2024/2244

10.10.2024.

REZOLUCIJA (EU) 2024/2244 EUROPSKOG PARLAMENTA

od 11. travnja 2024.

s primjedbama koje su sastavni dio Odluke o razrješnici za izvršenje općeg proračuna Europske unije za financijsku godinu 2022., dio VIII. – Europski ombudsman

EUROPSKI PARLAMENT,

— uzimajući u obzir svoju Odluku o razrješnici za izvršenje općeg proračuna Europske unije za financijsku godinu 2022., dio VIII. – Europski ombudsman,

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

— uzimajući u obzir izvješće Odbora za proračunski nadzor (A9-0084/2024),

A budući da u kontekstu postupka davanja razrješnice, tijelo nadležno za davanje razrješnice želi naglasiti da je posebno važno nastaviti jačati demokratski legitimitet institucija Unije s pomoću veće transparentnosti i odgovornosti te provedbom koncepta izrade proračuna utemeljenog na uspješnosti i dobrog upravljanja ljudskim resursima;

B budući da se člankom 228. Ugovora o funkcioniranju Europske unije predviđa da Europski parlament bira Europskog ombudsmana koji je ovlašten primati pritužbe svih građana Unije ili fizičkih ili pravnih osoba s boravištem odnosno registriranim sjedištem u državi članici, povezane s nepravilnostima u postupanju institucija, tijela, ureda ili agencija Unije s iznimkom Suda Europske unije pri izvršavanju njegovih pravosudnih ovlasti; Europski ombudsman ili ombudsmanica ispituje takve pritužbe i izvješćuje o njima;

C budući da se Uredbom (EU, Euratom) 2021/1163 Europskog parlamenta ([1]) utvrđuju propisi i opći uvjeti kojima se uređuje obnašanje dužnosti Europskog ombudsmana (Statut Europskog ombudsmana);

D budući da se Odluka Europskog ombudsmana o donošenju provedbenih odredbi trenutačno revidira nakon usvajanja Uredbe (EU, Euratom) 2021/1163;

1. konstatira da je proračun Europskog ombudsmana (dalje u tekstu: „Ombudsman”) obuhvaćen naslovom 7. VFO-a „Europska javna uprava” koji je 2022. iznosio 11,6 milijardi EUR, odnosno 5,9 % proračunske potrošnje Unije; napominje da je proračun Ombudsmana iznosio 0,1 % odobrenih sredstava naslova 7. VFO-a;

2. konstatira da je Revizorski sud (dalje u tekstu: „Sud”) u godišnjem izvješću za financijsku godinu 2022. ispitao uzorak od 60 transakcija u rubrici „Uprava”, koliko ih je ispitao i za 2021.; konstatira nadalje da Sud navodi da administrativni rashodi obuhvaćaju rashode za ljudske resurse uključujući mirovine, koji su 2022. činili oko 70 % ukupnih administrativnih rashoda, i rashode za zgrade, opremu, energiju, komunikacije i informacijsku tehnologiju te da njegov dugogodišnji rad ukazuje na to da je potrošnja općenito niskorizična;

3. konstatira da je Sud, u okviru revizije za 2022., ispitao nadzorne i kontrolne sustave Ombudsmana, osobito provedbu standarda unutarnje kontrole, upravljanja rizicima te funkcioniranje glavnih kontrola definiranih u Uredbi (EU, Euratom) 2018/1046 („Financijska uredba”), uključujući *ex ante* i *ex post* kontrole plaćanja;

4. napominje da je 14 od 60 transakcija odnosno 23 % sadržavalo pogreške, no da Sud, na temelju pet kvantificiranih pogrešaka, procjenjuje da je razina pogreške ispod praga značajnosti;

5. sa zadovoljstvom napominje da Sud, u svojem godišnjem izvješću za 2022., nije utvrdio nijedno sporno pitanje u vezi s Ombudsmanom;

([1]) Uredba Europskog parlamenta (EU, Euratom) 2021/1163 od 24. lipnja 2021. o utvrđivanju propisa i općih uvjeta kojima se uređuje obnašanje dužnosti Europskog ombudsmana (Statut Europskog ombudsmana) i o stavljanju izvan snage Odluke 94/262/EZUČ, EZ, Euratom (SL L 253, 16.7.2021., str. 1.).

