

EUROPAPARLAMENTETS RESOLUTION (EU) 2021/1557**av den 29 april 2021****med de iakttagelser som utgör en del av beslutet om ansvarsfrihet för genomförandet av Europeiska unionens allmänna budget för budgetåret 2019, avsnitt VIII – Europeiska ombudsmannen (2020/2147)**

EUROPAPARLAMENTET UTFÄRDAR DENNA RESOLUTION

- med beaktande av sitt beslut om ansvarsfrihet för genomförandet av Europeiska unionens allmänna budget för budgetåret 2019, avsnitt VIII – Europeiska ombudsmannen,
- med beaktande av artikel 100 och bilaga V i arbetsordningen,
- med beaktande av betänkandet från budgetkontrollutskottet (A9-0065/2021), och av följande skäl:

A. I samband med förfarandet för beviljande av ansvarsfrihet vill den ansvarsfrihetsbeviljande myndigheten särskilt framhålla vikten av att ytterligare stärka EU-institutionernas demokratiska legitimitet genom ökad transparens och ansvarsskyldighet, samt av att tillämpa resultatbaserad budgetering och god förvaltning av personalresurser.

1. Europaparlamentet noterar med tillfredsställelse att revisionsrätten inte funnit några betydande brister med avseende på de granskade områden som rörde personal och upphandlingar för Europeiska ombudsmannen (*ombudsmannen*).
2. Europaparlamentet betonar att revisionsrätten på grundval av sitt revisionsarbete dragit slutsatsen att betalningarna som helhet för det budgetår som avslutades den 31 december 2019 inom verksamhetsområdet administrativa utgifter för ombudsmannen inte innehöll några väsentliga fel.
3. Europaparlamentet beklagar, som en allmän kommentar, att omfattningen på kapitel 9 "Administration" i revisionsrättens årsrapport är tämligen begränsad och att dess slutsatser är ganska begränsade, även om rubrik 5 "Administration" i den fleråriga budgetramen anses vara ett område med låg risk. Parlamentet begär att granskningen av kapitlet om administration ska vara mer fokuserad på frågor som är stor relevans eller som till och med är avgörande för ombudsmannen.
4. Europaparlamentet noterar att 2019 var ett övergångsår för ombudsmannen med tanke på att det sammanföll med slutet på ombudsmannens första mandatperiod och omvalet av henne för valperioden 2019–2024. Parlamentet ger sitt fulla stöd till de mål som ombudsmannen identifierat för sin strategi "Mot 2024" (endast på engelska) som avser hennes andra mandatperiod.

Budgetförvaltning och ekonomisk förvaltning

5. Europaparlamentet noterar att ombudsmannens budget huvudsakligen är administrativ, och att en stor del av anslagen går till utgifter för personal, fastigheter, möbler, utrustning och diverse driftskostnader. Parlamentet noterar att budgeten 2019 uppgick till 11 496 261 EUR (jämfört med 10 837 545 EUR 2018 och 10 905 441 EUR 2017).
6. Europaparlamentet konstaterar att genomförandegraden för åtaganden (inbegripet anslag som överförts från 2019 till 2020) är 92,3 % (jämfört med 95,3 % 2018 och 93,91 % 2017) och att 89,5 % av de totala anslagen betalades ut 2019 (jämfört med 91,3 % 2018 och 86,2 % 2017).
7. Europaparlamentet välkomnar förbättringarna vad gäller överföringar, såsom det faktum att de anslag som fördes över från 2019 till 2020 uppgår till 323 410 EUR, vilket utgör 2,8 % av 2019 års budget (jämfört med 433 866 EUR som överfördes från 2018 till 2019, vilket utgör 4 % av 2018 års budget). Parlamentet konstaterar vidare att 90,36 % av de anslag som överfördes till 2019 från 2018 utnyttjades (jämfört med 82,64 % 2017).
8. Europaparlamentet konstaterar att ombudsmannen har en sund ekonomisk förvaltning. När underutnyttjandet av vissa budgetposter förefaller vara systemiskt minskar ombudsmannen t.ex. de därtill hörande anslagen under de följande åren, såsom budgetposten för publikationer, som proaktivt och progressivt minskades från 219 000 EUR 2017 till 123 000 EUR i budgetförslaget för 2021.

