Europski parlament
2024-2029

USVOJENI TEKSTOVI

P10_TA(2025)0084

Razrješnica za 2023.: Opći proračun EU-a – Europski ombudsman

1. Odluka Europskog parlamenta od 7. svibnja 2025. o razrješnici za izvršenje općeg proračuna Europske unije za financijsku godinu 2023., dio VIII. – Europski ombudsman (2024/2027(DEC))

Europski parlament,

– uzimajući u obzir opći proračun Europske unije za financijsku godinu 2023.[1],

– uzimajući u obzir konsolidiranu godišnju računovodstvenu dokumentaciju Europske unije za financijsku godinu 2023. (COM(2024)0272 – C10-0075/2024)[2],

– uzimajući u obzir godišnje izvješće o radu za 2023. Europskog ombudsmana i njegovo izvješće o proračunskom i financijskom upravljanju za 2023.,

– uzimajući u obzir godišnje izvješće Revizorskog suda o izvršenju proračuna za financijsku godinu 2023., s odgovorima institucija[3],

– uzimajući u obzir izjavu o jamstvu[4] u pogledu pouzdanosti računovodstvene dokumentacije te zakonitosti i pravilnosti temeljnih transakcija, koju je u skladu s člankom 287. Ugovora o funkcioniranju Europske unije Revizorski sud podnio za financijsku godinu 2023.,

– uzimajući u obzir članak 314. stavak 10. te članke 317., 318. i 319.

---

1 SL L 58, 23.2.2023., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/budget/2023/1/oj.
2 SL C, C/2024/5462, 10.10.2024., ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2024/5462/oj.
3 SL C, C/2024/5882, 9.10.2024., ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2024/5882/oj.
4 SL C, C/2024/6041, 10.10.2024., ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2024/6041/oj.

Ugovora o funkcioniranju Europske unije,

– uzimajući u obzir Uredbu (EU, Euratom) 2018/1046 Europskog parlamenta i Vijeća od 18. srpnja 2018. o financijskim pravilima koja se primjenjuju na opći proračun Unije, o izmjeni uredaba (EU) br. 1296/2013, (EU) br. 1301/2013, (EU) br. 1303/2013, (EU) br. 1304/2013, (EU) br. 1309/2013, (EU) br. 1316/2013, (EU) br. 223/2014, (EU) br. 283/2014 i Odluke br. 541/2014/EU te o stavljanju izvan snage Uredbe (EU, Euratom) br. 966/2012[5], a posebno njezine članke 59., 118., 260., 261. i 262.,

– uzimajući u obzir Uredbu (EU, Euratom) 2024/2509 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2024. o financijskim pravilima koja se primjenjuju na opći proračun Unije[6], a posebno njezine članke 59., 118., 266., 267. i 268.,

– uzimajući u obzir članak 102. Poslovnika i Prilog V. Poslovniku,

– uzimajući u obzir izvješće Odbora za proračunski nadzor (A10-0055/2025),

1. daje razrješnicu europskoj ombudsmanici za izvršenje proračuna Europskog ombudsmana za financijsku godinu 2023.;

2. iznosi svoje primjedbe u Rezoluciji u nastavku;

3. nalaže svojoj predsjednici da ovu Odluku i Rezoluciju, koja je njezin sastavni dio, proslijedi Europskom ombudsmanu, Europskom vijeću, Vijeću, Komisiji i Revizorskom sudu, Sudu Europske unije, Europskom nadzorniku za zaštitu podataka i Europskoj službi za vanjsko djelovanje te da ih da na objavu u *Službenom listu Europske unije* (serija L).

---

5 SL L 193, 30.7.2018., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1046/oj.

6 SL L, 2024/2509, 26.9.2024., ELI: https://data.europa.eu/eli/reg/2024/2509/oj.

2. Rezolucija Europskog parlamenta od 7. svibnja 2025. s primjedbama koje su sastavni dio Odluke o razrješnici za izvršenje općeg proračuna Europske unije za financijsku godinu 2023., dio VIII. – Europski ombudsman (2024/2027(DEC))

Europski parlament,

– uzimajući u obzir svoju Odluku o razrješnici za izvršenje općeg proračuna Europske unije za financijsku godinu 2023., dio VIII. – Europski ombudsman,

– uzimajući u obzir članak 102. Poslovnika i Prilog V. Poslovniku,

– uzimajući u obzir izvješće Odbora za proračunski nadzor (A10-0055/2025),

A. budući da u okviru postupka davanja razrješnice tijelo nadležno za davanje razrješnice želi istaknuti da je posebno važno nastaviti jačati demokratski legitimitet institucija Unije s pomoću veće transparentnosti i odgovornosti te provedbom koncepta izrade proračuna utemeljenog na uspješnosti i dobrom upravljanju ljudskim resursima;

B. budući da se člankom 228. Ugovora o funkcioniranju Europske unije predviđa da Europski parlament bira Europskog ombudsmana („Ombudsman”) koji je ovlašten primati pritužbe svih građana Unije ili fizičkih ili pravnih osoba s boravištem odnosno registriranim sjedištem u državi članici, povezane s nepravilnostima u postupanju institucija, tijela, ureda ili agencija Unije s iznimkom Suda Europske unije pri izvršavanju njegovih pravosudnih ovlasti;

