2024/2244

10.10.2024

RISOLUZIONE (UE) 2024/2244 DEL PARLAMENTO EUROPEO

dell'11 aprile 2024

recante le osservazioni che costituiscono parte integrante della decisione sul discarico per l'esecuzione del bilancio generale dell'Unione europea per l'esercizio 2022, sezione VIII – Mediatore europeo

IL PARLAMENTO EUROPEO,

— vista la sua decisione sul discarico per l'esecuzione del bilancio generale dell'Unione europea per l'esercizio 2022, sezione VIII – Mediatore europeo,

— visti l'articolo 100 e l'allegato V del suo regolamento,

— vista la relazione della commissione per il controllo dei bilanci (A9-0084/2024),

A. considerando che, nel contesto della procedura di discarico, l'autorità di discarico intende sottolineare che è particolarmente importante rafforzare ulteriormente la legittimità democratica delle istituzioni dell'Unione migliorando la trasparenza e la responsabilità nonché attuando i concetti della programmazione di bilancio basata sulla performance e della buona gestione delle risorse umane;

B. considerando che l'articolo 228 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea prevede l'elezione di un mediatore europeo da parte del Parlamento europeo, il quale è abilitato a ricevere le denunce di qualsiasi cittadino dell'Unione o di qualsiasi persona fisica o giuridica che risieda o abbia la sede sociale in uno Stato membro, e riguardanti casi di cattiva amministrazione nell'azione delle istituzioni, degli organi o degli organismi dell'Unione, salvo la Corte di giustizia dell'Unione europea nell'esercizio delle sue funzioni giurisdizionali; che il mediatore europeo istruisce tali denunce e riferisce al riguardo;

C. considerando che il regolamento (UE, Euratom) 2021/1163 del Parlamento europeo [1] fissa lo statuto e le condizioni generali per l'esercizio delle funzioni del Mediatore (statuto del Mediatore europeo);

D. considerando che la decisione del Mediatore europeo di adottare disposizioni di esecuzione è attualmente in fase di revisione a seguito dell'adozione del regolamento (UE, Euratom) 2021/1163;

1. rileva che il bilancio del Mediatore europeo rientra nell'ambito della rubrica 7 del QFP, «Pubblica amministrazione europea», che nel 2022 ammontava a un totale di 11,6 miliardi di EUR, ossia al 5,9 % della spesa del bilancio dell'Unione; osserva che il bilancio del Mediatore europeo rappresentava lo 0,1 % degli stanziamenti della rubrica 7 del QFP;

2. prende atto del fatto che la Corte dei conti («Corte»), nella sua relazione annuale per l'esercizio 2022, ha esaminate un campione di 60 operazioni nell'ambito della rubrica «Amministrazione», ovvero lo stesso numero di operazioni esaminate nel 2021; osserva inoltre che le spese amministrative includono le spese relative alle risorse umane comprese le pensioni, che nel 2022 hanno rappresentato circa il 70 % delle spese amministrative complessive, e le spese per gli immobili, le apparecchiature, l'energia, le tecnologie dell'informazione e della comunicazione; sottolinea che dal lavoro svolto dalla Corte nel corso degli anni risulta che nel complesso queste spese sono a basso rischio;

3. osserva che la Corte, nel contesto dell'audit per l'esercizio 2022, ha esaminato i sistemi di supervisione e controllo del Mediatore europeo, in particolare l'applicazione degli standard di controllo interno, la gestione dei rischi e il funzionamento dei controlli chiave definiti nel regolamento (UE, Euratom) 2018/1046 (il «regolamento finanziario»), compresi i controlli *ex ante* ed *ex post* sui pagamenti;

4. constata che 14 (23 %) delle 60 operazioni presentavano errori ma che la Corte, in base ai cinque errori quantificati, ha stimato che il livello di errore è al di sotto della soglia di riferimento;

5. osserva con soddisfazione che, nella relazione annuale per l'esercizio 2022, la Corte dichiara che non è stata individuata alcuna questione specifica riguardante il Mediatore;

[1] Regolamento (UE, Euratom) 2021/1163 del Parlamento europeo del 24 giugno 2021 che fissa lo statuto e le condizioni generali per l'esercizio delle funzioni del Mediatore (statuto del Mediatore europeo) e che abroga la decisione 94/262/CECA, CE, Euratom (GU L 253 del 16.7.2021, pag. 1).

