

RIŻOLUZZJONI (UE) 2021/1557 TAL-PARLAMENT EWROPEW**tad-29 ta' April 2021****li tinkludi l-kummenti li jagħmlu parti integrali mid-deċiżjoni dwar il-kwittanza għall-implimentazzjoni tal-baġit ġenerali tal-Unjoni Ewropea għas-sena finanzjarja 2019, Taqsima VIII — L-Ombudsman Ewropew**

IL-PARLAMENT EWROPEW,

- wara li kkunsidra d-deċiżjoni tiegħu dwar il-kwittanza għall-implimentazzjoni tal-baġit ġenerali tal-Unjoni Ewropea għas-sena finanzjarja 2019, Taqsima VIII – L-Ombudsman Ewropew,
 - wara li kkunsidra l-Artikolu 100 u l-Anness V tar-Regoli ta' Proċedura tiegħu,
 - wara li kkunsidra r-rapport tal-Kumitat għall-Kontroll tal-Baġit (A9-0065/2021),
- A. billi fil-kuntest tal-proċedura ta' kwittanza, l-awtorità ta' kwittanza tixtaq fuq l-importanza partikolari li tkompli tissahhah il-leġittimità demokratika tal-istituzzjonijiet tal-Unjoni permezz ta' titjib fit-trasparenza u l-obbligu ta' rendikont, kif ukoll bl-implimentazzjoni tal-kuncett ta' bbaġitjar abbażi tal-prestazzjoni (PBB) u l-governanza tajba tar-riżorsi umani;
1. Jinnota b'sodisfazzjon li l-Qorti tal-Awdituri (il-"Qorti") ma identifikat l-ebda dgħufija sinifikanti fir-rigward tal-elementi awditjati relatati mar-riżorsi umani u l-proċeduri ta' akkwist għall-Ombudsman Ewropew (l-"Ombudsman");
 2. Jenfasizza l-fatt li l-Qorti kkonkludiet li, fuq il-bażi tax-xogħol ta' awditu tagħha, il-pagamenti b'mod globali għas-sena li ntemmet fil-31 ta' Diċembru 2019 għan-nefqa amministrattiva tal-Ombudsman kienu hielsa minn żbalji materjali;
 3. Jiddispjaci, bhala kumment ġenerali, li l-Kapitolu 9 "Amministrazzjoni" tar-Rapport Annwali tal-Qorti għandu kamp ta' applikazzjoni u konklużjonijiet pjuttost limitati, anke jekk l-Intestatura 5 "Amministrazzjoni" tal-Qafas Finanzjarju Pluriennali titqies bhala wahda b'riskju baxx; jitlob li x-xogħol ta' awditjar għall-kapitolu dwar l-Amministrazzjoni jkun aktar iffokat fuq kwistjonijiet ta' rilevanza għolja jew saħansitra fuq kwistjonijiet ta' importanza kritika għall-Ombudsman;
 4. Jinnota l-fatt li l-2019 kienet sena ta' tranzizzjoni għall-Ombudsman minhabba li din habtet ma' tmiem l-ewwel mandat tagħha u mal-elezzjoni mill-ġdid tagħha għal-leġislatura 2019-2024; jappoġġa bis-shih l-oġettivi identifikati mill-Ombudsman għall-istrateġija tagħha "Lejn l-2024" li tkopri t-tieni mandat tagħha;