Upravljanje proračunom i financijama

6. konstatira da je proračun Ombudsmana iznosio 12 222 108 EUR 2022. što predstavlja smanjenje od 280 000 EUR u odnosu na 2021.; uviđa da je to smanjenje posljedica racionalizacije proračuna koja se temelji na stvarnim potrebama;

7. konstatira da je stopa izvršenja proračuna iznosila 96,97 % 2022. što je više nego prošle godine kada je stopa izvršenja iznosila 88,8 % zbog ograničenja povezanih s pandemijom bolesti COVID-19;

8. konstatira da je Ombudsman tijekom 2022. izvršio šest proračunskih prijenosa u skladu s člankom 29. Financijske uredbe što predstavlja ukupno 344 460 EUR ili 2,8 % odobrenih sredstava za tu financijsku godinu; konstatira nadalje da je proračunska nomenklatura za stavku „2 0 0 0" podijeljena u četiri podkategorije radi povećanja transparentnosti informacija koje se zahtijevaju za zgrade Ombudsmana u oba mjesta rada; uvažava da odobrena sredstava prenesena iz proračunske stavke za najam nisu iskorištena jer je Ombudsman pokrio sve troškove nastale u vezi s radovima na opremanju nove zgrade Ombudsmana iz proračuna za 2021. umjesto da ih je rasporedio na razdoblje od šest godina;

9. cijeni da je, unatoč povećanju roka plaćanja sa 11,35 dana tijekom 2021. na 13 dana tijekom 2022., prosječni rok plaćanja i dalje relativno kratak; vjeruje da uvođenje elektroničkog sustava izdavanja računa od 2023. može samo poboljšati učinkovitost postupka plaćanja;

10. primjećuje da Ombudsman nije izvijestio ni o kakvom utjecaju ruske vojne agresije na Ukrajinu na njegov proračun za 2022. za službena putovanja, javnu nabavu ili zgradu; preporučuje da Ombudsman uzme u obzir da bi predstojeća godišnja revizija najamnine i paušalnih naknada za zgradu koju provodi Parlament mogla rezultirati dodatnim troškovima u proračunu Ombudsmana za 2023.;

11. konstatira da se proračun za službena putovanja osoblja smanjio sa 135 000 EUR 2021. na 120 000 EUR 2022. zbog ušteda temeljenih na poukama naučenima iz pandemije bolesti COVID-19 i raširenom upotrebom opreme za videokonferencije za virtualne i hibridne sastanke u oba mjesta rada;

Unutarnje upravljanje, uspješnost i unutarnja kontrola

12. konstatira da je Ombudsman tijekom 2022. nastavio s provedbom posebnih mjera u skladu s ciljevima i prioritetima petogodišnje strategije Ombudsmana „Ususret 2024." kako je utvrđena u njegovom Godišnjem planu upravljanja; naglašava osobito da je Ombudsman uspješno isporučio nacrt provedbenih odredbi novog statuta kojim se uređuju obveze Ombudsmana prema Komisiji, Vijeću i Parlamentu na savjetovanje u skladu s Godišnjim planom upravljanja 2022.;

13. ističe da je ombudsmanica 2022., primijetivši očigledan nedostatak javnih informacija, anticipatorno postavila pitanje Europskoj komisiji o tome kako namjerava osigurati transparentnost u pregovorima o nacionalnim planovima oporavka, zajamčiti javni nadzor ključnih etapa koje su postigle države članice i nadgledati revizije ([2]);