Gestione finanziaria e di bilancio

6. osserva che il bilancio del Mediatore europeo ammontava a 12 222 108 EUR nel 2022, equivalenti a una riduzione di 280 000 EUR rispetto al 2021; prende atto che tale riduzione è il risultato della razionalizzazione del bilancio in base alle esigenze effettive;

7. constata che il tasso di esecuzione del bilancio nel 2022 è stato del 96,97 %, un dato superiore all'anno precedente, quando si attestava all'88,8 % a causa delle restrizioni legate alla pandemia di COVID-19;

8. rileva che nel corso del 2022 il Mediatore ha effettuato 6 storni di bilancio a norma dell'articolo 29 del regolamento finanziario, per un importo totale di 344 460 milioni di EUR, pari al 2,8 % degli stanziamenti di tale esercizio; rileva inoltre che la nomenclatura di bilancio per la voce «2 0 0 0» è stata suddivisa in quattro sotto-categorie al fine di aumentare la trasparenza delle informazioni richieste per gli edifici del Mediatore europeo in entrambe le sue sedi di lavoro; riconosce che gli stanziamenti trasferiti dal bilancio per la locazione non sono stati utilizzati poiché il Mediatore europeo ha pagato tutti i costi sostenuti per i lavori di messa a punto del nuovo edificio del Mediatore europeo con il bilancio del 2021, senza ripartirli nei sei anni successivi;

9. apprezza che, nonostante l'estensione da 11,35 a 13 giorni dal 2021 al 2022, il tempo medio per i pagamenti si mantiene relativamente breve; ritiene che l'adozione del sistema di fatturazione elettronica dal 2023 possa solo migliorare l'efficienza dei processi di pagamento;

10. constata che il Mediatore europeo non ha segnalato alcun effetto derivante dalla guerra di aggressione della Russia contro l'Ucraina sul suo bilancio 2022 per le missioni, per l'approvvigionamento o per gli edifici; raccomanda al Mediatore europeo di considerare che la prossima revisione annuale dell'affitto e le spese forfettarie legate all'edificio del Parlamento potrebbero comportare costi aggiuntivi nel suo bilancio 2023;

11. rileva che il bilancio per le missioni del personale è stato ridotto dai 135 000 EUR del 2021 a 120 000 EUR nel 2022 come forma di risparmio dovuta a quanto appreso dalla pandemia di COVID-19 e a causa dell'uso estensivo degli strumenti di videoconferenza per le riunioni interne in entrambe le sedi di lavoro;

Gestione interna, performance e controllo interno

12. osserva che, nel corso del 2022, il Mediatore europeo ha continuato a intraprendere azioni specifiche in linea con gli obiettivi e le priorità della sua strategia quinquennale «Verso il 2024», come stabilito nel suo piano di gestione annuale; sottolinea, in particolare, che il Mediatore europeo ha presentato i progetti di disposizioni per l'applicazione del nuovo statuto che regola i doveri del Mediatore europeo nei confronti della Commissione, del Consiglio e del Parlamento a scopi di consultazione, in conformità con il piano di gestione annuale 2022;

13. sottolinea che nel 2022, rilevando la flagrante assenza di informazioni pubbliche, il Mediatore ha chiesto anticipatamente alla Commissione europea come garantirà la trasparenza nei negoziati sui piani nazionali di ripresa, come garantirà il controllo pubblico dei traguardi conseguiti dagli Stati membri e come supervisionerà gli audit ([2]);

