсмана през 2021 г.;

2. поздравява Емили О'Райли и нейната служба за забележителната им работа и конструктивни усилия за намиране на баланс между правото на работа на институциите на ЕС и обществения интерес от наличието на администрация на ЕС, която работи съобразно най-високите стандарти за почтеност и отчетност; приветства ги за укрепването на представителната демокрация и на демокрацията на участието, едновременно с подобряването на участието на гражданите в процеса на вземане на решения в ЕС и на неговата легитимност; признава, че работата на омбудсмана доведе до положителни промени в институциите и органите на Съюза;

3. оценява отличните отношения между омбудсмана Емили О'Райли и комисията по петиции през 2021 г.; оценява стабилното сътрудничество между двата органа като важен инструмент за повишаване на демократичната отчетност на институциите на ЕС; припомня, че отношенията с Европейския омбудсман са сред отговорностите, които Правилникът за дейността на Парламента възлага на комисията по петиции; оценява общия интерес, отразен в няколко резолюции въз основа на проверките на омбудсмана, по-специално във връзка с прозрачността и отчетността на администрацията на ЕС в контекста на COVID-19;

---

([5]) Решение на Съда на ЕС по дело T-540/15, ECLI:EU:T:2018:167, т. 41.

([6]) Решения на Съда на ЕС по дела C-39/05 P и C-52/05 P, ECLI:EU:C:2008:374, т. 46; и по дело T-256/15, ECLI:EU:T:2018:167, т. 80; от 17 октомври 2013 г., *Съвет/Access Info Europe*, C-280/11 P, ECLI:EU:C:2013:671, т. 33; и от 15 септември 2016 г., *Herbert Smith Freehills/Съвет*, T-710/14, ECLI EU:T:2016:494, т. 35.

([7]) Решения на Съда на ЕС от 22 март 2011 г., *Access Info Europe/Съвет*, T-233/09, ECLI:EU:T:2011:105, т. 69; и по дело T-540/15, ECLI:EU:T:2018:167, т. 98.

4. приветства инициативите, предприети от Омбудсмана, за да се установи как институциите, органите, службите и агенциите на ЕС биха могли да запознаят гражданите с правото на публичен достъп до документи; приветства публичната конференция относно бъдещето на правилата за достъп до документи, организирана от Службата на омбудсмана в Брюксел на 15 ноември 2021 г. и озаглавена „Достъп до документи на ЕС: какво следва?“;

5. поздравява омбудсмана за работата по издаването на кратко ръководство за администрацията на ЕС относно политиките и практиките за прилагане на правото на публичен достъп до документи на ЕС; поздравява омбудсмана за консултациите, дадени чрез интерактивното ръководство на уебсайта на омбудсмана;

6. изразява твърдо убеждение, че достъпът на гражданите до всички документи на европейските институции, органи, служби и агенции е в основата на демокрацията на участието и спомага за повишаване на обществената осведоменост за институциите на ЕС и на подкрепата за тях; приветства усилията на омбудсмана за подобряване на участието на гражданите в процеса на вземане на решения на ЕС и на неговата легитимност; припомня, че правото на сезиране на омбудсмана засилва ангажираността и доверието на гражданите в институциите на ЕС, тъй като насърчава прозрачността и доброто администриране на институциите и органите на ЕС;

7. припомня, че Съдът на ЕС подчерта, че изискването за безпристрастност, с което са обвързани институциите, органите, службите и агенциите при изпълнението на своите задачи, е предвидено да гарантира равно третиране, което е един от основните принципи на Европейския съюз; подчертава, че целта на това изискване е да се избягват случаите на възможни конфликти на интереси и че то обхваща всички обстоятелства, при които длъжностно лице или служител има задачата да вземе решение, предвид основното значение на гаранцията за независимост и почтеност по отношение както на вътрешното функциониране, така и на външния имидж на институциите, органите, службите и агенциите на Съюза ([8]);

8. счита, че е много важно на гражданите на ЕС да продължи да се предоставя подходяща информация относно ролята и обхвата на дейностите на омбудсмана и относно влиянието на омбудсмана върху развитието на институциите на ЕС;