Ġestjoni baġitarja u finanzjarja

5. Jinnota li l-baġit tal-Ombudsman fil-biċċa l-kbira tiegħu huwa amministrattiv, b'parti kbira minnu użata għan-nefqa relatata ma' persuni, bini, għamara, tagħmir u spejjeż operattivi mixxellanji; jinnota li fl-2019 dan ammonta għal EUR 11 496 261 (meta mqabbel ma' EUR 10 837 545 fl-2018 u EUR 10 905 441 fl-2017);
6. Jinnota li r-rata ta' implimentazzjoni f'termini ta' impenji (inklużi approprjazzjonijiet riportati mill-2019 għall-2020) hija 92,3 % (meta mqabbla ma' 95,3 % fl-2018 u 93,91 % fl-2017) u mill-appropriazzjonijiet totali, 89,5 % thallsu fl-2019 (meta mqabbla ma' 91,3 % fl-2018 u 86,2 % fl-2017);
7. Jilqa' t-titjib fir-riporti, bhall-fatt li l-ammont ta' approprjazzjonijiet riportati mill-2019 għall-2020 huwa EUR 323 410 u jirrappreżenta 2,8 % tal-baġit tal-2019 (meta mqabbel ma' EUR 433 866 riportati mill-2018 għall-2019, li rrappreżentaw 4 % tal-baġit tal-2018); jinnota, barra minn hekk, li l-percentwal tal-appropriazzjonijiet riportati għall-2019 mill-2018 li ntużaw kien 90,36 % (meta mqabbla ma' 82,64 % fl-2017);
8. Jirrikonoxxi l-ġestjoni finanzjarja tajba tal-Ombudsman; pereżempju, kull meta n-nuqqas ta' nfiq għal ċerti linji baġitarji jidher li huwa sistemiku, l-Ombudsman tnaqqas l-appropriazzjonijiet relatati fis-snin sussegwenti, bhal-linja baġitarja għall-pubblikazzjonijiet, li tnaqqset b'mod proattiv u progressiv minn EUR 219 000 fl-2017 għal EUR 123 000 fl-abbozz tal-baġit tal-2021;

9. Ifakkar li skont l-Artikolu 228(1) tat-Trattat dwar il-Funzjonament tal-Unjoni Ewropea (TFUE), l-Ombudsman "għandu jkollu s-setgħa li jirċievi lmenti (...) dwar każijiet ta' amministrazzjoni hażina fl-attivajiet tal-istituzzjonijiet, il-korpi, l-uffiċċji jew l-aġenziji tal-Unjoni", hliet mill-Qorti tal-Ġustizzja tal-Unjoni Ewropea meta tkun qed taġixxi fir-rwol għuzżjarju tagħha. jirrikonoxxi li l-Ombudsman jista' jwettaq inkjesti "fuq inizjattiva tiegħu stess jew wara lment" (l-Artikolu 3(1) tal-Istatut tal-Ombudsman Ewropew) jew "permezz ta' Membru tal-Parlament Ewropew" (l-Artikolu 228(1) tat-TFUE); jilqa' l-fatt li l-Ombudsman għandha twettaq dmirijietha f'konformità mat-Trattati u mal-mandat tagħha;

