2024/2244

10.10.2024

REZOLUȚIA (UE) 2024/2244 A PARLAMENTULUI EUROPEAN

din 11 aprilie 2024

conținând observațiile care fac parte integrantă din decizia privind descărcarea de gestiune pentru execuția bugetului general al Uniunii Europene aferent exercițiului financiar 2022, secțiunea VIII – Ombudsmanul European

PARLAMENTUL EUROPEAN,

— având în vedere decizia sa privind descărcarea de gestiune pentru execuția bugetului general al Uniunii Europene aferent exercițiului financiar 2022, secțiunea VIII – Ombudsmanul European,

— având în vedere articolul 100 și anexa V la Regulamentul său de procedură,

— având în vedere raportul Comisiei pentru control bugetar (A9-0084/2024),

A. întrucât în contextul procedurii de descărcare de gestiune, autoritatea care acordă descărcarea de gestiune dorește să accentueze că este deosebit de important să se întărească și mai mult legitimitatea democratică a instituțiilor Uniunii prin creșterea transparenței și a responsabilității și prin aplicarea principiului întocmirii bugetului în funcție de performanțe și al bunei gestiuni a resurselor umane;

B. întrucât articolul 228 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene prevede alegerea unui Ombudsman European de către Parlamentul European, care este împuternicit să primească plângeri din partea oricărui cetățean al Uniunii sau a oricărei persoane fizice sau juridice care are reședința sau sediul social într-un stat membru privind cazuri de administrare defectuoasă în activitatea instituțiilor, organelor, oficiilor sau agențiilor Uniunii, cu excepția Curții de Justiție a Uniunii Europene în exercitarea funcției sale jurisdicționale. Examinează astfel de plângeri și raportează cu privire la acestea;

C. întrucât Regulamentul (UE, Euratom) 2021/1163 al Parlamentului European [1] stabilește statutul și condițiile generale pentru exercitarea funcțiilor Ombudsmanului (Statutul Ombudsmanului European);

D. întrucât Decizia Ombudsmanului European privind adoptarea dispozițiilor de executare este în prezent în curs de revizuire în urma adoptării Regulamentului (UE, Euratom) 2021/1163,

1. constată că bugetul Ombudsmanului European („Ombudsmanul”) se încadrează la rubrica 7 din CFM, „Administrația publică europeană”, care a totalizat 11,6 miliarde EUR în 2022, și anume 5,9 % din cheltuielile de la bugetul Uniunii; constată că bugetul Ombudsmanului a reprezentat 0,1 % din creditele de la rubrica 7 din CFM;

2. constată că în raportul său anual pentru exercițiul financiar 2022 Curtea de Conturi (denumită în continuare „Curtea”) a examinat un eșantion de 60 de operațiuni de la rubrica „Administrație”, același număr ca și în 2021; ia act, de asemenea, de constatarea Curții potrivit căreia cheltuielile administrative cuprind cheltuielile cu resursele umane, inclusiv pensiile, care în 2022 au reprezentat aproximativ 70 % din totalul cheltuielilor administrative și cheltuielile pentru clădiri, echipamente, energie, comunicații și tehnologia informației, și că activitatea desfășurată de-a lungul mai multor ani indică faptul că, în ansamblu, aceste cheltuieli prezintă un risc scăzut;

3. constată că Curtea, ca parte a auditului pentru 2022, a examinat sistemele de supraveghere și de control ale Ombudsmanului, în special punerea în aplicare a standardelor de control intern, gestionarea riscurilor și funcționarea controalelor-cheie definite în Regulamentul (UE, Euratom) 2018/1046 (Regulamentul financiar), inclusiv controalele *ex ante* și *ex post* cu privire la plăți;

4. constată că 14 (23 %) dintre cele 60 de operațiuni conțineau erori, dar că, pe baza celor cinci erori cuantificate, Curtea estimează că nivelul de eroare se situează sub pragul de semnificație;

5. remarcă cu satisfacție că în raportul său anual pentru exercițiul financiar 2022, Curtea menționează că nu a depistat probleme speciale referitoare la Ombudsman;

[1] Regulamentul (UE, Euratom) 2021/1163 al Parlamentului European din 24 iunie 2021 de stabilire a statutului și condițiilor generale pentru exercitarea funcțiilor Ombudsmanului (Statutul Ombudsmanului European) și de abrogare a Deciziei 94/262/CECO, CE, Euratom (JO L 253, 16.7.2021, p. 1).