14. konstatira da je Ombudsman primio 2 223 pritužbe 2022. u usporedbi s 2 192 primljenih 2021. od kojih je 35 % obuhvaćeno mandatom Ombudsmana; napominje nadalje da je Ombudsman 2022. otvorio 348 istraga, uključujući 60 istraga od javnog značaja, i zaključio 330 istraga u usporedbi s 338 otvorenih i 305 zaključenih istraga 2021.;

15. s velikom zabrinutošću primjećuje da Europski ombudsman prima brojne pritužbe građana zbog velikih kašnjenja u dobivanju pristupa traženim dokumentima; podržava stajalište Ombudsmana da je kašnjenje u dobivanju pristupa zapravo uskraćen pristup te da bi administrativne postupke trebalo pojednostavniti kako bi se građanima osigurao pravodoban pristup dokumentima ([3]);

([2]) https://www.ombudsman.europa.eu/hr/news-document/hr/152993.
([3]) https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2023-0295_HR.html.

16. pozdravlja razvoj pojednostavljenog postupka za rješavanje upita na koje se propustilo odgovoriti; pozdravlja isto tako uvođenje pojednostavljenog postupka za rješavanje pritužbi izvan njegova mandata čime se vrijeme za rješavanje takvih upita smanjilo sa 15 na 3 dana; pa ipak je zabrinut da se prosječno vrijeme potrebno za rješavanje pritužbe u okviru mandata povećalo sa 61 na 91 dan i da se prosječno vrijeme trajanja istrage povećalo sa 112 na 166 dana između 2021. i 2022.;

17. napominje da su etičnost i transparentnost ostale važna područja rada Ombudsmana u 2022. koja su nastavila doprinositi napretku, no koja su se isto tako suočavala s izazovima te da je broj pritužbi povezanih s transparentnošću i odgovornošću iznosio 32 % svih slučajeva 2022.;

18. konstatira da je javni pristup dokumentima nastavio biti jedna od glavnih prioriteta za Ombudsmana 2022. te je primljena 121 pritužba, najveći broj zabilježen u razdoblju od jedne godine, te da su istrage rezultirale s 90 pritužbi; pozdravlja brzo rješavanje slučajeva u području javnog pristupa dokumentima s prosjekom od 46 radnih dana za zaključenje pritužbe i 67 radnih dana isključivo u pogledu istraga; razumije da je, unatoč povećanju broja slučajeva, udio ubrzanih istraga predstavljao samo 28 % svih istraga javnog pristupa dokumentima, u usporedbi s 58 % iz 2021.; pozdravlja zaključke velikih istraga koje se odnose na Komisiju i druge agencije Unije poput FRONTEX-a i institucije i tijela kao što je Europska investicijska banka (EIB) o njihovom administrativnom upravljanju zahtjevima za javni pristup dokumentima;

19. podsjeća na to da bi prema mišljenju europske ombudsmanice ograničenja pristupa dokumentima, posebno zakonodavnim dokumentima, trebala biti iznimka i ograničena na ono što je apsolutno nužno; podsjeća i na to da se svaka odluka kojom se javnosti uskraćuje pristup dokumentima mora temeljiti na jasno i strogo definiranim pravnim izuzećima, popraćenima argumentiranim i konkretnim obrazloženjem, kako bi građani mogli razumjeti uskraćivanje pristupa i učinkovito iskoristiti dostupne pravne lijekove; smatra da bi proaktivniji pristup pomogao osigurati učinkovitu transparentnost i spriječio skupe i zahtjevne pravne sporove između građana i institucija ([4]);

Ljudski resursi, jednakost i dobrobit osoblja

20. konstatira da je sastav osoblja u pogledu položaja i profila radnih mjesta ostao stabilan posljednjih godina sa ukupno 74 člana osoblja na kraju 2022. koliko je bilo i 2021.; primjećuje da je 2022. Ombudsman zaposlio 39 dužnosnika u usporedbi sa 37 dužnosnika 2020. i 38 dužnosnika 2021., i 28 članova privremenog osoblja u usporedbi s 28 članova privremenog osoblja 2020. i 30 članova privremenog osoblja 2021. te 7 članova ugovornog osoblja u usporedbi s 8 članova ugovornog osoblja 2020. i 6 članova ugovornog osoblja 2021. konstatira da se 2022. približno 40 % osoblja bavilo administrativnim poslovima (ljudski resursi, financije i upravljanje procesima) te oko još 40 % pritužbama i istragama;