Kooperazzjoni interistituzzjonali

10. Huwa konxju mill-volum ta' xogħol dejjem jizdied u jappoġġa l-istrategija biex jiġu adottati soluzzjonijiet korporattivi meta jkun possibbli, pereżempju fil-kollaborazzjoni dwar kwistjonijiet amministrattivi mal-Kummissjoni u l-Uffiċċju tal-Amministrazzjoni u l-Hlas tal-Intitolamenti Individwali (il-"PMO"), bil-hsieb li l-persunal jiġi allokat mill-ġdid għat-trattament tal-ilmenti; jinnota li fil-31 ta' Diċembru 2019 l-għadd ta' membri tal-persunal kien anqas milli kien fil-31 ta' Diċembru 2018, b'74 post tax-xogħol meta mqabbel ma' 78 post; jinnota li dan huwa minhabba postijiet battala li ma mtlewx f'dik id-data u tnaqqis fin-numru ta' aġenti kuntrattwali;
11. Itenni l-appoġġ tiegħu għat-talba tal-Ombudsman biex iżzid l-għadd tal-persunal biex tindirizza l-ammont ta' xogħol dejjem jikber;
12. Jilqa' l-ftehimiet dwar is-servizzi bħall-implimentazzjoni ta' għodda korporattiva (il-modulu tal-fajls personali SYSPER) għall-ġestjoni tal-fajls personali tal-membri tal-persunal u d-delega lill-PMO tal-ġestjoni tal-intitolamenti ta' membri individwali tal-persunal, li b'mod partikolari jfisser titjib fl-effiċjenza amministrattiva għal istituzzjonijiet iżgħar; jinnota li s-settur tat-teknoloġija tal-informazzjoni (IT) jikkollabora mill-qrib mal-Parlament u mal-Kummissjoni għall-integrazzjoni u l-manutenzjoni tal-għodod korporattivi kollha tal-Unjoni u għall-użu ta' kuntratti qafas interistituzzjonali tal-IT;
13. Jinkoraġġixxi lill-Ombudsman iżzomm u tespandi l-kuntatti mal-korpi fil-livell tal-Unjoni u f'dak nazzjonali, li jservu l-iskop ta' skambju ta' informazzjoni u tal-aħjar Prattika u l-adozzjoni ta' approċċi komuni (pereżempju b'rabta mal-linji gwida żviluppata permezz tal-Kumitat ta' Komunikazzjoni Online Interistituzzjonali), meta jkun possibbli, dwar kwistjonijiet amministrattivi, finanzjarji, tal-persunal u tal-IT ġenerali kif ukoll dwar l-etika, it-trasparenza u l-integrità pubblika; jilqa' l-iskambju intensiv mal-uffiċċji tal-ombudsmen nazzjonali, u l-organizzazzjoni ta' laqgħat bejn l-uffiċċji tal-ombudsmen nazzjonali sabiex jiġu identifikati suġġetti għal inkjesti paralleli possibbli;
14. Itenni l-appell tiegħu lill-Ombudsman għal kooperazzjoni aktar mill-qrib mal-Kumitat għall-Kontroll tal-Baġit tal-Parlament billi tgħarraf lil dak il-Kumitat bin-nuqqasijiet rilevanti, fil-forma ta' amministrazzjoni hażina u/jew risposti negattivi tal-istituzzjonijiet għar-rakkomandazzjonijiet magħmula mill-Ombudsman f'format konċiż u rilevanti għall-hin meta saru; japprezza madankollu l-fatt li l-Ombudsman, fir-rapport annwali tagħha "Putting it Right", tinkludi deskrizzjoni dettaljata dwar il-mod kif l-istituzzjonijiet jikkonformaw mar-rakkomandazzjonijiet tagħha, u l-konferma tal-Ombudsman li se taqşam ir-rakkomandazzjonijiet tagħha f'każijiet individwali direttament mal-kumitat responsabbli;

Riżorsi Umani

15. Itenni l-htieġa ta' bilanċ bejn il-ġeneri fil-livelli ġerarkici kollha; jirrikonoxxi, f'dan ir-rigward, li l-Ombudsman tiegħu approċċ proattiv biex jinżamm bilanċ bejn ir-reklutaġġ tal-irġiel u tan-nisa u li l-Ombudsman għandha persunal bi kwalifiki għolja b'bilanċ bejn il-ġeneri f'karigi manijerjali;
16. Huwa konxju mid-diffikultà li tinholoq għal istituzzjoni zghira biex tistinka favur bilanċ ġeografiku iżda madankollu jinnota li fl-2019 il-persunal tal-Ombudsman irrappreżenta 20 minn 27 nazzjonalità tal-Istati Membri; jinnota li l-għadd ta' manijers kien sebgha, u li dawn kienu maqsuma f'ħames nazzjonalitajiet differenti (Ġermaniża, Irlandiża, Taljana, Pollakka u Żvediża) meta mqabbla mas-sitt nazzjonalitajiet differenti fost il-manijers fl-2018; jirrikonoxxi l-pjanijiet għal riorganizzazzjoni fl-2020 biex tiżdied l-effiċjenza tal-Ombudsman li tirriżulta fi tnaqqis fin-numru ta' manijers, filwaqt li, sa fejn ikun possibbli, jitqies il-bilanċ ġeografiku;
17. Jinnota li l-Ombudsman aġġornat il-politika tagħha dwar id-diversità, li tindirizza d-diżabilità u l-bilanċ bejn il-ġeneri; jirrikonoxxi li l-linji gwida għall-implimentazzjoni tal-politika kontra l-fastidju ġew iffinalizzati fl-2019; jinnota li diversi politiki u deċiżjonijiet oħra dwar ir-riżorsi umani ġew iffinalizzati wkoll fl-2019, bħal dawk relatati mal-"back to school" (lura l-iskola), ir-rimborż tal-ispejjeż tal-garr, ix-xogħol part-time, ir-ritorn għax-xogħol wara liv minhabba mard għal żmien twil, filwaqt li l-abbozzar ta' politiki oħra, inkluż dwar attivajiet esterni, għadu għaddej;