C. budući da su Uredbom (EU, Euratom) 2021/1163 Europskog parlamenta[1] utvrđeni propisi i opći uvjeti kojima se uređuje obnašanje dužnosti Ombudsmana (Statut Europskog ombudsmana);

D. budući da je nakon donošenja Uredbe (EU, Euratom) 2021/1163 Ombudsman 21. lipnja 2023. donio revidirane provedbene odredbe[2];

1. konstatira da je proračun Ombudsmana obuhvaćen naslovom 7. VFO-a „Europska javna uprava”, a koji je 2023. iznosio ukupno 12,3 milijardi EUR, tj. 6,4 % rashoda proračuna Unije; konstatira da je

---

[1] Uredba Europskog parlamenta (EU, Euratom) 2021/1163 od 24. lipnja 2021. o utvrđivanju propisa i općih uvjeta kojima se uređuje obnašanje dužnosti Europskog ombudsmana (Statut Europskog ombudsmana) i o stavljanju izvan snage Odluke 94/262/EZUČ, EZ, Euratom (SL L 253, 16.7.2021., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/1163/oj).

[2] SL C, C/2023/161, 10.10.2023., ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2023/161/oj.

proračun Ombudsmana činio 0,11 % odobrenih sredstava za naslov 7. VFO-a;

2. konstatira da je Revizorski sud u godišnjem izvješću za financijsku godinu 2023. („izvješće Revizorskog suda”) ispitao uzorak od 70 transakcija obuhvaćenih naslovom „Europska javna uprava”, od kojih je njih 21 (30 %) sadržavalo pogreške; nadalje napominje da je za pet od tih pogrešaka, koje je kvantificirao Revizorski sud, stopa pogreške procijenjena ispod praga značajnosti; sa zadovoljstvom primjećuje da Revizorski sud u godišnjem izvješću za financijsku godinu 2023. nije utvrdio nikakva značajna pitanja u vezi s Ombudsmanom;

3. prima na znanje opažanje iz izvješća Revizorskog suda da administrativni rashodi obuhvaćaju rashode za ljudske resurse, uključujući mirovine, koji su 2023. činili otprilike 70 % ukupnih administrativnih rashoda, kao i rashode za zgrade, opremu, energiju, komunikacije i informacijsku tehnologiju; pozdravlja činjenicu da je Revizorski sud, kao i prethodnih godina, zaključio da su administrativni rashodi općenito niskorizični;

Upravljanje proračunom i financijama

4. konstatira da je proračun Ombudsmana 2023. godine iznosio 13 212 447 EUR, što predstavlja povećanje od 990 339 EUR (+ 8,1 %) u odnosu na 2022.; prima na znanje iz odgovora Ombudsmana na upitnik koji je dostavio Odbor za proračunski nadzor u vezi s razrješnicom za proračun 2023. („Upitnik”) da je to povećanje uglavnom posljedica prilagodbe plaća i dvaju dodatnih radnih mjesta koja su bila potrebna za jačanje temeljnih aktivnosti Ombudsmana;

5. primjećuje da je praćenje proračuna tijekom financijske godine 2023. rezultiralo stopom izvršenja proračuna od 95,39 %, što je smanjenje od 1,58 % u odnosu na 2022.; konstatira da je stopa izvršenja odobrenih sredstava za plaćanje za tekuću godinu iznosila 97,58 %, što je povećanje od 1,31 % u odnosu na 2022., a što je dovelo do smanjenja automatskih prijenosa s 3,73 % (442 209 EUR) 2022. na 2,42 % (304 550 EUR) 2023.; izražava, međutim, žaljenje zbog niže stope izvršenja automatskih prijenosa odobrenih sredstava iz prethodne godine, koja je 2023. iznosila 73,27 %, u odnosu na 92,59 % u 2022.; poziva na poboljšanje u tom pogledu;

6. konstatira da je Ombudsman tijekom 2023. izvršio devet proračunskih prijenosa u skladu s člankom 29. Financijske uredbe, što predstavlja ukupno 241 150 EUR ili 1,8 % odobrenih sredstava za tu financijsku godinu, u odnosu na 2,8 % 2022.; prima na znanje da su ti prijenosi bili potrebni za jačanje raznih proračunskih linija, primjerice za namještaj, sigurnost i nadzor zgrada, digitalizaciju arhiva ili informatiku; u tom kontekstu primjećuje da su se rashodi za IT povećali za 41 %, s 159 714 EUR 2022. na 224 698 EUR 2023.;

7. konstatira daljnje povećanje, treću godinu zaredom, prosječnog vremena za izvršenje plaćanja; prima na znanje da je, unatoč povećanju vremena za plaćanje s 11,35 dana 2021. na 13,50 dana 2023., prosječno vrijeme za plaćanje i dalje bilo relativno kratko i manje od propisanog maksimalnog vremena za plaćanje (30 dana); u tom kontekstu pozdravlja činjenicu da je Ombudsman u međuvremenu u potpunosti implementirao sustav za elektroničko izdavanja računa kojim bi se od 2024. trebala dodatno poboljšati učinkovitost postupka plaćanja;