9. Europaparlamentet påminner om att ombudsmannen enligt artikel 228.1 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (EUF-fördraget) "har befogenhet att [...] ta emot klagomål om missförhållanden i unionsinstitutionernas, unionsorganens eller unionsbyråernas verksamhet, med undantag för Europeiska unionens domstol då den utövar sina domstolsfunktioner". Parlamentet konstaterar att ombudsmannen får företa undersökningar "på eget initiativ eller på grund av ett klagomål" (artikel 3.1 i ombudsmannens stadga) eller "genom en ledamot av Europaparlamentet" (artikel 228.1 i EUF-fördraget). Parlamentet välkomnar att ombudsmannen utför sina uppgifter i enlighet med fördragen och sitt mandat.

Interinstitutionellt samarbete.

10. Europaparlamentet är medvetet om att arbetsbördan ständigt ökar, och stöder strategin att där så är möjligt anta interna lösningar, t.ex. vad gäller samarbete i administrativa frågor med kommissionen och byrån för löneadministration och individuella ersättningar (PMO), i syfte att avsätta personal för klagomålshantering. Parlamentet noterar att personalstyrkan var mindre den 31 december 2019 än den 31 december 2018 med 74 tjänster jämfört med 78 tjänster. Parlamentet konstaterar att detta beror på lediga tjänster som inte var tillsatta detta datum och färre kontraktsanställda.
11. Europaparlamentet upprepar sitt stöd för ombudsmannens begäran om att öka antalet anställda för att itu med den ökande arbetsbördan.
12. Europaparlamentet välkomnar de ingångna tjänsteavtalen, såsom införandet av ett internt verktyg (SYSPER:s modul för personakter) för hanteringen av medarbetarnas personakter och delegeringen av hanteringen av enskilda medarbetares rättigheter till PMO, vilket gjort det möjligt att effektivisera administrationen inte minst för mindre institutioner. Parlamentet noterar att it-sektorn samarbetar nära med parlamentet och kommissionen för att integrera och underhålla EU:s samtliga interna verktyg och för användningen av interinstitutionella it-ramavtal.
13. Europaparlamentet uppmuntrar ombudsmannen att upprätthålla och utöka kontakterna med organ på EU-nivå och nationell nivå, i syfte att utbyta information och bästa praxis och, där så är möjligt, anta gemensamma förhållningssätt (såsom avseende de riktlinjer som utarbetats via den interinstitutionella kommittén för onlinekommunikation) om allmänna administrativa, finansiella, personalrelaterade och it-relaterade frågor samt om etik, transparens och offentlig integritet. Parlamentet välkomnar det intensiva utbytet med de nationella ombudsmännen och anordnandet av möten mellan nationella ombudsmän för att kartlägga ämnen som eventuellt kan bli föremål för parallella undersökningar.
14. Europaparlamentet upprepar sin uppmaning till ombudsmannen att samarbeta närmare med parlamentets budgetkontrollutskott genom att i ett koncist och tidsanpassat format uppmärksamma detta utskott på relevanta brister, såsom administrativa missförhållanden och/eller institutionernas underlåtenhet att följa rekommendationer som lämnats av ombudsmannen. Parlamentet välkomnar dock att ombudsmannen i sin årliga rapport med titeln "Putting it right" inkluderar en noggrann redogörelse för hur institutionerna följer hennes rekommendationer, liksom att ombudsmannen bekräftat att hon i enskilda ärenden kommer att dela sina rekommendationer direkt med det ansvariga utskottet.