18. Jistieden lill-Ombudsman tindirizza kwistjonijiet relatati mal-persunal u tinvestiga modi kif ittejjeb il-proċessi ta' reklutaġġ, biex il-postijiet vakanti ma jibqgħux vakanti għal perjodu ta' żmien eċċessiv, li għandu impatt negattiv dirett fuq id-distribuzzjoni tal-volum tax-xogħol u jista' - flimkien mat-tnaqqis fin-numru ta' aġenti kuntrattwali - jagħmel hsara lill-effiċjenza tal-istituzzjoni;
19. Jinnota l-arranġament ta' xogħol flessibbli offrut lill-persunal (hin flessibbli, telexogħol u xogħol part-time) kif ukoll it-taħriġ dwar il-koeżjoni tat-timijiet; jinkoraġġixxi lill-Ombudsman tmur lil hinn mill-benesseri tal-persunal u twestaq sħarriġ dwar is-sodisfazzjon biex tidentifika possibbiltajiet għal proposti għal titjib u biex tikkompleta l-arranġamenti tax-xogħol flessibbli bi protezzjoni tad-dritt ta' skonnessjoni tal-membri tal-persunal;
20. Jitlob lill-Ombudsman tirrapporta dwar il-kisbiet konkreti tal-politika aġġornata dwar id-diversità, ir-riżultati tal-azzjonijiet meħuda rigward it-tishih tad-diversità u li l-post tax-xogħol tal-Ombudsman isir aktar inklużiv għall-persuni b'diżabilità;

Kunflitt ta' interess, fastidju, żvelar ta' informazzjoni protetta

21. Ifakkar fl-inizjattiva strateġika tal-Ombudsman SI/2/2018/AMF dwar id-dinjità fuq il-post tax-xogħol fl-istituzzjonijiet u l-aġenziji tal-Unjoni mill-2018, bhala eżempju tal-aqwa prattika fil-prevenzjoni tal-fastidju; jinnota li s-sensibilizzazzjoni tal-persunal dwar il-kwistjonijiet relatati mal-fastidju saret prijorità għall-Ombudsman billi lill-persunal kollu ġie offrut taħriġ obbligatorju dwar id-"dinjità u r-rispett fuq il-post tax-xogħol"; jinnota t-taħriġ organizzat għall-korrispondenti tal-etika u l-membri tal-kumitat ta' konċiljazzjoni sabiex jithejjew għat-tweqqif tal-funzjonijiet tagħhom fil-kuntest tal-politika kontra l-fastidju tal-Ombudsman; japprezza li s-sessjonijiet ta' informazzjoni dwar l-etika li jkopru kwistjonijiet bhall-kondotta u l-imġiba etika, il-fastidju, l-iżvelar ta' informazzjoni protetta, il-kunflitti ta' interess, u l-attivitajiet esterni saru parti integrali mit-taħriġ tal-Ombudsman ta' dhul fis-servizz għall-membri l-ġodda tal-persunal kif ukoll għat-trainees;
22. Jifrah lill-Ombudsman għas-sit web tagħha li huwa faċli biex jintuza u li fih kapitlu dwar l-etika flimkien mal-informazzjoni kollha dwar il-hidma ewlenija tagħha; japprezza l-lista dettaljata tal-missjonijiet imwettqa mill-Ombudsman fl-2019 kif ippubblikata fis-sit web għal raġunijiet ta' trasparenza inkluża l-informazzjoni dwar id-destinazzjonijiet, l-iskopijiet u l-ispejjeż relatati, liema informazzjoni hija disponibbli wkoll fir-rapport annwali tal-attività tagħha;
23. Jinnota li huwa meħtieġ approċċ kumpless sabiex il-paġni ewlenin tal-istituzzjonijiet Ewropej isiru aċċessibbli għal persuni b'kull xorta ta' diżabilità, inkluż id-disponibbiltà tal-lingwi tas-sinjali nazzjonali; jissuġġerixxi li l-organizzazzjonijiet relatati mad-diżabilità jiġu involuti f'dan il-proċess;
24. Japprezza l-hidma tal-Ombudsman dwar kwistjonijiet ta' kunflitt ta' interess, speċjalment il-kooperazzjoni tagħha mal-"Awtorità Għolja għat-Trasparenza fil-Hajja Pubblika" (HATVP) ġewwa Franza u l-partecipazzjoni tagħha favvenimenti fil-Parlament u l-Bank Ċentrali Ewropew dwar dan is-suġġett importanti;