14. constata che il Mediatore europeo ha ricevuto 2 223 denunce nel 2022, rispetto alle 2 192 del 2021, il 35 % delle quali rientrava nel mandato del Mediatore europeo; osserva inoltre che nel 2022 il Mediatore europeo ha avviato 348 indagini, comprese 60 indagini di rilevanza pubblica, e ha archiviato 330 indagini, rispetto alle 338 indagini aperte e alle 305 indagini archiviate nel 2021;

15. osserva con molta preoccupazione che il Mediatore riceve numerose denunce da parte di cittadini per ritardi estremi nell'accesso ai documenti richiesti; sostiene il parere del Mediatore secondo cui l'accesso ritardato è effettivamente negato e le procedure amministrative dovrebbero essere razionalizzate per garantire che i cittadini ricevano accesso ai documenti in modo tempestivo ([3]);

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

16. accoglie con favore lo sviluppo di un processo semplificato per le indagini sulle «mancate risposte»; accoglie altresì con favore l'istituzione di una procedura semplificata per la gestione delle denunce che «esulano dal mandato», riducendo il tempo di gestione di tali richieste da 15 a 3 giorni; esprime tuttavia preoccupazione per il fatto che il tempo medio per la gestione delle denunce che rientrano nel mandato sia aumentato da 61 a 91 giorni e che il tempo medio di gestione delle indagini sia aumentato da 112 a 166 giorni tra il 2021 e il 2022;

17. constata che nel 2022 l'etica e la trasparenza costituivano ancora aree di lavoro importanti per il Mediatore europeo, che ha continuato a progredire nel suo impegno ma che ha anche affrontato alcune sfide; osserva che il numero di denunce collegate alla trasparenza e alla responsabilità nel 2022 è stato pari al 32 % di tutti i casi;

18. osserva che nel 2022 l'accesso pubblico ai documenti ha continuato a essere una delle principali priorità per il Mediatore europeo, con 121 denunce ricevute, il numero più alto registrato in un anno; rileva inoltre che le indagini hanno prodotto 90 denunce; accoglie con favore la rapida gestione dei casi riguardanti l'accesso pubblico ai documenti, con una media di 46 giorni lavorativi per l'archiviazione di una denuncia e 67 giorni lavorativi per le sole indagini; comprende che, nonostante l'aumento del numero di casi, la percentuale di indagini rapide ha rappresentato solo il 28 % di tutte le indagini relative all'accesso pubblico ai documenti, rispetto al 58 % del 2021; accoglie con favore gli esiti delle principali indagini relative alla Commissione, ad altre agenzie dell'Unione, quali Frontex, e a istituzioni e organismi quali la BEI in relazione alla loro gestione amministrativa delle richieste di accesso pubblico ai documenti;

19. ricorda che, a giudizio del Mediatore europeo, le restrizioni di accesso ai documenti, in particolare a quelli legislativi, dovrebbero essere eccezionali e limitate allo stretto necessario; ricorda inoltre che qualsiasi decisione di rifiutare al pubblico l'accesso ai documenti deve essere basata su eccezioni previste dalla legislazione, definite in modo chiaro e rigoroso e accompagnate da una giustificazione motivata e specifica che metta in grado i cittadini di comprendere il rifiuto dell'accesso e di avvalersi efficacemente dei mezzi di ricorso legali disponibili; ritiene che un approccio più proattivo contribuirebbe a garantire un'effettiva trasparenza e a prevenire controversie giuridiche costose e onerose tra i cittadini e le istituzioni ([4]);