9. припомня, че един от начините да се подобри възприятието на гражданите за ЕС е той да стане по-достъпен, по-разбираем и прозрачен за тях; счита, че даването на възможност на гражданите да търсят отговорност от своите правителства ще затвърди демократичните права на гражданите и ще повиши доверието им в процеса на вземане на решения в ЕС; призовава Комисията да предприеме необходимите стъпки за осигуряване на възможно най-голяма степен на прозрачност; изразява дълбоко съжаление, че въпреки няколкото призива на Парламента и на омбудсмана текущата работа на Съвета все още е недостатъчно прозрачна и гражданите не разполагат с подходящ достъп до законодателните документи, изготвяни от Съвета; призовава Съвета да спазва стандартите за прозрачност, прилагани в условия на демокрация, както се изисква съгласно Договорите и както препоръчва омбудсманът в нейния специален доклад от май 2018 г. ([9]);

10. подчертава, че 2021 г. беляза 20-годишнината от влизането в сила на Регламента за прозрачността; приветства специалния акцент, поставян от Службата на омбудсмана върху този въпрос през цялата 2021 г.; отбелязва, че тази система е показала положително въздействие, но би могла да бъде коригирана, за да се адаптира по-добре към технологичното развитие; отбелязва със загриженост, че действащото законодателство относно публичния достъп до документи на ЕС е силно остаряло поради технологичния напредък в достъпа до документация през последните десетилетия, новите средства за комуникация и различните начини за записване, управление и съхранение на информация; признава необходимостта от преразглеждане на Регламента за прозрачността, за да се постави ЕС на челно място по отношение на публичния достъп до документи и демократичната прозрачност за гражданите; приветства приноса на омбудсмана за Регламента за прозрачността и приканва Комисията, Съвета и компетентната комисия в Парламента да вземат това под внимание;

11. отбелязва факта, че Комисията, както заяви заместник-председателят Вера Йоурова по време на публичната конференция на тема „Достъп до документи на ЕС: какво следва?“, проведена на 15 ноември 2021 г., има готовност да продължи законодателната работа относно достъпа до документи в партньорство със съзаконодателите;

12. подчертава факта, че Омбудсманът започна стратегическа инициатива за начина, по който администрацията записва текстови съобщения и съобщения в реално време, изпратени/получени от служители при изпълнение на служебните им задължения; подкрепя ангажимента на омбудсмана за подобряване на начина, по който администрацията на ЕС работи по текстовите съобщения и съобщенията в реално време, както и другите нови технологии, като част от своите задължения за прозрачност;

---

([8]) Вж. решение на Съда от 12 октомври 2022 г. — *Vasallo Andrés/Parliament*, T-496/21, т. 21 (ECLI:EU:T:2022:628); решение на Съда от 27 март 2019 г., *Dr. August Wolff GmbH & Co. KG Arzneimittel* и *Remedia d.o.o./Commission*, C 680/16 P, т. 26 (ECLI:EU:C:2019:257).

([9]) Специален доклад на Европейския омбудсман по стратегическа проверка OI/2/2017/TE относно прозрачността на законодателния процес на Съвета.

13. отбелязва проверката на омбудсмана относно отказа на Комисията да предостави публичен достъп до текстови съобщения, разменени между председателя на Комисията и изпълнителния директор на фармацевтично дружество във връзка със закупуването на ваксини срещу COVID-194; припомня, че текстовите съобщения, чието съдържание е свързано с политиките, дейностите и решенията, попадащи в сферата на отговорност на институцията, се считат за документи на ЕС съгласно Регламента за прозрачността; призовава Комисията изцяло да се придържа към принципите на етично поведение, прозрачност и отчетност спрямо европейските граждани;

14. изтъква проверката на омбудсмана на начина, по който Комисията е обработила искане за публичен достъп до документи относно качеството на медицинските маски, разпространявани през пролетта на 2020 г. време на пандемията от COVID-19; отбелязва със загриженост, че към момента на отправяне на искането и по време на криза в областта на общественото здраве Комисията не е осигурила най-високото изисквано равнище на прозрачност;