Ġestjoni interna, prestazzjoni, kontroll intern

25. Jirrikonoxxi s-sett ta' indikaturi ewlenin tal-prestazzjoni (KPIs) iffornulati b'mod ċar mill-Ombudsman; jilqa' l-kisbiet fl-effiċjenza rrappurtati bħal fil-proċessi tat-trattament tal-każijiet, li kollha qabzu r-riżultati tas-sena preċedenti, bħal "Deċizjoni dwar l-ammissibbiltà" meħuda fi żmien xahar f'91 % tal-każijiet (meta mqabbla ma' 90 % fl-2018), "Inkjestja magħluqa fi żmien 6 xhur" fi 63 % tal-każijiet (meta mqabbla ma' 57 % fl-2018) u "Inkjestja magħluqa fi żmien 18-il xahar" f'90 % tal-każijiet (meta mqabbla ma' 88 % fl-2018);
26. Jistieden lill-Ombudsman teżamina l-mod kif tkejjel l-impatt usa' tal-inkjesti tal-Ombudsman u r-rakkomandazzjonijiet relatati dwar l-istituzzjonijiet tal-Unjoni; huwa konxju sew li l-konformità mal-proposti hija rreġistrata f'mument partikolari u ma tirriflettix bidla li ssehh aktar bil-mod u li spiss hija r-riżultat ta' investigazzjonijiet usa'; jinnota rata ta' konformità ġenerali ta' 77 % (meta mqabbla ma' 81 % fl-2018); jitlob finalment li d-data rilevanti tiġi ppreżentata bhala KPI speċifiku;
27. Jilqa' l-fatt li l-istituzzjonijiet irreaġixxew b'mod pożittiv għal 90 mill-117-il proposta għal titjib li sar mill-Ombudsman; jinnota li saru proposti f'69 każ, bi 52 minn dawn il-każijiet iwasslu biex l-istituzzjonijiet jieħdu passi biex itejbu l-operat tagħhom; jilqa' l-fatt li 11-il istituzzjoni kellhom rata ta' konformità ta' 100 % bi proposti għal titjib, filwaqt li l-Kummissjoni, li tirrappreżenta l-biċċa l-kbira tal-każijiet, kellha rata ta' konformità ta' 70,9 %;