Risorse umane, uguaglianza e benessere del personale

20. constata che la composizione del personale in termini di stato e profilo professionale si è mantenuta stabile negli ultimi anni, con un totale di 74 membri del personale a fine 2022, lo stesso numero rispetto al 2021; rileva inoltre che, nel 2022, il Mediatore europeo ha assunto 39 funzionari rispetto ai 37 e ai 38, rispettivamente del 2020 e del 2021, 28 membri del personale temporanei rispetto ai 28 e ai 30 del 2020 e del 2021 e 7 agenti contrattuali rispetto agli 8 e ai 6 del 2020 e del 2021; osserva che, nel 2022, una percentuale pari a circa il 40 % del personale si è occupata di incarichi amministrativi (risorse umane, finanza, gestione dei processi), mentre un equivalente 40 % del personale si è occupato di denunce e indagini;

21. deplora il fatto che il posto di Segretario generale sia vacante dal 1º settembre 2022;

22. osserva che, nel 2022, il Mediatore europeo ha pubblicato un invito a manifestare il proprio interesse allo scopo di creare un pool di candidati per reclutare più velocemente gli agenti temporanei; desidera restare informato sul miglioramento dell'efficienza determinato da tale procedura;

23. constata che il Mediatore europeo è riuscito a ottenere che tra i membri del suo personale siano rappresentate 18 nazionalità grazie a una comunicazione proattiva e al coinvolgimento di un pubblico diversificato, soprattutto attraverso i canali social; esorta il Mediatore a continuare ad adoperarsi al fine di raggiungere una distribuzione geografica equilibrata dei cittadini di tutti gli Stati membri all'interno del suo personale;

24. osserva che, in termini di equilibrio di genere, il Mediatore europeo presenta una maggioranza di donne rispetto agli uomini in tutte le categorie del personale, soprattutto a livello dirigenziale, con una rappresentazione complessiva delle donne pari al 67 % e una rappresentazione degli uomini pari al 33 %, rispetto al 68 % di donne e al 32 % di uomini nel 2021; incoraggia il Mediatore europeo a proseguire nel proprio impegno per il raggiungimento dell'equilibrio di genere nel personale;

25. constata che, nel 2022, il Mediatore europeo ha iniziato ad applicare la nuova politica sugli orari di lavoro e sul lavoro ibrido adottata a ottobre 2021, che include disposizioni sul telelavoro, sul lavoro dall'estero, sulla fornitura di dotazioni ergonomiche a chi lavora da casa, sul lavoro part-time, sul congedo parentale, sugli orari flessibili e sul diritto alla disconnessione, e accoglie con favore il fatto che tale politica si applichi a tutte le categorie del personale; accoglie con favore il risultato generale dell'indagine sul personale svolta nel 2023, che mostra un tasso di soddisfazione del personale generale pari al 97 % per il lavoro ibrido e flessibile;

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

26. riconosce che i dirigenti hanno una buona visione d'insieme del carico di lavoro del personale, monitorano regolarmente la distribuzione del lavoro e, se necessario, la ottimizzano; osserva che il servizio medico del Parlamento europeo, che si occupa delle questioni mediche relative al personale del Mediatore, non ha segnalato al Mediatore alcuna malattia di lunga durata dovuta al burnout;

27. plaude al fatto che nel 2022 non siano stati segnalati casi di molestie; incoraggia il Mediatore europeo a protrarre il proprio impegno per garantire un ambiente di lavoro libero dalle molestie sessuali e psicologiche, soprattutto attraverso attività di sensibilizzazione e formazione; rileva con soddisfazione che un'indagine effettuata nel contesto di un audit interno sul quadro etico ha mostrato che, all'inizio del 2023, il 90 % del personale era a conoscenza della politica e delle linee guida in materia di molestie;

28. si compiace del fatto che nel 2022 il Mediatore europeo ha accolto 18 tirocinanti retribuiti rispetto ai 16 del 2021, i quali godono di una remunerazione e di condizioni di lavoro identiche rispetto al resto del personale; incoraggia inoltre il Mediatore europeo a lanciare, come pianificato per il 2023, un programma di tirocinio per i giovani con disabilità;