Gestiunea bugetară și financiară

6. constată că bugetul Ombudsmanului s-a ridicat la 12 222 108 EUR în 2022, ceea ce reprezintă o scădere de 280 000 EUR față de 2021; înțelege că această scădere este rezultatul unei raționalizări a bugetului pe baza nevoilor reale;

7. constată că rata de execuție bugetară a fost de 96,97 % în 2022, mai mare decât în exercițiul precedent, când rata de execuție a fost de 88,8 % din cauza restricțiilor legate de pandemia de COVID-19;

8. constată că în 2022 Ombudsmanul a efectuat șase transferuri bugetare în temeiul articolului 29 din Regulamentul financiar, însumând în total 344 460 EUR sau echivalentul a 2,8 % din creditele exercițiului financiar respectiv; constată, de asemenea, că nomenclatura bugetară pentru postul „2 0 0 0" a fost împărțită în patru subcategorii pentru a spori transparența informațiilor necesare pentru clădirile Ombudsmanului din ambele locuri de desfășurare a activității; ia act de faptul că creditele transferate de la postul bugetar pentru chirii au fost neutilizate, deoarece Ombudsmanul a plătit toate costurile suportate pentru lucrările de amenajare a noii clădiri a Ombudsmanului prin bugetul 2021, în loc să le repartizeze pe o perioadă de șase ani;

9. apreciază faptul că, în pofida creșterii termenului de plată de la 11,35 la 13 zile din 2021 până în 2022, timpul mediu de plată continuă să fie relativ scurt; consideră că punerea în aplicare a unui sistem de facturare electronică începând din 2023 nu poate decât să îmbunătățească eficiența procesului de plată;

10. ia act de faptul că Ombudsmanul nu a raportat niciun impact al războiului de agresiune al Rusiei împotriva Ucrainei asupra bugetului său pe 2022 pentru misiuni, achiziții publice sau clădiri; recomandă Ombudsmanului să țină seama de faptul că următoarea revizuire anuală a chiriei și a taxelor forfetare pentru clădiri de către Parlament ar putea duce la costuri suplimentare în bugetul pe 2023 al Ombudsmanului;

11. constată că bugetul pentru misiunile personalului a scăzut de la 135 000 EUR în 2021 la 120 000 EUR în 2022, ca urmare a economiilor realizate pe baza lecțiilor învățate în urma pandemiei de COVID-19 și a utilizării pe scară largă a echipamentelor de videoconferință pentru reuniunile interne și externe în ambele locuri de desfășurare a activității;

Gestiunea internă, performanța și controlul intern

12. ia act de faptul că, în cursul anului 2022, Ombudsmanul a continuat să pună în aplicare acțiuni specifice în conformitate cu obiectivele și prioritățile strategiei pe cinci ani a Ombudsmanului „Către 2024", astfel cum se prevede în planul său anual de gestiune (PAG); subliniază, în special, că Ombudsmanul a transmis Comisiei, Consiliului și Parlamentului spre consultare proiectul de dispoziții de punere în aplicare a noului statut care reglementează atribuțiile Ombudsmanului, în conformitate cu PAG 2022;

13. subliniază că în 2022, observând absența flagrantă a informațiilor publice, Ombudsmanul a întrebat anticipativ Comisia Europeană cum urma să asigure transparența în negocierile planurilor naționale de redresare, cum urma să garanteze controlul public asupra obiectivelor de etapă care trebuie atinse de statele membre și cum urma să supravegheze auditurile ([2]);