21. izražava žaljenje zbog činjenice da je radno mjesto glavnog tajnika nepopunjeno od 1. rujna 2022.;

22. konstatira da je 2022. Ombudsman objavio poziv za iskaz interesa s ciljem uspostavljanja baze kandidata kako bi mogao brže zapošljavati članove privremenog osoblja; zainteresiran je za praćenje povećanja učinkovitosti koja će se postići tim postupkom;

23. napominje da je zahvaljujući proaktivnoj komunikaciji i kontaktima s raznolikijom publikom, posebno upotrebom društvenih medija, među osobljem Omudsmana zastupljeno 18 nacionalnosti; potiče Ombudsmana da nastavi ulagati napore u postizanje uravnotežene geografske raspodjele državljana iz svih država članica među svojim osobljem;

24. konstatira da, u pogledu rodne ravnoteže, Ombudsman zapošljava više žena nego muškaraca u svim kategorijama osoblja, osobito na rukovodećoj razini, s ukupnom zastupljenosti od 67 % žena i 33 % muškaraca u usporedbi s 68 % žena i 32 % muškaraca 2021.; potiče Ombudsmana da nastavi ulagati napore u postizanje rodno uravnotežene zastupljenosti osoblja;

25. konstatira da je 2022. Ombudsman uveo novu politiku radnog vremena i hibridnog načina rada usvojenu u listopadu 2021. u koju su uključene odredbe o, na primjer, radu od kuće, uključujući iz inozemstva, odredbe o ergonomskoj opremi za rad od kuće, nepunom radnom vremenu, roditeljskom dopustu, fleksibilnom radnom vremenu i pravu na isključivanje te pozdravlja činjenicu da se to odnosi na sve kategorije osoblja; pozdravlja ukupni rezultat ankete provedene među osobljem u 2023. godini, koja pokazuje opću stopu zadovoljstva osoblja od 97 % u pogledu hibridnih i fleksibilnih načina rada;

([4]) https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2023-0295_HR.html.

26. potvrđuje da rukovoditelji imaju dobar pregled radnog opterećenja osoblja, da redovito prate raspodjelu rada i da ga prema potrebi prilagođavaju; napominje da Zdravstvena služba Europskog parlamenta, zadužena za medicinska pitanja povezana s osobljem Ombudsmana, nije upozorila Ombudsmana na nikakvu dugotrajnu bolest kao posljedicu sindroma izgaranja na poslu;

27. zadovoljan je da 2022. nisu zabilježeni slučajevi uznemiravanja; potiče Ombudsmana da nastavi ulagati napore da osigura radno okruženje u kojemu neće biti seksualnog i psihološkog uznemiravanja, osobito putem treninga osvještavanja i osposobljavanja; sa zadovoljstvom konstatira da je anketa provedena u okviru interne revizije etičkog okvira pokazala da je početkom 2023. 90 % osoblja poznavalo politiku i smjernice u pogledu uznemiravanja;

28. pozdravlja činjenicu da je Ombudsman 2022. primio 18 plaćenih stažista., u usporedi sa 16 stažista koje je primio 2021., a koji su pritom imali iste radne uvjete kao i ostalo osoblje te potiče Ombudsmana da, kako je planirano za 2023., pokrene program stažiranja za mlade s invaliditetom;