Quadro etico e trasparenza

29. accoglie con favore i continui sforzi volti a consolidare e ampliare la consapevolezza relativa al quadro etico dell'istituzione; osserva che il Mediatore europeo ha organizzato, a tal proposito, una presentazione della sua politica sulle attività esterne, un corso di formazione sulle molestie e una sessione sui conflitti di interessi per tutto il personale; constata inoltre che i moduli relativi a dichiarazioni di conflitto di interessi, attività esterne, pubblicazioni e l'esercizio di un'attività professionale al termine del servizio pubblico reso nell'Unione sono stati revisionati per garantire un'applicazione coerente del regolamento dei funzionari e delle norme interne; accoglie con favore l'audit interno sul quadro etico del Mediatore europeo lanciato nel 2022 e i relativi risultati, che saranno presi in considerazione per migliorare ulteriormente le pratiche in quest'area;

30. osserva che la strategia antifrode del Mediatore europeo si basa fortemente su tale quadro etico e sul principio della separazione delle funzioni finanziarie; rileva con soddisfazione che nel 2022 non sono stati segnalati casi di conflitti di interessi né irregolarità;

31. esprime rammarico per il fatto che il Mediatore europeo non abbia formalmente preso parte al registro per la trasparenza dell'UE istituito dall'accordo interistituzionale del 20 maggio 2021 tra il Parlamento europeo, il Consiglio dell'Unione europea e la Commissione europea su un registro per la trasparenza obbligatorio, sebbene abbia allineato le proprie pratiche ai principi di trasparenza del registro stesso, verificando che gli oratori o gli interlocutori che partecipano agli eventi o alle riunioni organizzate dal Mediatore europeo siano iscritti nel registro; accoglie con favore l'alto grado di trasparenza raggiunto dal Mediatore europeo mediante la pubblicazione sul suo sito web delle informazioni relative a indagini, missioni, riunioni ed eventi ai quali partecipa il Mediatore europeo;

32. invita il Mediatore a informare periodicamente l'autorità di bilancio in merito alle difficoltà incontrate nel suo lavoro per quanto riguarda la trasparenza e la responsabilità del dispositivo per la ripresa e la resilienza;

33. accoglie con favore il fatto che nel 2022 il Mediatore ha pubblicato una guida destinata al pubblico sul diritto di accesso ai documenti da parte dei cittadini, contenente informazioni su come esercitare al meglio tale diritto;

Digitalizzazione, cibersicurezza e protezione dei dati

34. si congratula con il Mediatore europeo per la promozione attiva della digitalizzazione per ridurre l'uso della carta e facilitare lo scambio e l'archiviazione dei documenti; constata che la spesa IT del 2022 si è ridotta del 48 % rispetto al 2021 poiché non è stato necessario alcun investimento per migliorare la digitalizzazione; accoglie con favore l'uso generalizzato di videoconferenze e streaming web, che hanno ridotto la necessità di effettuare spostamenti;

35. osserva che, in termini informatici, il Mediatore europeo si affida all'infrastruttura e al quadro per la cibersicurezza del Parlamento e coopera a stretto contatto con la Commissione sull'integrazione e il mantenimento degli strumenti aziendali dell'Unione (SYSPER, ABAC, MiPS e ARES), utilizzando i contratti quadro per il settore informatico; constata che, essendo il suo livello di controllo sui dati limitato, il Mediatore europeo ha concluso accordi sul livello dei servizi con le istituzioni interessate per garantire che la gestione dei dati personali sia conforme al quadro giuridico di riferimento; rileva con soddisfazione che il Mediatore europeo non ha subito alcun attacco informatico nel 2022;

36. incoraggia il Mediatore a collaborare a stretto contatto con l'ENISA (Agenzia dell'Unione europea per la cibersicurezza); propone di offrire programmi di formazione regolarmente aggiornati in materia di cibersicurezza a tutto il personale del Mediatore;

37. rileva con soddisfazione che nel 2022 il Mediatore europeo ha completato quattro delle cinque azioni previste nel piano d'azione adottato dopo la relazione sull'audit interno 21/03 sulla revisione del quadro per la protezione dei dati dell'istituzione, che mira a migliorare ulteriormente l'efficienza e l'efficacia del trattamento dei dati personali dell'istituzione;