14. ia act de faptul că Ombudsmanul a primit 2 223 de plângeri în 2022, comparativ cu 2 192 în 2021, dintre care 35 % s-au încadrat în mandatul Ombudsmanului; constată, de asemenea, că Ombudsmanul a deschis 348 de anchete, inclusiv 60 de anchete de importanță publică, și a închis 330 de anchete în 2022, față de 338 de anchete deschise și 305 anchete închise în 2021;

15. ia act cu mare îngrijorare de faptul că Ombudsmanul primește numeroase plângeri din partea cetățenilor cu privire la întârzierile extreme pentru obținerea accesului la documentele solicitate; sprijină punctul de vedere al Ombudsmanului conform căruia acordarea cu întârziere a accesului este, în realitate, un refuz de acces, iar procesele administrative ar trebui raționalizate pentru a garanta că cetățenii primesc acces la documente în timp util ([3]);

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

16. salută dezvoltarea unui proces simplificat de abordare a „lipsei de răspuns” la solicitările de informații; salută, de asemenea, introducerea unei proceduri simplificate pentru tratarea plângerilor „în afara mandatului”, reducând astfel timpul necesar pentru tratarea acestor cereri de la 15 zile la 3 zile; este preocupat, cu toate acestea, de faptul că durata medie de soluționare a unei plângeri în cadrul mandatului a crescut de la 61 la 91 de zile, iar durata medie de soluționare a unei anchete a crescut de la 112 la 166 de zile între 2021 și 2022;

17. ia act de faptul că etica și transparența au rămas domenii importante de activitate pentru Ombudsman în 2022, care au contribuit în continuare la realizarea de progrese, dar și că s-a confruntat cu provocări și că numărul plângerilor legate de transparență și responsabilitate s-a ridicat la 32 % din totalul cazurilor în 2022;

18. constată că accesul public la documente a continuat să fie o prioritate majoră pentru Ombudsman în 2022, fiind primite 121 de plângeri, cel mai mare număr înregistrat în decurs de un an, iar anchetele au condus la 90 de plângeri; salută tratarea rapidă a cazurilor în domeniul accesului public la documente, cu o medie de 46 de zile lucrătoare până la închiderea plângerii și de 67 de zile lucrătoare numai în ceea ce privește anchetele; înțelege că, în pofida creșterii numărului de cazuri, ponderea anchetelor accelerate a reprezentat doar 28 % din totalul anchetelor privind accesul public la documente, comparativ cu 58 % în 2021; salută constatările anchetelor majore referitoare la Comisie și la alte agenții ale Uniunii, cum ar fi FRONTEX, precum și la instituții și organisme ca BEI, cu privire la gestionarea administrativă de către acestea a cererilor de acces public la documente;

19. reamintește că, potrivit Ombudsmanului European, restricțiile privind accesul la documente, în special la documentele legislative, ar trebui să fie excepționale și să se limiteze la ceea ce este absolut necesar; reamintește, de asemenea, că la baza oricărei decizii prin care se refuză accesul public la documente trebuie să stea excepții prevăzute de legislație și definite în termeni clari și în mod strict, însoțite de justificări fundamentate și concrete, care să le permită cetățenilor să înțeleagă de ce a fost refuzat accesul și să se prevaleze în mod eficient de căile de atac pe care le au la dispoziție; consideră că o abordare mai proactivă ar contribui la asigurarea unei transparențe efective și la prevenirea litigiilor juridice costisitoare și împovărătoare dintre cetățeni și instituții ([4]);