8. konstatira da Europski parlament 2023. na Ombudsmana nije prenio neko znatnije povećanje u pogledu najamnine i paušalnih troškova za zgrade, što je Ombudsmanu omogućilo da 2023. svoju proračunsku liniju za najam smanji za 8,06 % i time pojača druge proračunske linije; međutim, prima na znanje da Ombudsman očekuje da će se troškovi povezani sa zgradama 2024. povećati za 170 % (za 122 260 EUR);

9. pozdravlja činjenicu da se proračun za službena putovanja osoblja smanjio sa 120 000 EUR 2022. na 100 000 EUR 2023. godine, zahvaljujući rasprostranjenoj uporabi sustava za videokonferencije u oba mjesta rada; u tom kontekstu pohvaljuje Ombudsmana za smanjenje proračuna za službena putovanja osoblja četvrtu godinu zaredom; konstatira da je proračun Ombudsmana za službena putovanja i putovanja 2023. ostao isti kao prethodnih godina (2021. i 2022.), odnosno u visini od 35 000 EUR;

Unutarnje upravljanje, uspješnost i unutarnja kontrola

10. konstatira da je Ombudsman ciljeve na visokoj razini iz svoje strategije „Ususret 2024.” povezao s devet ključnih pokazatelja uspješnosti koji se sastoje od 19 sastavnica, kako je utvrđeno u godišnjem planu upravljanja Ombudsmana za 2023.; primjećuje da je 2023. ostvareno ili premašeno 14 od tih sastavnica ključnih pokazatelja uspješnosti;

11. primjećuje ukupno povećanje radnog opterećenja Ombudsmana u odnosu na prethodnu godinu, s obzirom na to da je 2023. obradio 2392 nove pritužbe (2223 u 2022.), otvorio 398 istraga (348 u 2022.), uključujući 56 istraga od javnog značaja (60 u 2022.), zaključio 372 istrage (330 u 2022.) i obradio rekordan broj pritužbi u vezi s javnim pristupom, broj kojih se povećao sa 117 2022. na rekordnih 167 2023. godine, od kojih je 118 rezultiralo istragama; u tom kontekstu pohvaljuje Ombudsmana za povećanje učinkovitosti ostvareno 2023. na način da je smanjen broj pritužbi pojednostavnjenjem rješavanja istraga o „izostanku očitovanja” i racionalizacijom obrade pritužbi „izvan nadležnosti” i zahtjeva za informacijama; poziva Ombudsmana da radi na ciljanijoj komunikaciji kako bi se u budućnosti riješilo to pitanje; pozdravlja napore koji se ulažu kako bi se racionalizacija i pojednostavnjenje postupaka

nastavili i u sljedećim godinama;

12. pohvaljuje Ombudsmana zbog skraćivanja vremena potrebnog za obradu spisa na različitim razinama postupka, primjerice vremena potrebnog za razmatranje dopuštenosti (sa 16 dana 2022. na 11 dana 2023.) ili prosječnog vremena potrebnog za zaključenje predmeta u području javnog pristupa dokumentima (s 46 dana 2022. na 42 dana 2023.); međutim, žali zbog toga je što prosječno vrijeme (165 dana) trajanja istrage 2023. i dalje bilo dugotrajno; shvaća, međutim, objašnjenje Ombudsmana da je na to prosječno vrijeme utjecalo odgađanje zaključenja istraga zbog opetovanih razmjena mišljenja s relevantnim institucijama;

13. nadalje konstatira poboljšanje u pogledu pozitivnih odgovora institucija Unije na prijedloge Ombudsmana za poboljšanje njihove administracije, s ukupnom stopom prihvaćanja od 81 % 2023. (u usporedbi sa 79 % 2022.); traži od Ombudsmana da nastavi raditi na postizanju veće usklađenosti sa svojim zaključcima, preporukama i prijedlozima;

14. prima na znanje napore koje je Ombudsman uložio 2023. kako bi se poboljšali osviještenost i razumijevanje mandata Ombudsmana; u tom kontekstu sa zadovoljstvom primjećuje povećanje od 20 % u pogledu broja pritužbi u okviru njegove nadležnosti, sa 740 u 2022. na 885 u 2023., kao i povećanje udjela te vrste pritužbi, s 33 % 2022. na 37 % 2023.;

15. prepoznaje napore koje je Ombudsman 2023. uložio u području etike, transparentnosti i odgovornosti i njegov pozitivan učinak u tim područjima, posebno kao rezultat istraga o javnom pristupu dokumentima i sukobima interesa koji se odnose na različite institucije, agencije Unije ili Europsku investicijsku banku; cijeni tematsko izvješće Ombudsmana objavljeno u rujnu 2023. o kašnjenjima Komisije u rješavanju zahtjeva za pristup dokumentima;