38. constata che, nel 2022, il Garante europeo della protezione dei dati (il «GEPD») ha fornito un feedback su una denuncia presentata da un cittadino, il quale affermava che le informazioni sulla protezione dei dati fornite dal Mediatore europeo nel suo avviso di ricevimento standard erano insufficienti; rileva con soddisfazione che il GEPD ha chiuso il caso senza intraprendere alcuna azione dopo che il Mediatore europeo ha apportato le modifiche suggerite nel suo modello di avviso di ricevimento;

39. accoglie con favore l'attuazione in corso di un sistema di fatturazione elettronica in collaborazione con la Commissione europea (DG DIGIT); chiede al Mediatore di definire un calendario per la piena attuazione del sistema di fatturazione elettronica;

40. si congratula con il Mediatore per aver utilizzato esclusivamente software open source sul suo sito web e per aver impiegato in via prioritaria strumenti open source per uso interno, ove possibile;

Immobili

41. constata che, dopo il trasferimento dell'ufficio di Bruxelles del Mediatore europeo nelle nuove strutture messe a disposizione dal Parlamento nel 2021, l'edificio è stato organizzato come uno spazio di lavoro collaborativo, con un numero molto limitato di uffici personali e strutture per riunioni collaborative e flessibili; constata con favore che il Mediatore europeo non effettua la pratica dell'*hot desking* e che tutti i membri del personale hanno la propria scrivania con ampi spazi di archiviazione; esprime preoccupazione per il fatto che il Mediatore europeo non abbia organizzato alcuna indagine per il personale prima di trasferirsi nello spazio collaborativo dell'ufficio di Bruxelles; constata che un'indagine generale condotta nel 2023 ha mostrato che la maggior parte del personale ha risposto positivamente alla nuova organizzazione fisica; apprezza inoltre che il personale sia stato informato di alcune decisioni relative all'arredo degli spazi di lavoro, ad esempio relative ai colori, prima del trasferimento;

42. constata che il Mediatore europeo ha restituito il 20,5 % della superficie presa in locazione a Strasburgo dal Parlamento su richiesta di quest'ultimo e che il canone di locazione è stato conseguentemente ridotto;

43. rammenta che il Mediatore europeo non possiede un proprio edificio ma che affitta un edificio a Bruxelles e uno spazio per uffici a Strasburgo; osserva con soddisfazione che l'edificio Havel di Strasburgo è completamente accessibile alle persone a mobilità ridotta o con altre disabilità e osserva con profondo rammarico che l'accessibilità dell'edificio preso in locazione a Bruxelles deve essere migliorata; invita il Parlamento a migliorare l'accessibilità dell'edificio preso in locazione dal Mediatore europeo a Bruxelles;

Ambiente e sostenibilità

44. accoglie con favore che, negli anni, il Mediatore europeo abbia ridotto la propria impronta ambientale, soprattutto mediante la digitalizzazione dei suoi processi e di pubblicazioni quali la relazione annuale, la rimozione delle stampanti personali e misure volte a ottenere una maggiore sostenibilità degli eventi; constata che, in termini di impatto ambientale dei propri edifici, il Mediatore europeo si affida alle misure adottate dal Parlamento nella sua capacità di proprietario degli immobili; invita il Mediatore europeo a presentare al Parlamento una richiesta, espressa nel discarico del 2021, per l'installazione di pannelli solari sul tetto dei suoi edifici;

45. constata che nel 2022 il Mediatore europeo ha continuato a incoraggiare la mobilità sostenibile, soprattutto offrendo un contributo economico per gli abbonamenti annuali per l'utilizzo dei trasporti pubblici, limitando i parcheggi disponibili e migliorando le strutture e i parcheggi per i ciclisti;