Resursele umane, egalitatea și condiții corecte de muncă

20. ia act de faptul că componența personalului în ceea ce privește statutul și profilurile profesionale a rămas stabilă în ultimii ani, cu un total de 74 de membri ai personalului la sfârșitul anului 2022, același număr ca în 2021; constată, de asemenea, că, în 2022, Ombudsmanul a angajat 39 de funcționari, față de 37 în 2020 și respectiv 38 în 2021, 28 de agenți temporari, față de 28 în 2020 și respectiv 30 în 2021, și 7 agenți contractuali, față de 8 în 2020 și respectiv 6 în 2021; constată că, în 2022, o proporție egală de aproximativ 40 % din personal s-a ocupat de administrație (resurse umane, finanțe, gestionarea proceselor), pe de o parte, iar 40 % s-au ocupat de plângeri și anchete, pe de altă parte;

21. regretă că postul de Secretar general este vacant din 1 septembrie 2022;

22. constată că, în 2022, Ombudsmanul a lansat o cerere de exprimare a interesului cu scopul de a crea un grup de candidați, pentru a recruta mai rapid agenți temporari; este interesat să monitorizeze creșterea eficienței generate de această procedură;

23. ia act de faptul că Ombudsmanul a reușit să aibă 18 naționalități reprezentate în cadrul personalului său, datorită unei comunicări proactive și informării unui public mai divers, în special prin intermediul canalelor de comunicare socială; îndeamnă Ombudsmanul să își continue eforturile pentru a obține o distribuție geografică echilibrată a resortisanților din toate statele membre în rândul personalului său;

24. constată că, în ceea ce privește echilibrul de gen, Ombudsmanul angajează mai multe femei decât bărbați în toate categoriile de personal, în special la nivel de conducere, cu o reprezentare globală de 67 % femei și 33 % bărbați, față de 68 % femei și 32 % bărbați în 2021; încurajează Ombudsmanul să își continue eforturile de realizare a unei reprezentări echilibrate din punctul de vedere al genului a personalului;

25. ia act de faptul că, în 2022, Ombudsmanul și-a pus în aplicare noua politică privind timpul de lucru și munca hibridă, care a fost adoptată în octombrie 2021 și care include dispoziții, de exemplu, privind telemunca, inclusiv din străinătate, furnizarea de echipamente ergonomice pentru munca la domiciliu, munca cu fracțiune de normă, concediul pentru creșterea copilului, programul de lucru flexibil și dreptul de a se deconecta și apreciază că această politică se aplică tuturor categoriilor de personal; salută rezultatul general al unui sondaj în rândul personalului efectuat în 2023, care indică o rată generală de satisfacție de 97 % a personalului față de formulele de lucru hibride și flexibile;

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

26. ia act de faptul că managerii au o bună imagine de ansamblu asupra volumului de muncă al personalului, monitorizează în mod regulat distribuția muncii și o ajustează, atunci când este necesar; ia act de faptul că serviciul medical al Parlamentului European, care se ocupă de chestiuni medicale legate de personalul Ombudsmanului, nu a avertizat Ombudsmanul cu privire la nicio boală de lungă durată care a apărut ca urmare a epuizării;

27. apreciază faptul că în 2022 nu au fost raportate cazuri de hărțuire; încurajează Ombudsmanul să își continue eforturile de a asigura un mediu de lucru în care nu există hărțuire sexuală și psihologică, în special prin acțiuni de sensibilizare și formare; constată cu satisfacție că un sondaj realizat în contextul unui audit intern privind cadrul etic a arătat că, la începutul anului 2023, 90 % din personal cunoșteau politica și orientările privind hărțuirea;

28. apreciază că Ombudsmanul a primit 18 stagiari remunerați în 2022, față de 16 în 2021, care beneficiază de un pachet de remunerare și de aceleași modalități de lucru ca și restul personalului; încurajează Ombudsmanul să lanseze, conform planificării pentru 2023, un program de stagii destinat tinerilor cu dizabilități;