Personalresurser

15. Europaparlamentet upprepar behovet av en jämn könsfördelning på alla hierarkiska nivåer och konstaterar i det avseendet att ombudsmannen har ett proaktivt förhållningssätt till att upprätthålla balans mellan manliga och kvinnliga rekryteringar och att ombudsmannen har mycket kvalificerade medarbetare och en jämn könsfördelning på de ledande befattningarna.
16. Europaparlamentet är medvetet om svårigheterna för en liten institution att försöka uppnå geografisk balans, men noterar ändå att ombudsmannens personal 2019 representerade 20 av de 27 medlemsstaternas nationaliteter. Parlamentet noterar att antalet chefer var sju och att de utgjordes av fem olika nationaliteter (tyska, irländska, italienska, polska och svenska) jämfört med sex olika nationaliteter bland cheferna 2018. Parlamentet tog del av planerna på en omorganisation under 2020 för att effektivisera ombudsmannens verksamhet, som ska resultera i en minskning av antalet chefer samtidigt som hänsyn tas till den geografiska balansen i den mån det är möjligt.
17. Europaparlamentet noterar att ombudsmannen uppdaterade sin mångfaldsplan, som tar upp funktionsnedsättning och jämn könsfördelning. Parlamentet konstaterar att riktlinjerna för genomförande av planen för motarbetande av trakasserier slutfördes 2019. Parlamentet noterar att flera andra strategier och beslut rörande personalen också slutfördes 2019, såsom de om "tillbaka till skolbänken", återbetalning av flyttkostnader, deltidarbete, återgång till arbetet efter långtidssjukskrivning, samtidigt som man arbetar med att utarbeta andra strategier, bl.a. om extern verksamhet.

18. Europaparlamentet uppmanar ombudsmannen att hantera personalrelaterade problem och att undersöka former för att förbättra rekryteringsförfarandena, så att vakanta tjänster inte förblir otillsatta under en alltför lång tid, något som inverkar direkt menligt på arbetsfördelningen och som – i kombination med det minskade antalet kontraktsanställda – skulle kunna skada institutionens effektivitet.
19. Europaparlamentet noterar den flexibilitet i arbetet som personalen erbjuds (flectid, distansarbete och deltid) liksom utbildningen om gruppssammanhållning. Parlamentet uppmanar ombudsmannen att ytterligare stärka personalens välbefinnande och genomföra nöjdhetsundersökningar för att identifiera eventuella förslag till förbättringar och att komplettera de flexibla arbetsarrangemangen med ett skydd av personalens rätt att inte vara uppkopplad.
20. Europaparlamentet uppmanar ombudsmannen att rapportera om de konkreta resultat som uppnåtts med den uppdaterade mångfaldspolitiken och om resultaten av de åtgärder som vidtagits för att stärka mångfalden och göra ombudsmannen till en mer inkluderande arbetsplats för personer med funktionsnedsättning.

Intressekonflikter, trakasserier, visseblåsning

21. Europaparlamentet påminner om ombudsmannens strategiska initiativ SI/2/2018/AMF om värdighet på arbetsplatsen i EU:s institutioner och byråer från 2018, som ett exempel på bästa praxis när det gäller förebyggande av trakasserier. Parlamentet noterar att ombudsmannen har prioriterat att uppmärksamma personalen på trakasserifrågor genom att erbjuda obligatoriska kurser till all personal om värdighet och respekt på arbetsplatsen. Parlamentet noterar den utbildning som anordnats för etikkontaktpersoner och ledamöter av förlikningskommittén för att göra dem redo att utföra sina uppgifter inom ramen för ombudsmannens plan för motarbetande av trakasserier. Parlamentet välkomnar att informationsmöten om etik som tar upp frågor som etiskt uppförande och beteende, trakasserier, visseblåsning, intressekonflikter och extern verksamhet har blivit en integrerad del av ombudsmannens introduktionskurser för nya medarbetare liksom för praktikanter.
22. Europaparlamentet lovordar ombudsmannen för dess användarvänliga webbplats som innehåller ett kapitel om etik utöver all information om ombudsmannens kärnverksamhet. Parlamentet uppskattar den utförliga förteckningen över ombudsmannens uppdrag under 2019 som av öppenhetsskäl publicerats på webbplatsen, inbegripet information om bestämmelseort, syfte och därmed sammanhörande kostnader, information som också ingår i ombudsmannens årliga verksamhetsrapport.
23. Europaparlamentet noterar att det behövs ett sammansatt angreppssätt för att göra EU-institutionernas webbsidor tillgängliga för personer med olika typer av funktionsnedsättning, inbegripet tillgången till nationella teckenspråk. Parlamentet föreslår att organisationer som arbetar med funktionsnedsättningsfrågor ska involveras i denna process.
24. Europaparlamentet uppskattar ombudsmannens arbete med frågor som rör intressekonflikter, särskilt dess samarbete med Frankrikes myndighet för öppenhet i den offentliga förvaltningen (Haute Autorité pour la Transparence de la Vie Publique) och dess deltagande i olika evenemang om denna viktiga fråga i parlamentet och i Europeiska centralbanken.

