

REZOLUCIJA (EU) 2021/1557 EUROPSKOG PARLAMENTA**od 29. travnja 2021.****s primjedbama koje su sastavni dio Odluke o razrješnici za izvršenje općeg proračuna Europske unije za financijsku godinu 2019., dio VIII. – Europski ombudsman**

EUROPSKI PARLAMENT,

- uzimajući u obzir svoju Odluku o razrješnici za izvršenje općeg proračuna Europske unije za financijsku godinu 2019., dio VIII. – Europski ombudsman,
 - uzimajući u obzir članak 100. Poslovnika i Prilog V. Poslovniku,
 - uzimajući u obzir izvješće Odbora za proračunski nadzor (A9-0065/2021),
- A. budući da u kontekstu postupka davanja razrješnice tijelo nadležno za davanje razrješnice želi istaknuti da je posebno važno dalje jačati demokratski legitimitet institucija Unije poboljšanjem transparentnosti i odgovornosti te uvođenjem koncepta izrade proračuna na temelju uspješnosti i dobrog upravljanja ljudskim resursima;
1. sa zadovoljstvom primjećuje da Revizorski sud nije utvrdio nikakve značajne nedostatke u pogledu tema obuhvaćenih revizijom koje su povezane s ljudskim resursima i javnom nabavom za Europskog ombudsmana („Ombudsman”);
 2. naglašava činjenicu da je Revizorski sud na temelju svoje revizije zaključio da u plaćanjima za administrativne rashode Ombudsmana u cjelini za godinu koja je završila 31. prosinca 2019. nije bilo značajnih pogrešaka;
 3. općenito žali zbog toga što 9. poglavlje godišnjeg izvješća Revizorskog suda pod naslovom „Administracija” ima prilično ograničeno područje primjene i zaključke, premda se naslov 5. „Administracija” VFO-a smatra naslovom niskog rizika; traži da se revizijski rad za poglavlje „Administracija” više usmjeri na pitanja koja su od velike ili čak ključne važnosti za Ombudsmana;
 4. prima na znanje da je 2019. bila prijelazna godina za to tijelo s obzirom na to da se podudara s krajem prvog mandata i reizborom Ombudsmana za parlamentarni saziv 2019. – 2024.; u potpunosti podržava ciljeve koje je Ombudsman utvrdio u svojoj strategiji „Ususret 2024.”, koja pokriva drugi mandat;

Upravljanje proračunom i financijama

5. ističe da je proračun Ombudsmana uglavnom administrativne naravi i da se velik dio odnosi na rashode povezane s osobama, zgradama, namještajem, opremom i raznim tekućim troškovima; konstatira da je proračun 2019. iznosio 11 496 261 EUR (u usporedbi s 10 837 545 EUR 2018. i 10 905 441 EUR 2017.);
6. primjećuje da stopa izvršenja u smislu preuzetih obveza (uključujući odobrena sredstva prenesena iz 2019. u 2020.) iznosi 92,3 % (u usporedbi s 95,3 % 2018. i 93,91 % 2017.) i da je od ukupnih odobrenih sredstava 89,5 % plaćeno 2019. (u usporedbi s 91,3 % 2018. i 86,2 % 2017.);
7. pozdravlja poboljšanja u prijenosima, uključujući činjenicu da iznos prenesenih odobrenih sredstava iz 2019. u 2020. iznosi 323 410 EUR, što predstavlja 2,8 % proračuna za 2019. (u usporedbi s 433 866 EUR, prenesenih iz 2018. u 2019., što predstavlja 4 % proračuna za 2018.); nadalje ističe da je iskorišteno 90,36 % odobrenih sredstava prenesenih u 2019. iz 2018. (u usporedbi s 82,64 % 2017.);
8. prepoznaje dobro financijsko upravljanje Ombudsmana, na primjer, kad god se čini da se sustavno premalo troše sredstva iz određenih proračunskih linija Ombudsman smanjuje s tim povezana izdvajanja u sljedećim godinama, poput proračunske stavke za publikacije, koja je proaktivno i postupno smanjena 219 000 EUR u 2017. na 123 000 EUR u nacrtu proračuna za 2021;