Cooperazione interistituzionale

46. accoglie con favore i risparmi amministrativi e finanziari ottenuti attraverso la cooperazione interistituzionale, soprattutto grazie ai numerosi accordi sul livello dei servizi conclusi con il Parlamento e la Commissione e alla partecipazione alle procedure di appalto interistituzionali; constata che, nel 2022, il Mediatore europeo ha sviluppato nuove sinergie con altre istituzioni e ha sottoscritto accordi per la fornitura di servizi per l'utilizzo di certificati con firma digitale da parte della Commissione e la fornitura di servizi da parte del Front Office per il personale e dell'Info Desk del Parlamento;

47. riconosce l'importanza di mantenere un elevato livello di scambi e di coordinamento con la Rete europea dei difensori civici (ENO); accoglie con favore l'organizzazione della conferenza annuale dell'ENO e del suo webinar tematico, due importanti forum di discussione su questioni che hanno interessato i difensori civici in Europa nel 2022;

48. accoglie con favore la cooperazione mantenuta dal Mediatore europeo con l'EPPO, la Corte dei conti e l'OLAF, mirante a evitare la duplicazione delle indagini e a discutere su temi di mutuo interesse quali il miglioramento del quadro di sorveglianza dell'Unione; accoglie con uguale favore i canali di cooperazione esistenti con il GEPD per garantire la rapida consultazione trasversale dei lavori di entrambe le istituzioni e i memorandum d'intesa che delineano le competenze di ciascuna istituzione, per evitare la duplicazione delle procedure;

49. si compiace del fatto che il Mediatore cooperi strettamente con le commissioni competenti del Parlamento europeo su indagini importanti, presentando i lavori direttamente alle riunioni delle commissioni o inviando informazioni ai presidenti di commissione; sottolinea che le iniziative strategiche e le indagini condotte dal Mediatore sono fondamentali per migliorare la trasparenza e la responsabilità dell'amministrazione dell'Unione;

Comunicazione

50. constata che il bilancio complessivo per le attività di comunicazione e promozione è aumentato da 92 100 EUR a 132 400 EUR, ovvero del 43,8 %, tra il 2021 e il 2022; si congratula con il Mediatore per lo sviluppo di una strategia generale di comunicazione che ha contribuito ad aumentare il coinvolgimento di pubblici specializzati e del grande pubblico; osserva che i mezzi di comunicazione europei hanno pubblicato un numero di articoli sul Mediatore maggiore del 60 % rispetto al 2021;

51. accoglie con favore l'impegno del Mediatore europeo per la sensibilizzazione dei cittadini al ruolo del Mediatore europeo e alla possibilità di ricorrere a tale figura in caso di cattiva amministrazione da parte di un'istituzione dell'Unione; riconosce gli sforzi compiuti per fornire informazioni trasparenti e pubblicare i dati in un formato informativo e facile da leggere per gli utenti sul sito web del Mediatore, sebbene tali dati non siano disponibili in formati aperti; accoglie con favore l'adozione di un nuovo logo e di una nuova identità visiva per aumentare la visibilità del Mediatore europeo e renderlo un organismo dell'Unione riconoscibile;

52. apprezza l'utilizzo da parte del Mediatore di uno strumento automatizzato per la traduzione dei casi sul suo sito web e chiede al Mediatore di garantire una traduzione continua e tempestiva dei casi in tutte le lingue;

53. constata che il Mediatore europeo possiede account su Instagram, LinkedIn e X (ex Twitter), dove la crescita del numero di follower e del tasso di coinvolgimento è stata superiore nel 2022 rispetto agli anni precedenti; accoglie con favore la partecipazione del Mediatore europeo a un progetto pilota guidato dal GEPD volto a portare le istituzioni dell'Unione su EU-Voice e EU-Video, due social network gratuiti e open-source basati sul software Mastodon, per consentire alle istituzioni dell'Unione di interagire con il pubblico condividendo messaggi di testo, immagini, video e podcast.