28. Josserva li, fl-2019, l-għadd ta' lmenti rreġistrati kien ta' 2 171 (meta mqabbla ma' 2 160 fl-2018), li l-għadd ta' każijiet godda pproċessati kien 2 201 (meta mqabbla ma' 2 180 fl-2018) u li l-għadd ta' każijiet fi hdan il-mandat tal-Ombudsman kien 871 (meta mqabbla ma' 880 fl-2018); jinnota li l-Ombudsman fethet 456 inkjesta ġdida abbażi tal-ilmenti (meta mqabbla ma' 482 fl-2018) u għalqet għadd rekord ta' 552 inkjesta abbażi tal-ilmenti (meta mqabbla ma' 534 fl-2018) u bhala riżultat tal-għadd għoli ta' każijiet, 117-il inkjesta biss ġew riportati għall-2020 (meta mqabbla ma' 222 riportati għall-2019);
29. Jinnota li l-kategoriji ta' lmenti li esperjenzaw l-akbar zieda huma: ir-rispett għad-drittijiet fundamentali, l-użu xieraq tad-diskrezzjoni (inklużi l-proċeduri ta' ksur), il-kultura tas-servizz, it-trasparenza u r-rispett għad-drittijiet proċedurali; ihegġegħ lill-Ombudsman tkompli tirrapporta lill-Parlament dwar ir-rakkomandazzjonijiet li saru lill-istituzzjonijiet tal-Unjoni f'dan ir-rigward;
30. Jiddikjara li dawn li ġejjin huma r-riżultati ta' inkjesti magħluqa mill-Ombudsman fl-2019: ma nstabt l-ebda amministrazzjoni hażina f'56 % tal-każijiet, konklużi mill-istituzzjoni, 33 % tal-każijiet kellhom soluzzjonijiet miksuba jew soluzzjonijiet parzjalment miksuba, f'5 % tal-każijiet ma kien hemm l-ebda inkjesta ulterjuri ġġustifikata, f'5 % tal-każijiet instabet amministrazzjoni hażina, b'rakkomandazzjoni maqbula jew maqbula parzjalment u 0,9 % tal-każijiet kienu klassifikati bhala "ohrajn";
31. Jinnota li r-rapport annwali tal-awditur intern għall-2018 ikkonkluda li, soġġett għall-ghelug tal-azzjoni li jifdal dwar il-ġestjoni tal-kontinwità tan-negozju, is-sistemi ta' ġestjoni tar-riskju, kontroll u governanza tal-Ombudsman kienu effettivi u effiċjenti u pprovdew aċċertament ragonevoli li bih se tikseb l-oġġettivi ta' kontroll tagħha fuq bażi konsistenti; jinnota li l-Ombudsman żviluppat sinerġiji mal-Kummissjoni, bil-hsieb li tuża għodod u/jew servizzi korporattivi għall-ġestjoni tal-persunal, il-ġestjoni finanzjarja u l-kontabbiltà, l-akkwist pubbliku, il-ġestjoni tal-missjonijiet u r-reklutaġġ; jitlob lill-Ombudsman tinfirmah dwar kwalunkwe segwitu fir-rigward tal-azzjonijiet riportati fir-rigward tal-ġestjoni tal-kontinwità tan-negozju;
32. Jinnota li r-risposta tal-Ombudsman fir-rapport tagħha dwar is-segwitu għall-kwittanza għas-sena finanzjarja 2018 kienet relatata mal-proċess għar-reviżjoni tal-Istatut tal-Ombudsman Ewropew; jinnota li ladarba jiġi adottat regolament ġdid li jirregola l-qadi tad-dmirijiet tal-Ombudsman, l-Ombudsman se tirreżamina d-dispożizzjonijiet ta' implimentazzjoni tagħha kif xieraq u se tinkludi kwalunkwe żvilupp f'dan ir-rigward fir-rapporti annwali tal-attività futuri;