Cadrul de etică și transparența

29. salută eforturile continue de consolidare și sensibilizare cu privire la cadrul etic al instituției; ia act de faptul că Ombudsmanul a organizat, în acest sens, o prezentare a politicii Ombudsmanului privind activitățile externe, o formare privind hărțuirea și o sesiune de prânz privind conflictele de interese pentru întregul personal; constată, de asemenea, că formularele pentru declarațiile privind conflictele de interese, activitățile externe, publicațiile și exercitarea unei activități profesionale după părăsirea funcției publice a Uniunii au fost revizuite pentru a asigura aplicarea consecventă a Statutului funcționarilor și a normelor interne; salută auditul intern privind cadrul etic al Ombudsmanului, care a fost lansat în 2022 și ale cărui rezultate vor fi luate în considerare pentru a îmbunătăți în continuare practicile în acest domeniu;

30. ia act de faptul că strategia antifraudă a Ombudsmanului se bazează în mare măsură pe cadrul etic existent și pe principiul separării sarcinilor pentru funcțiile financiare; constată cu satisfacție că în 2022 nu au fost raportate cazuri de conflicte de interese și nici cazuri de avertizare de integritate;

31. regretă că Ombudsmanul nu a aderat în mod oficial la registrul de transparență al UE instituit prin Acordul interinstituțional din 20 mai 2021 dintre Parlamentul European, Consiliul Uniunii Europene și Comisia Europeană privind un registru de transparență obligatoriu, dar și-a aliniat practicile la principiile registrului de transparență, verificând că vorbitorii sau interlocutorii la evenimentele sau reuniunile organizate de Ombudsman sunt înregistrați în registrul respectiv; salută faptul că, prin publicarea pe site-ul său de internet a informațiilor privind anchetele, misiunile, reuniunile și evenimentele la care participă, Ombudsmanul a atins un grad ridicat de transparență;

32. invită Ombudsmanul să informeze periodic autoritatea bugetară cu privire la dificultățile întâmpinate în activitatea sa privind transparența și responsabilitatea Mecanismului de redresare și reziliență;

33. salută faptul că Ombudsmanul a publicat în 2022 un ghid pentru public privind dreptul de acces public la documente, cu informații privind modul optim de exercitare a acestui drept;

Digitalizarea, securitatea cibernetică, protecția datelor

34. felicită Ombudsmanul pentru promovarea activă a digitalizării în scopul de a reduce utilizarea hârtiei și de a facilita schimbul și stocarea de documente; ia act de faptul că, în 2022, cheltuielile IT au scăzut cu 48 % față de 2021, deoarece nu au fost necesare investiții specifice pentru a consolida digitalizarea; salută utilizarea generalizată a videoconferințelor și a transmisiilor în direct pe internet, care au redus nevoia de a călători;

35. constată că, în ceea ce privește tehnologia informației, Ombudsmanul se bazează pe infrastructura Parlamentului și pe cadrul de securitate cibernetică și cooperează îndeaproape cu Comisia în ceea ce privește integrarea și întreținerea instrumentelor instituționale ale Uniunii (SYSPER, ABAC, MiPS și ARES) și utilizarea contractelor-cadru informatice; constată că, având în vedere că nivelul său de control asupra datelor este limitat, Ombudsmanul a încheiat acorduri privind nivelul serviciilor cu instituțiile în cauză pentru a se asigura că prelucrarea datelor cu caracter personal respectă cadrul juridic aplicabil; constată cu satisfacție că Ombudsmanul nu s-a confruntat cu niciun atac cibernetic în 2022;

36. încurajează Ombudsmanul să colaboreze îndeaproape cu ENISA (Agenția Uniunii Europene pentru Securitate Cibernetică); îi sugerează să ofere programe de formare în domeniul securității cibernetice actualizate periodic pentru toți angajații Ombudsmanului;

37. constată cu satisfacție că, în 2022, Ombudsmanul a finalizat patru acțiuni din planul de acțiune în cinci puncte adoptat în urma Raportului de audit intern 21/03 privind revizuirea cadrului de protecție a datelor al instituției, cu scopul de a mări și mai mult eficiența și eficacitatea prelucrării datelor cu caracter personal de către instituție;