16. prima na znanje, iz izvješća Ombudsmana tijelu nadležnom za davanje razrješnice naslovljenog „Izvješće o mjerama poduzetima na temelju razrješnice za financijsku godinu 2022.”, probleme uočene u području Mehanizma za oporavak i otpornost, odnosno znatna kašnjenja s kojima se Europska komisija susrela u odgovaranju na zahtjeve za pristup informacijama, posebno zakašnjelo objavljivanje najvećih korisnika Mehanizma za oporavak i otpornost po državama članicama, čime se podriva transparentnost, kao i u pogledu obrazloženja na temelju kojeg je Komisija utvrdila razinu za odobravanje javnog pristupa dokumentima u nekim slučajevima; izražava zabrinutost zbog odluke Komisije da ne prihvati sve prijedloge i rješenja koje je Ombudsman dao u tom pogledu i podsjeća na važnost načela dobre prakse za transparentnost vlade pri korištenju sredstava za oporavak izrađenih u suradnji s OECD-om; žali zbog toga što i dalje postoje znatne razlike na nacionalnoj

razini u pogledu pravodobnosti i potpunosti informacija o krajnjim primateljima; poziva Komisiju da pojača napore za rješavanje tih nedostataka u okviru svojih aktualnih funkcija praćenja i kontrole; naglašava važnost dosljednog i potpunog izvješćivanja u svim državama članicama kako bi se osigurala transparentnost i odgovornost; poziva Ombudsmana da nastavi pratiti napore koje Komisija ulaže kako bi se osigurali transparentnost i djelotvoran nadzor Mehanizma za oporavak i otpornost; nadalje poziva Ombudsmana da nastavi periodično obavješćivati proračunsko tijelo o poteškoćama s kojima se susreće u svome radu na transparentnosti i odgovornosti Mehanizma za oporavak i otpornost;

17. ističe činjenicu da je 2023., nakon istrage na vlastitu inicijativu u kojoj je otkriveno da, kada pojedinci traže preispitivanje odluke o pristupu, poznate kao ponovni zahtjev, Komisija u 85 % slučajeva ne poštuje zakonom propisane odluke, Ombudsman pozvao Europsku komisiju da brzo riješi pitanje sustavnih kašnjenja u obradi zahtjeva za pristup dokumentima; poziva na brzu provedbu hitne preporuke Ombudsmana za temeljitu ponovnu procjenu kako bi se osiguralo poštovanje rokova utvrđenih u pravu Unije, primjerice Uredbi (EZ) br. 1049/2001 Europskog parlamenta i Vijeća[3]; pohvaljuje Ombudsmana za njegovo posebno izvješće Europskom parlamentu, u kojemu je od te institucije zatražena službena potpora za zahtjev Komisiji da djeluje u skladu s njegovom preporukom; podsjeća da je ombudsmanica u studenome 2023. o tom izvješću raspravljala sa zastupnicima u Europskom parlamentu u Odboru za građanske slobode, pravosuđe i unutarnje poslove[4];

18. s velikom zabrinutošću primjećuje da Ombudsman prima brojne pritužbe građana zbog velikih kašnjenja u dobivanju pristupa traženim dokumentima; podržava stajalište Ombudsmana da je kašnjenje u dobivanju pristupa zapravo uskraćen pristup te da bi administrativne postupke trebalo pojednostavniti kako bi se građanima osigurao pravodoban pristup dokumentima[5];

19. konstatira da je unutarnji revizor proveo reviziju okvira Ombudsmana za upravljanje rizicima; konstatira da su se strane dogovorile o akcijskom planu od devet točaka s rokom provedbe do kraja 2024.; poziva Ombudsmana da obavijesti tijelo nadležno za davanje razrješnice o napretku u provedbi tog plana;

---

3 Uredba (EZ) br. 1049/2001 Europskog parlamenta i Vijeća od 30. svibnja 2001. o javnom pristupu dokumentima Europskog parlamenta, Vijeća i Komisije (SL L 145, 31.5.2001., str. 43., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2001/1049/oj).

4 https://www.ombudsman.europa.eu/hr/doc/annual-report/hr/183636.

5 https://www.ombudsman.europa.eu/hr/multimedia/infographics/hr/142.

Ljudski resursi, jednakost i dobrobit osoblja

20. prima na znanje povećanje ukupnog broja osoblja Ombudsmana za 11 %, sa 74 u 2022. na 82 u 2023., uglavnom zbog povećanja broja članova ugovornog osoblja i privremenog osoblja; nadalje konstatira da je 2023. Ombudsman zapošljavao 40 dužnosnika, u usporedbi sa 39 dužnosnika 2022. i 38 dužnosnika 2021., te 33 člana privremenog osoblja, u usporedbi s 28 članova privremenog osoblja 2022. i 30 članova privremenog osoblja 2021., kao 9 članova ugovornog osoblja, u usporedbi s 7 članova ugovornog osoblja 2022. i 6 članova ugovornog osoblja 2021.; sa zadovoljstvom konstatira povećanje udjela osoblja koje radi na temeljnim poslovima Ombudsmana (pritužbe i istrage), s 40,54 % 2022. na 42,68 % 2023.; sa zadovoljstvom konstatira da se stopa popunjenosti radnih mjesta povećala s 91,8 % u 2022. na 95 % u 2023., dok se stopa fluktuacije osoblja smanjila s 9,9 % u 2022. na 5,2 % u 2023.;

21. izražava žaljenje zbog toga što je mjesto glavnog tajnika Ombudsmana nepopunjeno već više od dvije godine, odnosno od 1. rujna 2022.; prima na znanje iz Upitnika da je „iz poštovanja prema budućem ombudsmanu, koji će biti izabran do kraja 2024., aktualna ombudsmanica odlučila ne popuniti to radno mjesto kako bi njezin nasljednik mogao donijeti odluku koga imenovati”; poziva budućeg ombudsmana da osigura da radna mjesta na rukovodećim položajima budu što kraće nepopunjena, ne dulje od vremena potrebnog za zapošljavanje novog osoblja na tim radnim mjestima;