Intern förvaltning, resultat, intern kontroll

25. Europaparlamentet konstaterar att ombudsmannen har fastställt en tydlig uppsättning centrala resultatindikatorer. Parlamentet välkomnar de rapporterade effektivitetsvinsterna, såsom inom ärendehanteringsprocesserna, vilka uppvisade bättre resultat än de föregående åren, såsom "Beslut om tillåtlighet" som fattades inom en månad i 91 % av ärendena (jämfört med 90 % 2018), "Undersökning avslutad inom 6 månader" i 63 % av ärendena (jämfört med 57 % 2018) och "Undersökning avslutad inom 18 månader" i 90 % av ärendena (jämfört med 88 % 2018).
26. Europaparlamentet uppmanar ombudsmannen att undersöka hur man ska mäta på vilket sätt ombudsmannens undersökningar och därtill hörande rekommendationer påverkar EU:s institutioner på en bredare front. Parlamentet är mycket väl medvetet om att efterlevnad av förslag registreras vid en specifik tidpunkt och inte speglar förändringar som sker långsammare och som ofta är ett resultat av mer omfattande undersökningar. Parlamentet noterar en övergripande efterlevnadsgrad på 77 % (jämfört med 81 % 2018). Parlamentet begär slutligen att relevanta data ska läggas fram som en specifik central resultatindikator.
27. Europaparlamentet välkomnar att institutionerna reagerade positivt på 90 av ombudsmannens 117 förslag till förbättring. Parlamentet noterar att förslag lämnades i 69 ärenden, och att 52 av dessa ärenden ledde till att institutionerna vidtog åtgärder för att förbättra sitt arbetssätt. Parlamentet välkomnar att elva institutioner hade en efterlevnadsgrad på 100 % vad gäller förslagen om förbättring, medan kommissionen, som ger upphov till de flesta ärendena, hade en efterlevnadsgrad på 70,9 %.

28. Europaparlamentet uppmärksammar att det 2019 registrerades 2 171 klagomål (jämfört med 2 160 år 2018), att antalet nya ärenden som behandlades var 2 201 (jämfört med 2 180 år 2018) och att antalet ärenden som föll inom ramen för ombudsmannens ämbetsområde var 871 (jämfört med 880 år 2018). Parlamentet noterar att ombudsmannen inledde 456 nya undersökningar på grundval av klagomål (jämfört med 482 år 2018) och avslutade 552 klagomålsbaserade undersökningar, vilket är ett rekord (jämfört med 534 år 2018), och att endast 117 undersökningar överfördes till 2020 (jämfört med 222 som överfördes till 2019) till följd av den stora omsättningen av ärenden.
29. Europaparlamentet noterar att de flesta ökningarna av antalet klagomål skedde inom följande kategorier: respekt för grundläggande rättigheter, korrekt användning av skönmässig bedömning (inbegripet överträdelseförfaranden), serviceanda, transparens och respekt för processuella rättigheter. Parlamentet uppmanar ombudsmannen att fortsätta att rapportera till parlamentet om de rekommendationer som lämnats till EU:s institutioner i detta avseende.
30. Europaparlamentet hävdar att följande är resultatet av undersökningar som ombudsmannen avslutade 2019: i 56 % av ärendena förekom inga administrativa missförhållanden, i 33 % av ärendena nåddes en lösning av institutionen, nåddes en lösning helt eller delvis, i 5 % av ärendena var inga ytterligare undersökningar motiverade, i 5 % av ärendena förekom administrativa missförhållanden och man enades helt eller delvis om en rekommendation och 0,9 % av ärendena betecknades som "övrigt".
31. Europaparlamentet noterar att internrevisorns årsrapport för budgetåret 2018 kom fram till att, förutsatt att de återstående åtgärderna om hantering av verksamhetskontinuiteten avslutas, ombudsmannens system för riskhantering, kontroll och styrning var effektiva och ändamålsenliga och gav en rimlig försäkran om att ombudsmannen konsekvent kommer att uppnå sina kontrollmål. Parlamentet noterar att ombudsmannen har utvecklat synergier med kommissionen för att använda interna verktyg och/eller tjänster för personalförvaltning, ekonomisk förvaltning och redovisning, offentlig upphandling, hantering av tjänsteresor och rekrytering. Parlamentet uppmanar ombudsmannen att informera det om en eventuell uppföljning av överförda åtgärder avseende hantering av verksamhetskontinuiteten.
32. Europaparlamentet noterar att ombudsmannen i sitt svar i rapporten om uppföljningen av ansvarsfriheten för budgetåret 2018 hänvisade till processen för översyn av Europeiska ombudsmannens stadga. Parlamentet noterar att så snart en ny förordning om ombudsmannens ämbetsutövning har antagits kommer ombudsmannen att se över sina genomförandebestämmelser i enlighet därmed och inbegripa eventuella ändringar i detta avseende i de framtida årliga verksamhetsrapporterna.