15. подчертава необходимостта от мониторинг на изпълнението на препоръките на омбудсмана от 2016 г. за по-голяма прозрачност на законодателния процес; приветства призива на омбудсмана за по-голяма прозрачност на тристранните срещи, като същевременно признава необходимостта от подходящ баланс между прозрачност и особените предизвикателства и чувствителни въпроси свързани с постигането на компромиси по законодателни предложения; отново призовава за публикуването също така преди или малко след тристранните срещи на документация, включително графиците, дневния ред, протоколите, разгледаните документи, измененията и информацията относно делегациите на държавите членки и техните позиции и протоколи в уеднаквен и леснодостъпен в интернет формат, по подразбиране в съответствие с Регламента за прозрачността и при спазване на съдебната практика на Съда на ЕС;

16. приветства широкомащабната стратегическа проверка на омбудсмана относно начина, по който Комисията управлява ситуации на кадрова въртележка между държавния и частния сектор, както и проверките на омбудсмана на случаи на кадрова въртележка в други органи на Европейския съюз, като Европейската инвестиционна банка или Европейската агенция по отбрана; припомня, че правилното управление на проблема с кадровата въртележка е от основно значение за запазване на доверието в институциите на ЕС; отново призовава омбудсмана да продължи работата си за осигуряване на своевременното публикуване на имената на високопоставените длъжностни лица на ЕС, за които е установена кадрова въртележка, и да осигури пълна прозрачност на цялата относима информация; призовава Комисията да затегне правилата относно кадровата въртележка между държавния и частния сектор и конфликтите на интереси и да гарантира, че се прилагат строги правила във всички институции на ЕС;

17. поздравява омбудсмана за проверката на начина, по който Комисията е разгледала опасенията относно състава на форума на високо равнище на съюза на капиталовите пазари на ЕС, със заключението, че в резултат на мерките на Комисията за намаляване на възможни конфликти на интереси само 7 от 28-те членове на групата са били наистина независими; подчертава, че в този случай е установено лошо администриране; призовава следователно Комисията да въведе най-строгите етични правила, за да предотвратява конфликти на интереси, и да предприеме и други мерки за справяне с кадровата въртележка, като изпълни изцяло препоръките на Омбудсмана;

18. приветства стратегическата проверка на омбудсмана за оценка на начина, по който Комисията обезпечава прозрачността на взаимодействията си с лобистите от тютюневия сектор; изразява съжаление, че с изключение на нейните генерални дирекции „Здравеопазване и безопасност на храните“ (ГД SANTE) и „Данъчно облагане и митнически съюз“ (ГД TAXUD) Комисията все още не успява да осигури пълна и проактивна прозрачност относно срещите с представители на тютюневата промишленост; изразява съжаление, че този недостатък подкопава пълния обществен контрол, изискван съгласно разпоредбите на Рамковата конвенция за контрол на тютюна на Световната здравна организация (СЗО);

19. посочва, че след проверка на механизма на Frontex за подаване на жалби, при която омбудсманът обърна внимание на забавянето на Агенцията при изпълнението на новите ѝ задължения съгласно самия механизъм и тези на служителя по въпросите на основните права, омбудсманът започна проверка по собствена инициатива относно начина, по който Frontex спазва задълженията си в областта на основните права и гарантира отчетност във връзка с разширените си отговорности; подчертава, че целта на тази проверка е била да се изяснят въпросите, свързани с отчетността на съвместните операции на Frontex, дейностите, свързани с връщането на мигранти, и подкрепата в областта на миграцията при скрининга по външните граници на ЕС;

20. приветства започването на проверка на ролята на Комисията в оценяването на устойчивостта на газовите проекти, включени в списъка като проекти от регионално значение от Енергийната общност — която обединява ЕС, държавите от Западните Балкани, държавите от региона на Черно море и Норвегия — след жалба от организация на гражданското общество, която съобщава, че Комисията не е осигурила извършването на адекватна оценка на устойчивостта на проектите за газ, преди включването им в списъка; припомня, че тези проекти бяха оценени съгласно методология, използвана преди това от Комисията за нейния списък с проекти от общ интерес, която понастоящем е неподходяща и вече не се използва; счита, че особено в настоящия геополитически енергиен контекст енергийните проекти, насърчавани или финансирани от ЕС, следва да бъдат оценявани по възможно най-прозрачен, последователен и приобщаващ начин;

21. приветства изявленията на Омбудсмана относно търговските процедури, в които се подчертава като лошо администриране фактът, че Комисията не е завършила актуализирана „оценка на въздействието върху устойчивостта“ преди приключването на търговските преговори между ЕС и Меркосур;