Etički okvir i transparentnost

29. pozdravlja trajne napore da osnaži i podigne svjesnost o etičkom okviru u institucijama; primjećuje da je Ombudsman u tom pogledu organizirao predstavljanje svoje politike o vanjskim aktivnostima, osposobljavanje u području uznemirivanja i podnevne sesije o sukobima interesa za sve zaposlenike; nadalje primjećuje da su svi obrasci za izjave o sukobu interesa, vanjskim aktivnostima, publikacijama i obavljanju profesionalne djelatnosti nakon napuštanja javne službe Unije revidirani kako bi se osigurala dosljedna primjena Pravilnika o osoblju i unutarnjih pravila; pozdravlja internu reviziju etičkog okvira Ombudsmana koja je pokrenuta 2022. i čiji će se ishodi uzeti u obzir za daljnje poboljšanje praksi u tom području;

30. napominje da se strategija Ombudsmana za borbu protiv prijevara u velikoj mjeri temelji na postojećem etičkom okviru i načelu razdvajanja dužnosti za financijske funkcije; sa zadovoljstvom primjećuje da 2022. nije bilo prijavljenih slučajeva sukoba interesa ni slučajeva aktivnosti zviždača;

31. izražava žaljenje zbog toga što Ombudsman nije službeno pristupio registru transparentnosti EU-a, uspostavljenom Međuinstitucijskim sporazumom od 20. svibnja 2021. između Europskog parlamenta, Vijeća Europske unije i Europske komisije o obveznom registru transparentnosti, već je svoju praksu uskladio s načelima registra transparentnosti kako bi provjerio jesu li govornici ili sugovornici na događanjima ili sastancima koje Ombudsman organizira u njega upisani; pozdravlja visoki stupanj transparentnosti koji je Ombudsman postigao objavom informacija o istragama, službenim putovanjima, sjednicama i događanjima u kojima sudjeluje na svojoj internetskoj stranici;

32. poziva Ombudsmana da periodično obavješćuje proračunsko tijelo o poteškoćama s kojima se susreće u svom radu na transparentnosti i odgovornosti Mehanizma za oporavak i otpornost;

33. pozdravlja činjenicu da je Ombudsman 2022. objavio vodič za javnost o pravu na javni pristup dokumentima, s informacijama o tome kako najbolje ostvariti to pravo;

Digitalizacija, kibernetička sigurnost i zaštita podataka

34. čestita Ombudsmanu što aktivno promiče digitalizaciju kako bi se smanjilo korištenje papira i potaknulo dijeljenje i pohranjivanje dokumenata; napominje da su rashodi za informacijsku tehnologiju 2022. smanjeni za 48 % u usporedbi s 2021. jer nisu bila potrebna ulaganja za poboljšanje digitalizacije; pozdravlja opće korištenje videokonferenciranja i internetskih prijenosa što je smanjilo potrebu za putovanjima;

35. konstatira da se, u pogledu informacijske tehnologije, Ombudsman oslanja na infrastrukturu i okvir za kibernetičku sigurnost Parlamenta te blisko surađuje s Komisijom u vezi s integracijom i održavanjem korporativnih alata Unije (SYSPER, ABAC, MiPS i ARES) i korištenjem okvirnih ugovora o informacijskim tehnologijama; konstatira da je, uzevši u obzir da je njegova razina kontrole nad podacima ograničena, Ombudsman zaključio sporazume o razini usluga s institucijama kako bi osigurao da je upravljanje osobnim podacima usklađeno s primjenjivim pravnim okvirom; sa zadovoljstvom primjećuje da Ombudsman 2022. nije pretrpio kibernapad;

36. potiče Ombudsmana da blisko surađuje s ENISA-om (Agencija Europske unije za kibersigurnost); predlaže da se svim zaposlenicima Ombudsmana ponude redovito ažurirani programi osposobljavanja u području kibernetičke sigurnosti;

37. sa zadovoljstvom primjećuje da je 2022. Ombudsman proveo četiri mjere iz akcijskog plana od pet točaka donesenim nakon izvješća o unutarnjoj reviziji 21/03 o pregledu okvira institucije za zaštitu podataka čiji je cilj bio dodatno poboljšati učinkovitost i uspješnost obrade osobnih podataka u instituciji;