Öppenhet

33. Europaparlamentet framhåller den klagomålsbaserade undersökning i vilken ombudsmannen uppmanade rådets generalsekretariat att föra ett fullständigt register över alla möten som hålls mellan lobbyister och Europeiska rådets ordförande och/eller medlemmar av ordförandens kansli. Parlamentet instämmer i ombudsmannens uttalande att medlemmar av ordförandens kansli endast bör träffa, eller endast delta i evenemang som anordnas av, företrädare för intressegrupper som är registrerade i öppenhetsregistret.
34. Europaparlamentet tar tillfället i akt att gratulera ombudsmannen till inledandet av en undersökning (OI/2/2017) om öppenhet i rådets lagstiftningsarbete 2017, i syfte att göra det enklare för allmänheten att följa EU:s lagstiftningsprocess. Parlamentet välkomnar de uppgifter som ombudsmannen nyligen lämnat beträffande de nya åtgärder som rådet vidtagit för att öka öppenheten, t.ex. genom att proaktivt publicera lägesrapporter om förhandlingar om lagförslag, en utveckling som är i linje med de förslag som ombudsmannen lämnat som ett resultat av sina undersökningar. Parlamentet påminner dock om ombudsmannens utlåtande att rådet ytterligare bör öka sina insatser för att förbättra öppenheten, bl.a. genom att offentliggöra medlemsstaternas ståndpunkter och rådets lagstiftningsdokument, inklusive protokoll från arbetsgruppsmöten, handlingar från trepartsmöten och andra viktiga arbetsdokument. Parlamentet uppskattar ombudsmannens förslag om att säkerställa en effektivare och mer systematisk strategi för att hantera före detta medarbetare som går över till den privata sektorn eller personer som går från den privata sektorn till kommissionen.
35. Europaparlamentet konstaterar ännu ett positivt exempel, nämligen rapporten om det påskyndade förfarandet för ärenden om offentlig tillgång och dess genomförande. Parlamentet välkomnar den utvärdering som gjordes och som pekade på att det påskyndade förfarandet hade lett till en trefaldig reduktion av tidsåtgången för handläggningen av ärenden om tillgång till handlingar.
36. Europaparlamentet uppskattar slutförandet av ombudsmannens användarvänliga handbok för ärendehandläggare som kombinerar alla förfaranden för ärendehandläggning på ett dynamiskt och koncist och samtidigt uttömmande sätt.
37. Europaparlamentet välkomnar att ombudsmannen automatiskt offentliggör undersökningar på sin webbplats, såvida inte den person som ingett klagomålet uttryckligen begärt konfidentialitet eller om ett ärende innehåller personuppgifter.