Trasparenza

33. Jenfasizza l-inkjesta bbażata fuq l-ilmenti li fiha l-Ombudsman talbet lis-Segretarjat Ġenerali tal-Kunsill biex iżomm reġistru komplut ta' kwalunkwe laqgħa li ssir bejn il-lobbisti u l-President tal-Kunsill Ewropew u/jew il-membri tal-kabinet tiegħu; jaqbel mad-dikjarazzjoni tal-Ombudsman skont liema l-membri tal-kabinet tal-President għandhom jiltaqgħu biss ma' rappreżentanti ta' interessi li huma rreġistrati fir-reġistru ta' trasparenza, jew jattendu avvenimenti organizzati minnhom biss;
34. Jiehu l-opportunità biex jifrah lill-Ombudsman għall-ftuh ta' investigazzjoni (OI/2/2017) dwar it-trasparenza tal-hidma legiżlattiva tal-Kunsill fl-2017 sabiex iċ-ċittadini jkunu jistgħu jsegwu l-proċess legiżlattiv tal-Unjoni b'mod aktar faċli; jilqa' t-tennija pożittiva reċenti mill-Ombudsman tal-passi godda ta' trasparenza mehuda mill-Kunsill, pereżempju billi tippubblika b'mod proattiv rapporti ta' progress dwar in-negozjati dwar abbozzi ta' liġijiet, żvilupp li huwa konformi mal-proposti magħmula mill-Ombudsman bhala riżultat tal-inkjesti tagħha; madankollu, ifakkar fl-opinjoni tal-Ombudsman li l-Kunsill għandu jkompli jżid l-isforzi ta' trasparenza tiegħu billi, fost ohrajn, jippubblika pożizzjonijiet tal-Istati Membri, dokumenti legiżlattivi tal-Kunsill inklużi l-minuti tal-laqqgħat tal-Grupp ta' Hidma, it-trilogu u dokumenti ta' hidma ohra importanti; japprezza l-proposti tal-Ombudsman biex jiġi żgurat approċċ aktar sistematiku u effettiv meta jiġu indirizzati eks membri tal-persunal li jimxu lejn is-settur privat jew persuni li jimxu mis-settur privat lejn il-Kummissjoni;
35. Jirrikonoxxi eżempju tajjeb ieħor bħar-rapport dwar il-proċedura rapida għal każijiet ta' aċċess pubbliku u l-implimentazzjoni tiegħu; jilqa' l-evalwazzjoni li twettqet u li tindika li l-proċedura rapida kienet wasslet għal tnaqqis b'terz taż-żmien mehud biex jiġi indirizzat l-aċċess għal każijiet ta' dokumenti;
36. Japprezza l-finalizzazzjoni tal-manwal tagħha li huwa faċli biex jintuża minn min imexxi l-każijiet, u li jgħaqqad il-proċeduri kollha ta' trattament tal-każijiet b'mod dinamiku u konciz iżda komprensiv;
37. Jilqa' l-fatt li l-Ombudsman awtomatikament tippubblika inkjesti fis-sit web tagħha sakemm ilmentatur ma jkunx għamel talba speċifika għal kunfidenzjalità jew meta każ ikun fih data personali;

Digitalizzazzjoni, ċibersigurtà, protezzjoni tad-data

38. Jitlob lill-Ombudsman, fil-kuntest tal-politika ta' digitalizzazzjoni tagħha, tkompli tiżviluppa l-interazzjoni bejn is-sit web u s-sistema ta' ġestjoni tal-kazijiet billi tiżgura importazzjoni awtomatika ta' informazzjoni mis-sit web għas-sistema ta' ġestjoni tal-ilmenti, li tippermetti lill-ilmentatur iżid aktar korrispondenza ma' lment imressaq online, u jitlob li l-account online jintuża meta tinteraġixxi mal-ilmentatur matul il-proċess kollu;
39. Jilqa' l-fatt li l-Ombudsman tappoġġa l-importanza tal-protezzjoni tad-data, u timpenja ruhha li tkompli ssahhah l-għarfien tal-utenti dwar l-importanza tal-protezzjoni tad-data online; jifrah lill-Ombudsman għall-Pjan ta' Azzjoni tagħha għar-Regolament Ġenerali dwar il-Protezzjoni tad-Data tal-Unjoni Ewropea prodott fl-2018 li għandu l-għan li jippermetti lill-istituzzjonijiet jadattaw għal-leġislazzjoni l-ġdida, kif ukoll biex isegwi l-progress miksub fl-implimentazzjoni tal-24 azzjoni li ġew identifikati fil-pjan matul l-2019; japprezza l-holqien tar-Registru ta' rekords tal-operazzjonijiet ta' pproċessar tal-Ombudsman Ewropew u l-kooperazzjoni mal-Parlament Ewropew;
40. Jilqa' l-fatt li l-Ombudsman tuża software b'xejn u b'sors miftuħ għall-komunikazzjoni esterna u interna; japprezza li l-Ombudsman tirrikonoxxi l-valur miżjud ta' software b'sors miftuħ sabiex tiżded it-trasparenza;
41. Jinkoraġġixxi lill-Ombudsman ssegwi r-rakkomandazzjoni tal-Kontrollur Ewropew għall-Protezzjoni tad-Data biex terga' tinnegozja l-Ftehim Interistituzzjonali dwar il-Liċenzji u l-kuntratt ta' implimentazzjoni, iffirmit bejn l-istituzzjonijiet tal-Unjoni u Microsoft fl-2018, bl-oġettiv li tinkiseb is-sovranià diġitali, jiġu evitati l-intrappolament tal-klijentela u n-nuqqas ta' kontroll kif ukoll biex tiġi żgurata l-protezzjoni tad-data personali;