9. podsjeća da je prema članku 228. stavku 1. Ugovora o funkcioniranju Europske unije (UFEU) Ombudsman ovlašten primati pritužbe (...) u vezi s nepravilnostima u djelovanju institucija, tijela, ureda ili agencija Unije, osim kada je riječ o Sudu Europske unije i njegovu izvršavanju pravosudnih ovlasti; priznaje da Ombudsman može provoditi istrage „na vlastitu inicijativu ili slijedom pritužbe” (članak 3. stavak 1. Statuta Europskog ombudsmana) ili „preko člana Europskog parlamenta” (članak 228. stavak 1. UFEU-a); pozdravlja činjenicu da Ombudsmanica izvršava svoje dužnosti u skladu s Ugovorima i svojim mandatom;

Međuinstitucijska suradnja

10. svjestan je sve većeg radnog opterećenja i podržava strategiju usvajanja korporativnih rješenja tamo gdje je to moguće, na primjer u suradnji u području administrativnih pitanja s Komisijom i Uredom za upravljanje individualnim materijalnim pravima i njihovu isplatu (PMO), s ciljem preraspodjele osoblja na poslove obrade pritužbi; konstatira da je broj osoblja 31. prosinca 2019. manji nego 31. prosinca 2018. sa 74 radna mjesta u odnosu na 78 radnih mjesta; konstatira da je to zbog slobodnih radnih mjesta koja nisu popunjena tog datuma i smanjenja broja ugovornih djelatnika;
11. ponavlja svoju potporu zahtjevu Ombudsmana da se poveća broj osoblja zbog sve većeg radnog opterećenja;
12. pozdravlja ugovore o uslugama kao što je primjena korporativnog alata (modul osobnih dosjea SYSPER) za upravljanje osobnim dosjeima članova osoblja i delegiranje upravljanja pravima pojedinih članova osoblja PMO-u, što znači povećanje administrativne učinkovitosti, posebno za manje institucije; primjećuje da sektor informacijske tehnologije (IT) usko surađuje s Parlamentom i Komisijom radi integracije i održavanja svih korporativnih alata Unije i upotrebe međuinstitucijskih okvirnih ugovora o IT-u;
13. potiče Ombudsmana da održava i proširuje kontakte s tijelima na razini Unije i na nacionalnoj razini u svrhu razmjene informacija i najboljih praksi te usvajanja zajedničkih pristupa (kao što je u vezi sa smjernicama koje je razvio međuinstitucijski odbor za internetsku komunikaciju), gdje je to moguće, o općim administrativnim, financijskim, kadrovskim i informatičkim pitanjima, kao i o etici, transparentnosti i javnom integritetu; pozdravlja intenzivnu razmjenu s nacionalnim uredima pravobranitelja i organizaciju sastanaka između nacionalnih ureda pravobranitelja kako bi se utvrdile teme za moguće paralelne istrage;
14. ponavlja svoj poziv Ombudsmanu na bližu suradnju s Odborom Parlamenta za proračunski nadzor tako što će taj odbor na sažet i pravodoban način upoznati s relevantnim propustima u obliku nepravilnosti i/ili negativnih odgovora institucija na preporuke Ombudsmana; međutim uvažava činjenicu da je Ombudsman u svoje godišnje izvješće naslovljeno „Putting it Right” (Kako ispraviti problem) uključio detaljno izvješće o tome kako se institucije pridržavaju izdanih preporuka, te potvrdu Ombudsmana da će svoje preporuke u pojedinačnim slučajevima podijeliti izravno s nadležnim odborom;