22. pohvaljuje Ombudsmana za njegov poziv na iskazivanje interesa za radna mjesta (službenici za istrage) koji je uspješno zaključen 2023. sastavljanjem popisa uspješnih kandidata na kojemu se nalazi 19 osoba, od kojih je šest zaposleno te iste godine; konstatira da je to Ombudsmanu omogućilo da skrati vrijeme potrebno za zapošljavanje, što je u prošlosti bilo problem; nadalje konstatira da je Ombudsman 2023. uz pomoć EPSO-a (Europski ured za odabir osoblja) organizirao tri interna natječaja kako bi zadržao postojeće kvalificirane zaposlenike; potvrđuje da se takvim mjerama pomaže poboljšanju učinkovitosti te institucije;

23. konstatira da je Ombudsman, unatoč tome što je mala institucija, 2023. uspio imati državljane 19 različitih zemalja među svojim osobljem što je posljedica proaktivnih aktivnosti komunikacije i informiranja, posebno putem društvenih medija i internetskih platformi za oglašavanje slobodnih radnih mjesta; s nezadovoljstvom primjećuje, međutim, prekomjernu zastupljenost državljana određenih zemalja (npr. Francuske i Irske) i nedovoljnu zastupljenost državljana drugih zemalja (npr. Rumunjske i Španjolske); potiče Ombudsmana da nastavi ulagati napore u postizanje uravnotežene geografske raspodjele državljana svih država članica među svojim osobljem, posebno na rukovodećoj razini, kako bi se poboljšanjem komunikacije, poticanjem vidljivosti i poboljšanjem radnih uvjeta

privukle nedovoljno zastupljene nacionalnosti;

24. konstatira, u pogledu rodne ravnoteže, da Ombudsman zapošljava više žena nego muškaraca u svim kategorijama osoblja, osobito na rukovodećoj razini, s ukupnim omjerom žena i muškaraca koji je 2023. bio jednak kao i 2022. godine, odnosno 67 % muškaraca i 33 % žena; potiče Ombudsmana da nastavi napore kako bi se postigla uravnoteženija rodna zastupljenost osoblja;

25. prima na znanje da Ombudsman ulaže napore kako bi osigurao fizičku i mentalnu dobrobit osoblja na radnom mjestu te da je usredotočen na jačanje timskog duha; u tom kontekstu pozdravlja rezultat opće ankete među osobljem provedene 2023. koji pokazuje ukupnu stopu zadovoljstva osoblja od 87 %, pri čemu je, konkretno, 95 % sudionika ankete pozitivno odgovorilo na pitanje o tome brine li Ombudsman o dobrobiti svojeg osoblja, 97 % ih je bilo zadovoljno hibridnim i fleksibilnim radnim uvjetima Ombudsmana, a 90 % ih je bilo zadovoljno opremom i materijalom koje im je poslodavac pružio za rad na daljinu; sa zadovoljstvom primjećuje da je Ombudsman 2023. odlučio osigurati ergonomske stolice za sve osoblje koje ih zatraži;

26. potvrđuje da mali razmjeri ureda Ombudsmana omogućuju rukovoditeljima da pomno prate radno opterećenje osoblja i izvrše potrebne prilagodbe, čime se omogućuje rano otkrivanje potencijalnih slučajeva sindroma izgaranja na poslu; konstatira da anketa provedena među osobljem 2023. nije ukazala na probleme u pogledu raspodjele radnog opterećenja ili zdravstvenih problema povezanih s radom te da zdravstvena služba Europskog parlamenta nije izvijestila o dugotrajnim bolestima povezanima sa sindromom izgaranja na poslu;

27. sa zadovoljstvom primjećuje da tijekom 2023. nije bilo prijavljenih slučajeva uznemiravanja; potvrđuje napore koje je Ombudsman uložio da osigura radno okruženje u kojemu nema seksualnog i psihološkog uznemiravanja, osobito putem podizanja razine osviještenosti i osposobljavanja; sa zadovoljstvom konstatira da je anketa provedena 2023. u okviru unutarnje revizije etičkog okvira pokazala da je 90 % osoblja bilo svjesno politike i smjernica u pogledu svih vrsta uznemiravanja;

28. sa zadovoljstvom konstatira da je Ombudsman 2023. imao 18 plaćenih stažista (isti broj kao i 2022.), od kojih je jedan odabran na temelju prvog poziva Ombudsmana usmjerenog na kandidate s invaliditetom; potvrđuje da se tom inicijativom promiču uključivost i jednake mogućnosti tako što se pripravnicima pruža vrijedno iskustvo u institucijama EU-a;