Komunikazzjoni

42. Jilqa' l-fatt li l-Ombudsman qabżet l-oġettivi stabbiliti għall-midja soċjali fl-2019; jinnota li fuq Twitter l-Ombudsman issemmiet 36 717-il darba (l-oġettiv kien ta' 20 000) u li l-għadd ta' segwaċi fuq Twitter żdied minn 22 600 fi tmiem l-2018 għal 26 300 f'Diċembru 2019, li jirrappreżenta żieda ta' 16 %; jinnota li l-kanal li l-aktar li qed jikber kien Instagram, li fih l-pubbliku kiber b'47 % matul is-sena u l-għadd ta' segwaċi fuq LinkedIn żdied b'21 %;
43. Jifrah lill-Ombudsman għall-fatt li l-intranet il-ġdid, SISTEO, ġie varat online f'Diċembru 2019, li għalih kien inbeda proġett ta' rieżami fl-2018 bil-għan li jiġi ffaċilitat it-tixrid tal-informazzjoni, kif ukoll l-aċċess għal proċessi u għodod interni u għal applikazzjonijiet u pjattaformi interistituzzjonali; jilqa' wkoll il-fatt li l-proġett extranet, in-Network Ewropew tal-Ombudsman (ENO) tlesta f'Diċembru 2019;
44. Jissottolinja l-importanza ta' kollaborazzjoni li tiffunzjona tajjeb fost l-ENO peress li l-lijijiet u l-politiki tal-Unjoni qed isiru dejjem aktar importanti għall-hajja ta' kuljum taċ-ċittadini tal-Istati Membri;
45. Jenfasizza t-tieni edizzjoni tal-premjju għal amministrazzjoni tajba, imniedi mill-Ombudsman, li ttrattat 54 proġett ta' ispirazzjoni li oriġinaw mill-istituzzjonijiet ewlenin tal-Unjoni, kif ukoll minn hafna aġenziji u korpi oħra, li juri l-livell għoli ta' interess fil-premjju; jinnota li l-premjju ġenerali għal amministrazzjoni tajba ngħata lit-timijiet mill-Kummissjoni li hadmu fuq l-inizjattiva tal-Unjoni biex jitnaqqas it-tniġġis tal-plastik u titqajjem kuxjenza dwar il-problema;

Dimensjoni ambjentali

46. Jilqa' l-impenn tal-Ombudsman li tnaqqas l-impronta ambjentali tagħha permezz ta' azzjonijiet konkreti bħall-użu estensiv ta' faċilitajiet ta' vidjokonferenzi għal laqgħat interni u interistituzzjonali, u li għamluha possibbli li jitnaqqsu l-missjonijiet; jinnota l-politika tat-telexoġhol, li tintuża minn hafna membri tal-persunal (u mill-persunal kollu matul il-kriżi tal-COVID-19), li tillimita t-trasport individwali; ihegġeġ lill-Ombudsman tkompli ttwettaq azzjonijiet immirati biex titnaqqas l-impronta tal-karbonju kif ukoll biex tingħata attenzjoni mill-qrib lit-tahlita tal-enerġija uzata mill-istituzzjoni, b'enfasi fuq il-promozzjoni ta' sorsi nodfa u rinnovabbli.
47. Jilqa' l-inizjattivi mehuda mill-uffiċċju tal-Ombudsman biex jinkoraġġixxi l-użu tat-trasport pubbliku billi jipprovdi appoġġ finanzjarju għall-abbonamenti annwali u billi jillimita l-isparzi disponibbli għall-parkeġġ tal-karozzi.