38. konstatira da je 2022. Europski nadzornik za zaštitu podataka (EDPS) dao povratne informacije u vezi s pritužbom koju je podnio građanin, tvrdeći da su informacije o zaštiti podataka koje je Ombudsman naveo u svojoj standardnoj potvrdi primitka nedostatne; sa zadovoljstvom konstatira da je EDPS zatvorio taj slučaj bez daljnjih mjera nakon što je Ombudsman unio predložene promjene u svoj obrazac potvrde;

39. pozdravlja činjenicu da je sustav elektroničkog izdavanja računa u postupku uvođenja, na čemu surađuje s Europskom komisijom (DG DIGIT); traži od Ombudsmana da detaljno utvrdi vremenski okvir za punu implementaciju sustava elektroničkog izdavanja računa;

40. čestita Ombudsmanu na upotrebi isključivo softvera otvorenog koda na svojim internetskim stranicama i na davanju prednosti korištenju alatima otvorenog koda u interne svrhe kada je to moguće;

Zgrade

41. napominje da je, nakon preseljenja ureda Ombudsmana u Bruxelles u nove prostorije koje je osigurao Parlament 2021., zgrada organizirana kao prostor za zajednički rad s vrlo malo pojedinačnih ureda i fleksibilnom opremom za sastanke za suradnju; pozitivno ocjenjuje to što Ombudsman ne koristi zajedničku upotrebu radnih površina (engl. hot-desking) i to što svi članovi osoblja imaju vlastiti stol s dovoljno prostora za pohranu; zabrinut je što Ombudsman nije proveo anketu među osobljem prije preseljenja u prostor za zajednički rad u uredu u Bruxellesu; primjećuje da opća anketa o osoblju provedena 2023. pokazala da većina osoblja pozitivno ocjenjuje nova fizička rješenja; cijeni i to što je osoblje obavješćivano o nekim odlukama u vezi s opremanjem radnog prostora, kao što je odabir boja, prije preseljenja;

42. primjećuje da je Ombudsman vratio 20,5 % površine koju mu je Parlament iznajmio u Strasbourgu na zahtjev Parlamenta te da mu je najamnina naknadno smanjena;

43. podsjeća na to da Ombudsman nije vlasnik vlastitih zgrada, već unajmljuje zgradu u Bruxellesu i uredski prostor u Strasbourgu; sa zadovoljstvom napominje da je zgrada Havel u Strasbourgu u potpunosti pristupačna osobama sa smanjenom pokretljivošću ili drugim poteškoćama i izražava duboko žaljenje zbog toga što tek treba poboljšati pristupačnost unajmljene zgrade u Bruxellesu; poziva Parlament da poboljša pristupačnost zgrade iznajmljene Ombudsmanu u Bruxellesu;

Okoliš i održivost

44. pozdravlja činjenicu da je Ombudsman tijekom godina smanjio svoj ekološki otisak, posebno digitalizacijom svojih procesa i publikacija poput godišnjeg izvješća, ukidanjem pojedinačnih pisača i mjerama za održivija događanja; napominje da se u pogledu ekološkog otiska svojih zgrada Ombudsman oslanja na mjere koje je poduzeo Parlament u svojstvu vlasnika zgrada; uzima na znanje da je Ombudsman proslijedio svoj zahtjev Parlamentu, izražen u razrješnici proračuna za 2021., za postavljanje solarnih ploča na krovove njegovih zgrada;

45. primjećuje da je Ombudsman nastavio poticati održivu mobilnost 2022., osobito pružanjem financijske potpore za godišnje pretplate na javni prijevoz, ograničavanjem raspoloživih parkirnih mjesta te poboljšanjem objekata i parkirališta za bicikliste;