Ljudski resursi

15. ponavlja potrebu za rodnom ravnotežom na svim hijerarhijskim razinama; u tom pogledu priznaje da Ombudsman proaktivno pristupa održavanju ravnoteže između zapošljavanja muškaraca i žena te da Ombudsman ima visokokvalificirano osoblje s rodnom ravnotežom na rukovodećim pozicijama;
16. svjestan je poteškoća s kojima se suočavaju male institucije u težnji za geografskom ravnotežom, no prima na znanje da se 2019. osoblje Ombudsmana sastojalo od državljana 20 od 27 država članica; ističe da je broj osoba na rukovodećim položajima bio sedam i to pet različitih nacionalnosti (njemačka, irska, talijanska, poljska i švedska) u usporedbi sa šest različitih nacionalnosti među rukovodećim osobljem u 2018.; prima k znanju planove za reorganizaciju iz 2020. kako bi se povećala učinkovitost Ombudsmana što bi rezultiralo smanjenjem broja rukovodećeg osoblja, uzimajući u obzir geografsku ravnotežu u najvećoj mogućoj mjeri;
17. primjećuje da je Ombudsman ažurirao svoju politiku raznolikosti koja je usmjerena na invaliditet i rodnu ravnotežu; konstatira da su smjernice za provedbu politike protiv uznemiravanja dovršene 2019.; ističe da je nekoliko drugih politika i odluka o ljudskim resursima također dovršeno 2019., poput onih koje se odnose na „povratak u školu”, naknadu troškova selidbe, rad sa skraćenim radnim vremenom, povratak na posao nakon dugotrajnog bolovanja, dok je izrada ostalih politika, uključujući one o vanjskim aktivnostima, u tijeku;

18. poziva Ombudsmana da riješi pitanja povezana s osobljem i razmotri načine za poboljšanje postupaka zapošljavanja tako da slobodna radna mjesta ne ostanu nepopunjena tijekom predugog razdoblja, što ima izravan negativan učinak na raspodjelu radnog opterećenja te bi moglo, u kombinaciji sa smanjenjem broja ugovornih djelatnika, naštetiti učinkovitosti institucije;
19. prima na znanje fleksibilne radne uvjete koji se nude osoblju (fleksibilno radno vrijeme, rad na daljinu i rad na nepuno radno vrijeme), kao i osposobljavanje u području kohezije timova; potiče Ombudsmana da i dalje poboljšava dobrobit osoblja i da provede ankete o zadovoljstvu kako bi se utvrdili mogući prijedlozi za poboljšanje te da dovrši uspostavu fleksibilnih radnih uvjeta uz zaštitu prava zaposlenika da budu nedostupni;
20. traži od Ombudsmana da izvješćuje o konkretnim postignućima ažurirane politike za raznolikost, rezultatima mjera poduzetih u pogledu jačanja raznolikosti i pretvaranja Ombudsmana u uključivije radno mjesto za osobe s invaliditetom;

Sukob interesa, uznemiravanje, zviždanje

21. podsjeća na stratešku inicijativu Ombudsmana SI/2/2018/AMF o dostojanstvu na radnom mjestu u institucijama i agencijama Unije iz 2018., kao primjer najbolje prakse u sprečavanju uznemiravanja; primjećuje da je podizanje svijesti osoblja o pitanjima uznemiravanja postalo prioritet Ombudsmana na način da nudi obvezno osposobljavanje za sve zaposlenike o „dostojanstvu i poštovanju na radnom mjestu”; prima na znanje osposobljavanje organizirano za korespondente za etiku i članove odbora za mirenje kako bi ih se pripremio za izvršavanje njihovih funkcija u kontekstu politike Ombudsmana protiv uznemiravanja; cijeni što su informativni sastanci o etici koji pokrivaju pitanja poput etičkog poslovanja i ponašanja, uznemiravanja, zviždanja, sukoba interesa i vanjskih aktivnosti postali sastavni dio uvodnog osposobljavanja Ombudsmana za nove članove osoblja kao i staziste;
22. čestita Ombudsmanu na internetskoj stranici koja je prilagođena korisnicima i koja sadrži poglavlje o etici, uz sve informacije o osnovnoj djelatnosti; cijeni detaljan popis službenih putovanja Ombudsmana 2019. kako je objavljen na internetskoj stranici u svrhu transparentnosti, uključujući informacije o odredištu, svrhu i povezane troškove, što su informacije koje su također dostupne u godišnjem izvješću Ombudsmana o radu;
23. ističe da je potreban složen pristup kako bi početne internetske stranice europskih institucija bile pristupačne osobama sa svim vrstama invaliditeta, uključujući na nacionalnim znakovnim jezicima; predlaže da se u taj proces uključe organizacije povezane s invaliditetom;
24. cijeni rad Ombudsmana na pitanjima sukoba interesa, posebno suradnju s Visokim tijelom za transparentnost u javnom životu (HATVP) u Francuskoj i sudjelovanje na događanjima u Parlamentu i Europskoj središnjoj banci o toj važnoj temi;