38. constată că, în 2022, Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor (AEPD) a oferit feedback cu privire la o plângere depusă de un cetățean, susținând că informațiile privind protecția datelor furnizate de Ombudsman în confirmarea sa standard de primire au fost insuficiente; ia act cu satisfacție de faptul că AEPD a închis cazul fără acțiuni suplimentare după ce Ombudsmanul a introdus modificările sugerate în modelul său;

39. salută faptul că un sistem de facturare electronică este în curs de implementare în colaborare cu Comisia Europeană (DG DIGIT); solicită Ombudsmanului să prezinte în detaliu un calendar pentru punerea în aplicare integrală a sistemului de facturare electronică;

40. felicită Ombudsmanul pentru utilizarea exclusivă a software-ului cu sursă deschisă pe site-ul său și pentru utilizarea cu prioritate a instrumentelor cu sursă deschisă în scopuri interne, acolo unde este posibil;

Clădirile

41. constată că, în urma mutării Biroului Ombudsmanului de la Bruxelles într-o nouă clădire pusă la dispoziție de Parlament în 2021, care a fost organizată ca spațiu de lucru colaborativ, cu foarte puține birouri individuale și structuri pentru reuniuni flexibile și colaborative; ia act cu satisfacție de faptul că Ombudsmanul nu folosește spații de lucru fără locuri fixe („hot desking”) și că toți membrii personalului dispun de un birou propriu, cu spațiu mare de depozitare; este preocupat de faptul că Ombudsmanul nu a organizat niciun sondaj în rândul personalului înainte de mutarea într-un spațiu colaborativ în biroul de la Bruxelles; ia act de faptul că un sondaj general în rândul personalului efectuat în 2023 a arătat că majoritatea membrilor personalului au răspuns pozitiv la noile configurări fizice; apreciază, de asemenea, faptul că, înainte de mutare, personalul a fost informat cu privire la unele decizii privind amenajarea spațiului de lucru, cum ar fi schemele de culori;

42. constată că Ombudsmanul a returnat 20,5 % din suprafața închiriată de Parlament la Strasbourg la cererea acestuia din urmă și că chiria sa a fost redusă ulterior;

43. reamintește că Ombudsmanul nu deține propriile clădiri, ci închiriază o clădire la Bruxelles și un spațiu de birouri la Strasbourg; observă cu satisfacție că clădirea Havel din Strasbourg este pe deplin accesibilă persoanelor cu mobilitate redusă sau cu alte dizabilități și regretă profund că accesibilitatea clădirii închiriate la Bruxelles trebuie îmbunătățită; invită Parlamentul să îmbunătățească accesibilitatea clădirii închiriate Ombudsmanului la Bruxelles;

Mediu și sustenabilitate

44. salută faptul că, de-a lungul anilor, Ombudsmanul și-a redus amprenta de mediu, în special prin digitalizarea proceselor și publicațiilor sale, cum ar fi raportul anual, eliminarea imprimantelor individuale și măsurile pentru a face evenimentele mai sustenabile; constată că, în ceea ce privește amprenta de mediu a clădirilor sale, Ombudsmanul se bazează pe măsurile luate de Parlament, care este proprietarul clădirilor; observă că Ombudsmanul trebuie să transmită Parlamentului cererea sa, exprimată în descărcarea de gestiune pentru 2021, de a instala panouri solare pe acoperișul clădirilor sale;

45. constată că Ombudsmanul a continuat să încurajeze mobilitatea sustenabilă în 2022, în special prin furnizarea de sprijin financiar pentru abonamentele anuale la transportul public, prin limitarea locurilor de parcare disponibile pentru autoturisme și prin îmbunătățirea facilităților și a parcărilor pentru bicicliști;