Međuinstitucijska suradnja

46. pozdravlja financijske i administrativne uštede postignute međuinstitucijskom suradnjom, posebno širokim rasponom sporazuma o razini usluga sklopljenih s Parlamentom i Komisijom te sudjelovanjem u međuinstitucijskim postupcima nabave; primjećuje da je Ombudsman 2022. razvio nove sinergije s drugim institucijama i potpisao ugovor o pružanju usluga s Komisijom za korištenje certifikata za kvalificirano elektroničko potpisivanje i ugovor s Parlamentom za usluge njegovog ureda za odnose s osobljem i info pulta;

47. priznaje važnost održavanja visoke razine razmjene i suradnje s Europskom mrežom pučkih pravobranitelja; pozdravlja organizaciju godišnje konferencije i tematskog webinara Europske mreže pučkih pravobranitelja koji su bili važni forumi za raspravu o aktualnim temama koji su utjecali na rad ombudsmana diljem Europe 2022.;

48. pozdravlja suradnju koju Ombudsman održava s Uredom europskog javnog tužitelja, Revizorskim sudom i OLAF-om kako bi se smanjilo udvostručivanje istraga i raspravljalo o pitanjima od zajedničkog interesa kao što je poboljšanje nadzornog okvira Unije; također pozdravlja kanale suradnje uspostavljene s Europskim nadzornikom za zaštitu podataka kako bi se osigurale brze međusobne konzultacije u svakodnevnom radu obiju institucija i Memorandum o razumijevanju kojim se definiraju odgovarajuće nadležnosti svake institucije kako bi se izbjeglo udvostručivanje postupaka;

49. pozdravlja da Ombudsman blisko surađuje s relevantnim odborima Europskog parlamenta u važnim istragama, bilo da je to izravno predstavljanjem rada na sastancima odbora ili putem informacija koje se šalju predsjednicima odbora; naglašava da su strateške inicijative i istrage koje provodi Ombudsman ključni za poboljšanje transparentnosti i odgovornosti uprave Unije;

Komunikacija

50. napominje da je ukupni proračun za komunikacijske i promotivne aktivnosti porastao s 92 100 EUR na 132 400 EUR odnosno 43,8 % između 2021. i 2022. godine; čestita Ombudsmanu što je razvio sveobuhvatnu komunikacijsku strategiju koja je pomogla u ostvarivanju kontakata sa stručnom publikom i općom javnošću; napominje da je u odnosu na 2021. godine u europskim medijima objavljeno 60 % više novinarskih članaka o Ombudsmanu;

51. pozdravlja napore Ombudsmana da podigne svijest građana o njegovoj ulozi i mogućnosti da mu se obrate u slučaju nepravilnosti u postupanju od strane institucije Unije; prepoznaje napore poduzete za pružanje transparentnih informacija i objavljivanje podataka u informativnom formatu prilagođenom korisniku na internetskog stranici Ombudsmana, iako ti podaci nisu dostupni u otvorenom formatu; pozdravlja usvajanje novog logotipa i vizualnog identiteta kako bi se povećala vidljivost rada Ombudsmana i kako bi bio prepoznatljiv kao tijelo Unije;

52. cijeni činjenicu da se Ombudsman koristi automatiziranim alatom za prevođenje predmeta na internetskoj stranici i traži od Ombudsmana da osigura neometan i pravovremen prijevod svojih predmeta na sve jezike;

53. napominje da Ombudsman ima račune društvenih medija na Instagramu, LinkedInu, X-u (bivši Twitter), gdje su stope rasta sljedbenika i angažmana bile veće 2022. nego prethodnih godina; pozdravlja sudjelovanje Ombudsmana u pilot projektu koji vodi Europski nadzornik za zaštitu podataka s ciljem uključivanja institucija Unije u EU-Voice i EU-Video, dvije besplatne i otvorene mreže društvenih medija, temeljene na softveru Mastodon, koje institucijama Unije omogućuju interakciju s javnošću dijeljenjem tekstova, slika, videa i podcasta.