Unutarnje upravljanje, uspješnost, unutarnja kontrola

25. prepoznaje jasno formulirani skup ključnih pokazatelja uspješnosti Ombudsmana; pozdravlja zabilježeni porast učinkovitosti, poput postupaka obrade predmeta, koji su svi nadmašili rezultate prethodne godine, poput „Odluke o prihvatljivosti” donesene u roku od jednog mjeseca u 91 % predmeta (u usporedbi s 90 % 2018.), „Istraga završena u roku od 6 mjeseci” u 63 % predmeta (u usporedbi s 57 % 2018.) i „Istraga završena u roku od 18 mjeseci” u 90 % predmeta (u usporedbi s 88 % 2018.);
26. poziva Ombudsmana da ispita kako izmjeriti širi učinak istraga Ombudsmana i povezanih preporuka na institucije Unije; vrlo je svjestan da se usklađenost s prijedlozima bilježi u određenom trenutku i ne odražava promjene koje se događaju sporije i koje su često rezultat širih istraga; primjećuje ukupnu stopu usklađenosti od 77 % (u usporedbi s 81 % 2018.); konačno traži da se relevantni podaci prikažu kao određeni ključni pokazatelji uspješnosti;
27. pozdravlja činjenicu da su institucije pozitivno reagirale na 90 od 117 prijedloga za poboljšanje koje je dao Ombudsman; ističe da su prijedlozi dani u 69 predmeta, od kojih su 52 predmeta dovela do toga da institucije poduzmu korake da poboljšaju svoj rad; pozdravlja činjenicu da je jedanaest institucija imalo stopostotnu usklađenost s prijedlozima za poboljšanje, dok je Komisija, koja čini većinu slučajeva, imala stopu usklađenosti od 70,9 %;

28. primjećuje da je 2019. broj zabilježenih pritužbi iznosio 2 171 (u usporedbi s 2 160 2018.), da je broj novih obrađenih predmeta bio 2 201 (u odnosu na 2 180 2018.) i da je broj predmeta u mandatu Ombudsmana bio 871 (u usporedbi s 880 2018.); primjećuje da je Ombudsman otvorio 456 novih istraga na temelju pritužbi (u usporedbi s 482 2018.) i zaključio rekordni broj od 552 istrage na temelju pritužbi (u usporedbi s 534 2018.), a kao rezultat velikog broja predmeta, samo 117 istraga preneseno je u 2020. (u usporedbi s 222 prenesene u 2019.);
29. ističe da su kategorije pritužbi u kojima je zabilježen najveći porast: poštovanje temeljnih prava, pravilno korištenje diskrecijskog prava (uključujući postupke zbog povrede prava), kultura usluge, transparentnost i poštovanje postupnih prava; potiče Ombudsmana da nastavi izvješćivati Parlament o preporukama upućenima institucijama Unije u tom pogledu;
30. navodi da su ovo rezultati istraga koje je Ombudsman zaključio u 2019.: nije pronađena nepravilnost u 56 % predmeta, riješila institucija, postignuta rješenja ili rješenja djelomično postignuta u 33 % predmeta, daljnja istraga nije opravdana u 5 % predmeta, utvrđena je nepravilnost, dogovorena je ili djelomično dogovorena preporuka u 5 % predmeta i „ostalo” u 0,9 % predmeta;
31. primjećuje da je u godišnjem izvješću unutarnjeg revizora za 2018. zaključeno da su, pod uvjetom da se završe preostale aktivnosti na upravljanju kontinuitetom poslovanja, sustavi upravljanja rizicima, kontrole i upravljanja Ombudsmana učinkoviti i djelotvorni te pružaju razumno jamstvo da će postići svoje ciljeve kontrole na dosljednoj osnovi; primjećuje da je Ombudsman razvio sinergije s Komisijom kako bi se koristio korporativnim alatima i/ili uslugama za upravljanje osobljem, financijsko upravljanje i računovodstvo, javnu nabavu, upravljanje službenim putovanjima i zapošljavanje; traži od Ombudsmana da ga izvijesti o bilo kakvim daljnjim radnjama u pogledu poduzetih aktivnosti u vezi s upravljanjem kontinuitetom poslovanja;
32. primjećuje da se odgovor Ombudsmana u izvješću o daljnjem postupanju u vezi s razrješnicom za financijsku godinu 2018. odnosio na postupak revizije statuta Europskog ombudsmana; primjećuje da će Ombudsman, nakon usvajanja nove uredbe koja uređuje izvršavanje dužnosti Ombudsmana, u skladu s tim pregledati svoje provedbene odredbe i uključiti svaki razvoj događaja u vezi s tim u buduća godišnja izvješća o radu;