Digitalisering, it-säkerhet, skydd av personuppgifter

38. Europaparlamentet uppmanar ombudsmannen att inom ramen för sin digitaliseringsstrategi vidareutveckla samspelen mellan webbplatsen och ärendehanteringssystemet genom att säkerställa automatisk import av information från webbplatsen till klagomålshanteringssystemet, för att göra det möjligt för den som inger klagomålet att bifoga ytterligare korrespondens till ett klagomål som ingetts online, och förordar att onlinekontot ska användas för att hålla kontakt med den klagande under hela förfarandet.
39. Europaparlamentet välkomnar att ombudsmannen stöder betydelsen av skydd av personuppgifter och förbinder sig att göra användarna ännu mer uppmärksamma på betydelsen av skydd av personuppgifter på nätet. Parlamentet lovordar ombudsmannen för dess handlingsplan för EU:s dataskyddsförordning, som utarbetades 2018, vars syfte är att göra det möjligt för institutionerna att anpassa sig till den nya lagstiftningen, liksom för de framsteg som gjorts vad gäller att genomföra de 24 åtgärder som identifierats i planen under 2019. Parlamentet uppskattar inrättandet av registret över ombudsmannens behandlingsförfaranden och samarbetet med Europaparlamentet.
40. Europaparlamentet välkomnar att ombudsmannen använder fri programvara med öppen källkod för extern och intern kommunikation. Parlamentet uppskattar att ombudsmannen erkänner mervärdet av programvara med öppen källkod för att öka transparensen.
41. Europaparlamentet uppmuntrar ombudsmannen att följa Europeiska datatillsynsmannens rekommendation att omförhandla det interinstitutionella licensavtalet och genomförandeavtalet, som undertecknades mellan unionens institutioner och Microsoft 2018, i syfte att uppnå digital suveränitet, undvika inlåsning till en säljare och bristande kontroll samt att säkerställa skyddet av personuppgifter.

Kommunikation

42. Europaparlamentet välkomnar att ombudsmannen 2019 överskred målen för sociala medier. Parlamentet noterar att ombudsmannen fick 36 717 omnämningar på Twitter (målet var 20 000) och att antalet följare på Twitter ökade från 22 600 i slutet av 2018 till 26 300 i december 2019, vilket innebär en ökning med 16 %. Parlamentet noterar att det medium som ökade snabbast var Instagram, där publiken ökade med 47 % under året, och att antalet följare på LinkedIn ökade med 21 %.
43. Europaparlamentet gratulerar ombudsmannen till att det nya intranätet (SISTEO) togs i bruk i december 2019, för vilket ett översynsprojekt inleddes 2018 för att underlätta spridningen av information och underlätta tillgången till interna förfaranden och verktyg och till interinstitutionella tillämpningar och plattformar. Parlamentet välkomnar även att projektet med ett extranät för det europeiska nätverket för ombudsmän (ENO) slutfördes i december 2019.
44. Europaparlamentet understryker vikten av ett väl fungerande samarbete inom det europeiska nätverket för ombudsmän eftersom EU:s lagstiftning och politik får en allt större betydelse för unionsmedborgarna i deras vardag.
45. Europaparlamentet framhåller den andra upplagan av priset för god förvaltning som initierats av ombudsmannen, som inbegrep 54 inspirerande projekt från de främsta EU-institutionerna liksom från många byråer och andra organ, vilket visar på det stora intresset för priset. Parlamentet noterar att det övergripande priset för god förvaltning gick till de grupper på kommissionen som arbetat med EU:s initiativ för att minska plastavfall och höja medvetenheten om problemet.

Miljöaspekter

46. Europaparlamentet välkomnar ombudsmannens åtagande att minska sitt miljöavtryck genom konkreta åtgärder, såsom utbredd användning av videokonferenser för interna och interinstitutionella möten, vilket har gjort det möjligt att minska antalet tjänsteresor. Parlamentet noterar distansarbetsstrategin, som används av många medarbetare (och av alla medarbetare under covid-19-krisen), vilken begränsar de privata transportererna. Parlamentet uppmuntrar ombudsmannen att fortsätta att vidta åtgärder för att minska koldioxidavtrycket och att noggrant beakta den energimix som institutionen använder, med betoning på främjandet av rena och förnybara källor.
 47. Europaparlamentet välkomnar ombudsmannens initiativ att uppmuntra kollektivtrafikåkande genom att betala en del av kostnaden för årskort och genom att begränsa antalet tillgängliga parkeringsplatser.
-