Etički okvir i transparentnost

29. pozdravlja kontinuirane napore Ombudsmana da osnaži i podigne

razinu svijesti o etičkom okviru u institucijama; sa zadovoljstvom prima na znanje da je Ombudsman 2023. revidirao politiku o zviždačima kako bi se ojačala zaštita potencijalnih zviždača, osigurala bolja usklađenost sa standardima zaštite podataka, poboljšala povjerljivost i potpora te uključile odredbe o savjetnicima za etiku; pozdravlja punu primjenu etičkog alata SYSPER-a kojim se osoblju omogućuje ažuriranje izjava (o sukobu interesa i profesionalnim aktivnostima supružnika/partnera) te organizaciju interaktivnog tečaja pod nazivom „Poštovanje i dostojanstvo na radnom mjestu i naše uloge u svojstvu aktera, primatelja i prisutnih osoba”; pozdravlja rezultat opće ankete među osobljem provedene 2023. kojom se potvrđuje visoka razina osviještenosti osoblja o etičkim pitanjima; poziva na objavljivanje svih sastanaka na visokoj razini ureda Ombudsmana s vanjskim akterima, uključujući korporativne subjekte, interesne skupine i agencije EU-a, kako bi se osigurala transparentnost u donošenju odluka i zastupanju interesa;

30. konstatira da je unutarnja revizija (izvješće 22/03) o etičkom okviru Ombudsmana dovršena 2023. i da je izdano šest preporuka koje treba provesti do 31. prosinca 2024.; na temelju Upitnika konstatira da su četiri od tih preporuka u potpunosti provedene; poziva Ombudsmana da o statuse provedbe preostalih otvorenih preporuka obavijesti tijelo nadležno za davanje razrješnice;

31. konstatira da se strategija Ombudsmana za borbu protiv prijevara u velikoj mjeri temelji na postojećem etičkom okviru i načelu razdvajanja dužnosti za financijske funkcije; primjećuje da je 2023. Ombudsman preispitao i usvojio kodeks profesionalnih standarda koji se primjenjuju na osoblje uključeno u kontrolu financijskih operacija i kojim se utvrđuju dužnosti i odgovornosti u pogledu otkrivanja prijevarnih transakcija, uključujući postupak koji treba slijediti u slučajevima sumnje na prijevaru;

32. sa zadovoljstvom primjećuje da 2023. nije bilo prijavljenih slučajeva sukoba interesa ni slučajeva aktivnosti zviždača;

33. prima na znanje iz Upitnika da se Ombudsman nije službeno pridružio registru transparentnosti EU-a (uspostavljenom Međuinstitucijskim sporazumom od 20. svibnja 2021. između Europskog parlamenta, Vijeća Europske unije i Europske komisije o obveznom registru transparentnosti) kako bi se osiguralo da može razmatrati i eventualne pritužbe koje se odnose na tajništvo tog registra transparentnosti; konstatira, međutim, da je Ombudsman svoje postupanje uskladio s načelima registra transparentnosti i da provjerava jesu li govornici i sugovornici na događanjima i sastancima koje organizira Ombudsman registrirani u njemu; pozdravlja visoki stupanj transparentnosti koji je Ombudsman postigao objavljivanjem informacija o istragama, službenim putovanjima, sjednicama i događanjima u kojima sudjeluje na svojoj internetskoj stranici;

34. poziva Ombudsmana da uvede obvezu podnošenja izjave o financijskim interesima za više osoblje, uz javni pristup u stvarnom vremenu informacijama o mogućim sukobima interesa, vanjskim angažmanima i financijskoj imovini;

Zgrade

35. pozdravlja činjenicu da su se konačni proračun Ombudsmana (nakon prijenosa) za zgrade i povezani troškovi smanjili za približno 15 %, s 1 622 200 EUR 2022. na 1 373 000 EUR 2023.; konstatira da su se odobrena sredstva za najamninu smanjila za 26 %, s 1 177 700 EUR 2022. na 866 100 EUR 2023., uz stopu izvršenja plaćanja u obje godine od gotovo 100 %;

36. konstatira da je, nakon što se 2021. ureda Ombudsmana u Bruxellesu preselio u nove prostore koje je osigurao Parlament, zgrada organizirana kao prostor za zajednički rad s vrlo malo pojedinačnih ureda i s fleksibilnim prostorijama za suradnju i sastanke; sa zadovoljstvom konstatira da Ombudsman ne koristi zajedničku upotrebu radnih površina (engl. *hot-desking*) i to što svi članovi osoblja imaju vlastiti stol s dovoljno prostora za pohranu; konstatira da 2023. nije bilo promjena u pogledu ureda i da je opća anketa među osobljem provedena 2023. pokazala da je većina osoblja (56 %) pozitivno odgovorila u pogledu fizičke organizacije ureda u Bruxellesu;

37. podsjeća na to da Ombudsman nije vlasnik vlastitih zgrada, već unajmljuje zgradu u Bruxellesu i uredski prostor u Strasbourgu; sa zadovoljstvom napominje da je zgrada Havel u Strasbourgu u potpunosti pristupačna osobama sa smanjenom pokretljivošću ili drugim poteškoćama i izražava duboko žaljenje zbog toga što pristupačnost unajmljene zgrade u Bruxellesu zahtijeva poboljšanja; poziva Parlament da poboljša pristupačnost zgrade iznajmljene Ombudsmanu u Bruxellesu;

Digitalizacija, kibernetička sigurnost i zaštita podataka

38. prima na znanje uspjeh dugogodišnjeg pristupa Ombudsmana u pogledu korištenja integriranih sustava i resursa iz drugih institucija Unije, posebno Parlamenta i Komisije, kako bi se optimiralo korištenje proračuna i poboljšala koordinacija, primjerice u području digitalizacije; u tom kontekstu prima na znanje uspješnu implementaciju alata Komisije za strojno prevođenje koji su 2023. integrirani u sustave Ombudsmana (npr. internetske stranice); sa zadovoljstvom prima na znanje iz Upitnika da je taj projekt doveo do procijenjenog smanjenja troškova prevođenja za više od 30 % godišnje, kao i do smanjenja administrativnog opterećenja;