Transparentnost

33. ističe istragu utemeljenu na pritužbi u kojoj je Ombudsman zatražio od glavnog tajništva Vijeća da vodi cjelovitu evidenciju svih sastanaka lobista i predsjednika Europskog vijeća i/ili članova njegova kabineta; slaže se s izjavom Ombudsmana da bi se članovi predsjednikova kabineta trebali samo sastajati ili prisustvovati događajima koje organiziraju predstavnici interesa koji su upisani u registar transparentnosti;
34. koristi priliku čestitati Ombudsmanu na otvaranju istrage (OI/2/2017) o transparentnosti zakonodavnog rada Vijeća u 2017. kako bi se građanima omogućilo da lakše prate zakonodavni postupak Unije; pozdravlja što se Ombudsman nedavno pozitivno osvrnuo na nove korake za transparentnost koje je poduzelo Vijeće, na primjer proaktivnim objavljivanjem izvješća o napretku u pregovorima o nacrtima zakona, što je razvoj koji je u skladu s prijedlozima Ombudsmana nakon provedenih istraga; međutim, podsjeća na mišljenje Ombudsmana da bi Vijeće trebalo dodatno pojačati svoje napore u pogledu transparentnosti, među ostalim objavljivanjem stajališta država članica, zakonodavnih dokumenata Vijeća, uključujući zapisnike sa sastanaka radnih skupina, dokumente o trijalogu i druge ključne radne dokumente; cijeni prijedloge Ombudsmana o osiguravanju sustavnijeg i učinkovitijeg pristupa postupanju s bivšim članovima osoblja koji prelaze u privatni sektor ili osobama koje prelaze iz privatnog sektora u Komisiju;
35. prima na znanje još jedan dobar primjer, poput izvješća o ubrzanom postupku za slučajeve u vezi s javnim pristupom i njegovoj provedbi pozdravlja evaluaciju koja je pokazala da je ubrzani postupak doveo do trostrukog smanjenja vremena potrebnog za rješavanje pristupa predmetnoj dokumentaciji;
36. uvažava dovršenje priručnika za obradu predmeta koji je prilagođen korisnicima i koji objedinjuje sve postupke za obradu predmeta na dinamičan i sažet, ali sveobuhvatan način;
37. pozdravlja činjenicu da Ombudsman automatski objavljuje istrage na svojoj internetskoj stranici osim ako je podnositelj pritužbe izričito zatražio povjerljivost ili ako slučaj sadrži osobne podatke;