Cooperarea interinstituțională

46. salută economiile financiare și administrative realizate prin cooperarea interinstituțională, în special gama largă de acorduri privind nivelul serviciilor încheiate cu Parlamentul și Comisia și participarea la procedurile interinstituționale de achiziții publice; ia act de faptul că, în 2022, Ombudsmanul a dezvoltat noi sinergii cu alte instituții și a semnat acorduri privind furnizarea de servicii pentru utilizarea certificatelor calificate de semnare la distanță de către Comisie și furnizarea de servicii de către Unitatea Front Office și Secția de informare ale Parlamentului;

47. recunoaște că este de important ca Ombudsmanul să mențină un nivel ridicat de schimburi și coordonare cu Rețeaua europeană a ombudsmanilor (ENO); salută organizarea conferinței anuale a Rețelei europene de standardizare și a webinarului tematic, ca forumuri importante de discuții pe teme de actualitate care au un impact asupra activității ombudsmanilor din întreaga Europă în 2022;

48. salută cooperarea pe care Ombudsmanul o menține cu EPPO, CCE și OLAF, cu scopul de a evita duplicarea anchetelor și de a discuta subiecte de interes reciproc, cum ar fi îmbunătățirea cadrului de supraveghere al Uniunii; salută, de asemenea, canalele de cooperare instituite cu AEPD pentru a asigura o consultare încrucișată rapidă în activitatea de zi cu zi a ambelor instituții și memorandumul de înțelegere care delimitează competențele respective ale fiecărei instituții, cu scopul de a evita duplicarea procedurilor;

49. se bucură că Ombudsmanul are o cooperare strânsă cu comisiile competente ale Parlamentului European cu privire la anchetele importante, fie prin prezentarea activităților direct în cadrul reuniunilor comisiilor, fie prin transmiterea de informații președinților de comisie; subliniază că inițiativele strategice și anchetele desfășurate de Ombudsman sunt esențiale pentru îmbunătățirea transparenței și a responsabilității administrației Uniunii;

Comunicarea

50. constată că bugetul total pentru activitățile de comunicare și promovare a crescut de la 92 100 EUR la 132 400 EUR, adică 43,8 %, între 2021 și 2022; felicită Ombudsmanul pentru elaborarea unei strategii de comunicare cuprinzătoare, care a contribuit la creșterea gradului de informare a publicului specializat și a publicului larg; ia act de faptul că mass-media europeană a publicat cu 60 % mai multe articole de presă privind Ombudsmanul față de anul 2021;

51. salută eforturile Ombudsmanului de a sensibiliza cetățenii cu privire la rolul Ombudsmanului și la posibilitatea de a recurge la acesta în caz de administrare defectuoasă din partea unei instituții a Uniunii; recunoaște eforturile depuse pentru a furniza informații transparente și a publica date într-un format informativ și ușor de utilizat pe site-ul Ombudsmanului, deși aceste date nu sunt disponibile în format deschis; salută adoptarea unui nou logo și a unei identități vizuale pentru a crește vizibilitatea activității Ombudsmanului și pentru a-l face mai ușor de recunoscut ca organism al Uniunii;

52. apreciază faptul că Ombudsmanul folosește un instrument automat pentru traducerea cazurilor pe site și solicită Ombudsmanului să asigure o traducere neîntreruptă și în timp util a cazurilor în toate limbile;

53. observă că Ombudsmanul are conturi pe platformele de comunicare socială pe Instagram, LinkedIn, X (fostul Twitter), unde creșterea numărului de urmăritori și ratele de participare au fost mai mari în 2022 decât în anii precedenți; salută participarea Ombudsmanului la un proiect-pilot condus de AEPD, menit să aducă instituțiile Uniunii pe EU-Voice și EU-Video, care sunt două rețele gratuite și cu sursă deschisă pe platformele de comunicare socială, bazate pe software-ul Mastodon, permițând instituțiilor Uniunii să interacționeze cu publicul prin partajarea de texte, imagini, materiale video și podcasturi.