39. pozdravlja potpunu implementaciju kvalificiranog elektroničkog potpisa kojim se osoblju omogućuje sigurno potpisivanje dokumenata, kao i upotrebu QSigna Komisije kojim se osoblju

omogućuje potpisivanje dokumenata i upravljanje njima, uključujući dokumente o nabavi i ugovorne dokumente;

40. primjećuje da Ombudsman od 2023. aktivno istražuje prilike koje bi mogla pružiti upotreba umjetne inteligencije; u tom kontekstu pozdravlja partnerstvo Ombudsmana sa Zajedničkim istraživačkim centrom Europske komisije kako bi se eksperimentiralo s velikim jezičnim modelima te testirali i evaluirali primjeri uporabe umjetne inteligencije; nadalje konstatira da je Ombudsman kupio nekoliko alata umjetne inteligencije koji su uspješno doprinijeli stvaranju videosadržaja; pozdravlja činjenicu da je Ombudsman donio interne smjernice kako bi se osiguralo da se vanjski alati umjetne inteligencije upotrebljavaju na odgovoran i transparentan način; potiče Ombudsmana da osigura obvezno osposobljavanje osoblja o sigurnoj i etičkoj upotrebi alata umjetne inteligencije kako bi se poboljšalo njihovo razumijevanje i ublažili potencijalni rizici; poziva Ombudsmana da tijelo nadležno za davanje razrješnice nastavi obavještavati o napretku postignutom u pogledu testiranja i korištenja rješenja umjetne inteligencije;

41. konstatira da se, u pogledu informacijske tehnologije, Ombudsman oslanja na infrastrukturu i okvir za kibernetičku sigurnost Parlamenta te blisko surađuje s Komisijom u vezi s integracijom i održavanjem korporativnih alata Unije (SYSPER, ABAC, MiPS i ARES) i korištenjem okvirnih ugovora o informacijskim tehnologijama; konstatira da je, uzevši u obzir da je njegova razina kontrole nad podacima ograničena, Ombudsman zaključio sporazume o razini usluga s institucijama kako bi osigurao da je upravljanje osobnim podacima usklađeno s primjenjivim pravnim okvirom; sa zadovoljstvom primjećuje da Ombudsman 2023. nije bio izložen kibernetičkim napadima;

42. potiče Ombudsmana da blisko surađuju s Agencijom Europske unije za kibersigurnost (ENISA); predlaže da se svim zaposlenicima Ombudsmana nude redovito ažurirani programi osposobljavanja u području kibernetičke sigurnosti;

43. prima na znanje, u pogledu izvješća o unutarnjoj reviziji br. 21/03 o reviziji okvira Ombudsmana za zaštitu podataka, da je u četvrtom tromjesečju 2023. ostala otvorena jedna mjera te da je, u pogledu izvješća o unutarnjoj reviziji br. 20/04 o sigurnosti IKT-a Ombudsmana, 2023. sedam mjera bilo i dalje u tijeku; poziva Ombudsmana da tijelo nadležno za davanje razrješnice nastavi obavještavati o napretku postignutom po tim pitanjima;

Okoliš i održivost

44. pozdravlja činjenicu da je Ombudsman tijekom godina smanjio svoj ekološki otisak, posebno digitalizacijom svojih procesa, uklanjanjem pisača za pojedinačne korisnike, nezamjenjivanjem središnjih

procesorskih jedinica na kraju njihova životnog vijeka, mjerama za povećanje održivosti događanja i širokom upotrebom sustava za videokonferencije kako bi se izbjegla službena putovanja; primjećuje da se u pogledu ekološkog otiska svojih zgrada Ombudsman oslanja na mjere koje je poduzeo Parlament u svojstvu vlasnika zgrada; sa zadovoljstvom primjećuje da se u objema zgradama u kojima Ombudsman ima urede koristi 100 % čista energija; pozdravlja činjenicu da je Parlament 2024. ugradio solarne ploče, među ostalim na zgradu Havel u Strasbourgu;

45. konstatira da je Ombudsman 2023. nastavio poticati održivu mobilnost; u tom smislu pozdravlja činjenicu da je Ombudsman usvojio novu politiku mobilnosti kojom se predviđa plaćanje paušalnog doprinosa osoblju do razreda AST 8/AD 8 koje se za dolazak na radno mjesto koristi održivim vrstama prijevoza; nadalje prima na znanje iz Upitnika da je inicijativa kojom je Ombudsman osoblju pružio bicikle za korištenje tijekom radnog vremena bila neuspješna jer se tijekom probnog razdoblja bicikli gotovo uopće nisu koristili;