Digitalizacija, kibersigurnost, zaštita podataka

38. traži od Ombudsmana da, u kontekstu svoje politike digitalizacije, nastavi razvijati interakciju između internetske stranice i sustava upravljanja predmetima osiguravanjem automatskog uvoza podataka s internetske stranice u sustav za upravljanje pritužbama, te tako omogućiti podnositelju pritužbe da doda daljnju korespondenciju uz pritužbu podnesenu putem interneta i traži da se internetski račun koristi za interakciju s podnositeljem pritužbe tijekom cijelog postupka;
39. pozdravlja činjenicu da Ombudsman podržava važnost zaštite podataka i obvezuje se na daljnje jačanje svijesti korisnika o važnosti mrežne zaštite podataka; čestita Ombudsmanu na akcijskom planu za Uredbu o zaštiti podataka u Europskoj uniji izrađenom 2018. čiji je cilj omogućiti institucijama da se prilagode novom zakonodavstvu, kao i na napretku postignutom u provedbi 24 mjere utvrđene u planu tijekom 2019.; cijeni stvaranje registra evidencija postupaka obrade koje provodi Europski ombudsman i suradnju s Europskim parlamentom;
40. pozdravlja činjenicu da se Ombudsman koristi besplatnim softverom otvorenog koda za vanjsku i unutarnju komunikaciju; cijeni činjenicu da Ombudsman prepoznaje dodanu vrijednost softvera otvorenog koda za povećanje transparentnosti;
41. potiče Ombudsmana da slijedi preporuku Europskog nadzornika za zaštitu podataka o ponovnom pregovaranju o međuinstitucijskom sporazumu o licenciranju i ugovoru o provedbi, potpisanom između institucija Unije i Microsofta 2018., s ciljem postizanja digitalnog suvereniteta, izbjegavanja ovisnosti o pružatelju usluga i nedostatka kontrole te jamčenja zaštite osobnih podataka;

Komunikacija

42. pozdravlja činjenicu da je Ombudsman premašio ciljeve postavljene za društvene medije u 2019.; ističe da je Ombudsman dosegao 36 717 spominjanja na Twitteru (cilj 20 000) i da se broj sljedbenika na Twitteru povećao s 22 600 krajem 2018. na 26 300 u prosincu 2019., što predstavlja porast od 16 %; ističe da je najbrže rastući kanal bio Instagram, gdje je publika tijekom godine porasla za 47 %, dok se na LinkedInu broj sljedbenika povećao za 21 %;
43. čestita Ombudsmanu na činjenici da je novi intranet (SISTEO) pušten u rad u prosincu 2019., za koji je 2018. pokrenut „pregledni projekt” s ciljem olakšavanja cirkulacije informacija i pristupa internim postupcima i alatima te međuinstitucionalnim aplikacijama i platformama; pozdravlja i činjenicu da je projekt extraneta Europske mreže pučkih pravobranitelja (ENO) dovršen u prosincu 2019.;
44. naglašava važnost dobrog funkcioniranja suradnje u okviru ENO-a jer su pravo i politike Unije sve važniji za svakodnevni život građana država članica;
45. ističe drugo izdanje nagrade za dobru upravu, koju je pokrenuo Ombudsman i koja se odnosila na 54 inspirativna projekta koje su proizašla iz glavnih institucija Unije, kao i mnoge agencije i druga tijela, što pokazuje velik interes za tu nagradu; napominje da je ukupna nagrada za dobru upravu pripala timovima Komisije koji su radili na inicijativi Unije za smanjenje onečišćenja plastikom i podizanje svijesti o problemu;

Dimenzija okoliša

46. pozdravlja predanost Ombudsmana smanjenju svog utjecaja na okoliš konkretnim radnjama, poput široke upotrebe opreme za videokonferencije za unutarnje i međuinstitucijske sastanke, što je omogućilo smanjenje službenih putovanja; ističe politiku rada na daljinu koju koriste mnogi zaposlenici (i cijelo osoblje tijekom krize uzrokovane bolešću COVID-19), koja smanjuje korištenje individualnog prijevoza; potiče Ombudsmana da nastavi poduzimati mjere usmjerene na smanjenje ugljičnog otiska te da obrati posebnu pozornost na kombinaciju izvora energije kojom se institucija koristi, s naglaskom na promicanju čistih i obnovljivih izvora;
47. pozdravlja inicijative koje je poduzeo ured Ombudsmana za poticanje korištenja javnog prijevoza pružanjem financijske potpore za godišnje pretplate i ograničavanjem dostupnih parkirališta za automobile.