22. подчертава значението на приемането на актуализиран устав на Службата на омбудсмана през юни 2021 г.; припомня, че новият устав кодифицира много от работните практики на Службата през последните години; приветства факта, че преразгледаният устав осигурява укрепена правна рамка за Службата и въвежда нови предпазни мерки, които допълнително гарантират нейната независимост; изразява твърдо убеждение, че бюджетът, разпределен за Службата на омбудсмана, трябва да бъде коригиран, за да се гарантира, че Службата разполага с необходимите ресурси за ефективно справяне с общото работно натоварване и може да продължи да работи компетентно в услуга на европейските граждани;

23. поздравява Службата на омбудсмана за прилагането и преразглеждането на „ускорената“ процедура, която има за цел бързо разглеждане на жалби относно публичния достъп до документи; отбелязва, че процедурата е показала отлични резултати, включително значително намаляване на времето за обработка, увеличаване на броя на жалбите за достъп до документи и общо удовлетворение на заинтересованите страни от ускорената процедура;

24. приветства новата стратегия за правата на хората с увреждания, представена от Комисията на 3 март 2021 г., която обхваща периода 2021 — 2030 г. и определя рамката за прилагането на Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания от държавите членки и институциите на ЕС;

25. приветства ангажимента на омбудсмана; признава нейната работа като член на рамката на ЕС за защита, насърчаване и мониторинг на правилното прилагане на Конвенцията на ООН за правата на хората с увреждания от страна на институциите на ЕС; признава ролята на Европа като глобален партньор в подкрепа на приобщаването на хората с увреждания;

26. подчертава резултатите от две проверки относно начина, по който се изразходват средствата на ЕС в институциите за социални грижи; приветства проверката по собствена инициатива на омбудсмана относно начина, по който Комисията упражнява мониторинг на средствата на ЕС, използвани за насърчаване на правото на самостоятелен живот на хората с увреждания и на възрастните хора;

27. приветства списъка с най-добри практики за удовлетворяване на потребностите на хората с увреждания по време на извънредни ситуации, изготвен в резултат на стратегическа инициатива относно начина, по който Комисията отговаря на специалните потребности на служителите с увреждания в контекста на COVID-19; насърчава омбудсмана и нейната служба да продължават своята работа в полза на хората с увреждания и да се уверят, че те могат да упражняват пълноценно своето право на сезиране на Европейския омбудсман;

28. поздравява омбудсмана за разширяването на ролята на Европейската мрежа на омбудсманите за изграждането на капацитет и обмена на най-добри практики между институциите на омбудсманите в държавите членки, държавите от Европейското икономическо пространство и държавите — кандидатки за членство в ЕС; поздравява Европейската мрежа на омбудсманите за организирането на целенасочени уебинари, посветени на различни теми, включително изкуствения интелект и електронното управление в публичните администрации; механизма на Frontex за подаване на жалби и мониторинга при принудително връщане; и институционалните грижи, използването на средства на ЕС и поуките от пандемията от COVID-19;

29. насърчава омбудсмана да продължи сътрудничеството си с националните омбудсмани чрез Европейската мрежа на омбудсманите; счита, че трябва да се укрепят взаимодействието и обменът на най-добри практики със и между националните и регионалните омбудсмани и Европейския омбудсман, за да бъдат гражданите по-добре информирани по отношение на своите права и да бъдат насочвани по-добре при внасяне на жалби; призовава тази мрежа да разгледа ролята, която националните и регионалните омбудсмани биха могли да играят за увеличаване на участието на гражданите на ЕС в процеса на вземане на решения в ЕС;

30. поздравява генералната дирекция „Европейска гражданска защита и европейски операции за хуманитарна помощ“ на Комисията и ЕСВД за спечелването на наградата на Европейския омбудсман за добра администрация за 2021 г. за значителните им усилия през миналата година за предоставяне на помощ за репатрирането на над половин милион граждани на ЕС, блокирани по света поради пандемията от COVID-19;

31. възлага на своя председател да предаде настоящата резолюция и доклада на комисията по петиции съответно на Съвета, Комисията, Европейския омбудсман, правителствата и парламентите на държавите членки, както и на техните омбудсмани и сходни компетентни органи.