Međuinstitucijska suradnja

46. pozdravlja financijske i administrativne uštede postignute međuinstitucijskom suradnjom, posebno širokim rasponom sporazuma o razini usluga sklopljenih s Parlamentom i Komisijom te sudjelovanjem u međuinstitucijskim postupcima nabave; pozdravlja činjenicu da je suradnja između Parlamenta i Ombudsmana u području kibernetičke sigurnosti formalizirana revidiranim međuinstitucijskim sporazumom kojim se Parlamentu pruža okvir za nastavak pružanja čvrste potpore Ombudsmanu u pogledu kibernetičke sigurnosti; nadalje primjećuje da je Ombudsman 2023. s EPSO-om potpisao sporazum o razini usluga za organizaciju internih natječaja;

47. pohvaljuje Ombudsmana za dobru suradnju s Europskim uredom za borbu protiv prijevara (OLAF), Revizorskim sudom i Europskim uredom za borbu protiv prijevara koja se 2023. manifestirala u obliku sastanaka i razmjena mišljenja o, primjerice, načinima za poboljšanje transparentnosti i integriteta institucija Unije ili nadzornog okvira Unije; podsjeća da su Ombudsman i OLAF uspostavili sustav za izbjegavanje preklapanja istraga; na temelju Upitnika konstatira da Ombudsman i Europski nadzornik za zaštitu podataka uglavnom surađuju na *ad hoc* i neformalnoj osnovi s ciljem brze i učinkovite suradnje kada je to potrebno; potiče Ombudsmana na blisku suradnju s drugim institucijama i europskim agencijama;

48. poziva Ombudsmana da uspostavi formalizirani godišnji dijalog s odborima CONT i LIBE Europskog parlamenta (Odbor za proračunski nadzor (CONT) i Odbor za građanske slobode, pravosuđe i unutarnje poslove (LIBE)), kako bi se osiguralo sustavno praćenje institucijske

transparentnosti, reformi upravljanja i zaštite temeljnih prava;

49. prepoznaje važnost održavanja visoke razine razmjena i suradnje s Europskom mrežom pučkih pravobranitelja; pozdravlja organizaciju godišnje konferencije Europske mreže pučkih pravobranitelja za 2023., na kojoj su održane rasprave o temama kao što su migracije, umjetna inteligencija i etika u javnoj upravi; sa zadovoljstvom primjećuje da Ombudsman putem postupka upita pomaže članovima Europske mreže pučkih pravobranitelja u rješavanju istraga na nacionalnoj i regionalnoj razini, pri čemu je 2023. zaključio pet upita iz pet država članica Unije; pohvaljuje organizaciju godišnje konferencije Europske mreže pučkih pravobranitelja za 2023. kao vrijedne platforme za dijalog o ključnim pitanjima koja utječu na aktivnosti pučkih pravobranitelja diljem Europe;

50. pozdravlja činjenicu da Ombudsman 2023. nastavio blisko surađivati s relevantnim odborima Europskog parlamenta u važnim istragama, bilo predstavljanjem svojeg rada izravno na sjednicama odbora bilo slanjem informacija predsjednicima odbora; naglašava da su strateške inicijative i istrage koje provodi Ombudsman ključne za poboljšanje transparentnosti i odgovornosti uprave Unije;

Komunikacija

51. konstatira da se ukupni proračun za komunikacijske i promotivne aktivnosti (publikacije, organizacija događanja, digitalna komunikacija itd.) povećao za 17,20 %, sa 132 400 EUR 2022. na 155 200 EUR 2023.;

52. pozdravlja napore i djelovanja Ombudsmana da podigne svijest građana o njegovoj ulozi i mogućnostima da mu se obrate u slučaju nepravilnosti u postupanju od strane institucije Unije; u tom smislu prima na znanje komunikacijske kampanje provedene 2023., od niza videozapisa u kojima se predstavlja rad Ombudsmana i objašnjavaju tri ključna područja njegovih intervencija do objašnjenja učinka djelovanja Ombudsmana tijekom vremena u formatu prilagođenom elektroničkim uređajima i vodiča za pristup dokumentima; također pozdravlja organizaciju svečanosti dodjele Nagrade za dobru upravu te sudjelovanje Ombudsmana na Danu otvorenih vrata EU-a u Bruxellesu i Strasbourgu, na kojemu je bio domaćin ciljanih događanja za dionike uz sudjelovanje akademske zajednice i skupina za strateško promišljanje, kao i sudjelovanje na Europskom skupu mladih u Strasbourgu 2023.;

53. prepoznaje napore koje je Ombudsman poduzeo za pružanje transparentnih informacija i objavljivanje podataka (uključujući statističke podatke o broju predmeta) u informativnom formatu prilagođenom korisnicima na internetskog stranici Ombudsmana (iako ti podaci nisu dostupni u otvorenom formatu); pozdravlja činjenicu da se na internetskim stranicama objavljuje vremenski

okvir za sve istrage pritužbi, s informacije o zaključenim i predstojećim ključnim etapama u svakoj istrazi;

54. konstatira da Ombudsman ima račune društvenih medija na Instagramu, LinkedInu, X-u (bivši Twitter), na kojima je broj sljedbenika nastavio rasti 2023. godine; pozdravlja sudjelovanje Ombudsmana u pilot-projektu koji vodi Europski nadzornik za zaštitu podataka s ciljem uključivanja institucija Unije na *EU-Voice* i *EU-Video*, dvije besplatne i otvorene mreže društvenih medija, temeljene na softveru Mastodon, koje institucijama Unije omogućuju interakciju s javnošću dijeljenjem tekstova, slika, videa i podcasta.