

**Digitalizzazione, cibersecurity, protezione dei dati:**

38. invita la Mediatrice, nel quadro della sua politica per la digitalizzazione, a sviluppare ulteriormente l'interazione tra il sito web e il sistema di gestione dei casi, garantendo un'importazione automatica delle informazioni dal sito web al sistema di gestione delle denunce, consentendo al denunciante di allegare a una denuncia presentata online ulteriore corrispondenza, e chiede che l'account online sia utilizzato nell'interazione con il denunciante durante l'intero processo;
39. si compiace del fatto che la Mediatrice sostenga l'importanza della protezione dei dati e si impegni a sensibilizzare ulteriormente gli utenti in merito all'importanza della protezione dei dati online; si congratula con la Mediatrice per il suo piano d'azione per il regolamento sulla protezione dei dati dell'Unione europea, elaborato nel 2018, volto a consentire alle istituzioni di adeguarsi alla nuova legislazione, nonché per i progressi compiuti nell'attuazione delle 24 azioni individuate nel piano nel corso del 2019; apprezza la creazione del registro delle attività di trattamento della Mediatrice europea e la cooperazione con il Parlamento europeo;
40. accoglie con favore il fatto che la Mediatrice utilizzi software gratuiti e open source per la comunicazione esterna e interna; apprezza il fatto che la Mediatrice riconosca il valore aggiunto del software open source al fine di aumentare la trasparenza;
41. incoraggia la Mediatrice a seguire la raccomandazione del Garante europeo della protezione dei dati per rinegoziare l'accordo di licenza interistituzionale e il contratto di attuazione, firmato tra le istituzioni dell'Unione e Microsoft nel 2018, con l'obiettivo di raggiungere la sovranità digitale, evitare la dipendenza da un unico fornitore (vendor lock-in) e la mancanza di controllo, oltre a garantire la protezione dei dati personali;

**Comunicazione:**

42. si compiace del fatto che nel 2019 la Mediatrice abbia superato gli obiettivi stabiliti in materia di media sociali; rileva che la Mediatrice è stata menzionata 36 717 volte su Twitter (l'obiettivo era 20 000) e che il numero dei suoi follower su Twitter è passato da 22 600 alla fine del 2018 a 26 300 nel dicembre 2019, registrando un incremento del 16 %; osserva che il canale che ha fatto registrare la crescita più rapida è stato Instagram, dove il pubblico è aumentato del 47 % nel corso dell'anno, mentre su LinkedIn il numero dei follower è aumentato del 21 %;
43. si congratula con la Mediatrice per l'entrata in funzione della nuova intranet, SISTEO, che è online da dicembre 2019 e per la quale era stato avviato nel 2018 un progetto di revisione volto ad agevolare la divulgazione delle informazioni e a facilitare l'accesso ai processi e agli strumenti interni nonché alle applicazioni e alle piattaforme interistituzionali; si compiace inoltre del fatto che nel dicembre 2019 sia stato ultimato il progetto per la realizzazione di un'extranet della Rete europea dei difensori civici;
44. sottolinea l'importanza di una collaborazione ben funzionante all'interno della Rete europea dei difensori civici (ENO), dato che la legislazione e le politiche dell'Unione sono sempre più importanti per la vita quotidiana dei cittadini degli Stati membri;
45. richiama l'attenzione sulla seconda edizione del premio per la buona amministrazione avviato dalla Mediatrice, cui erano candidati 54 progetti entusiasmanti ispirati dalle principali istituzioni dell'Unione nonché da numerose agenzie e altri organi, il che testimonia l'elevato livello di interesse per tale premio; osserva che il premio generale per la buona amministrazione è stato assegnato alle équipes della Commissione che hanno lavorato all'iniziativa dell'Unione volta a ridurre l'inquinamento da plastica e a sensibilizzare l'opinione pubblica sul problema;

**Dimensione ambientale:**

46. si compiace dell'impegno della Mediatrice a ridurre la propria impronta ambientale attraverso azioni concrete come l'ampio uso di attrezzature per le videoconferenze in occasione di riunioni interne e istituzionali, il che ha consentito di ridurre il numero di missioni; prende atto della politica del telelavoro, di cui si avvalgono numerosi membri del personale (nonché tutto il personale durante la pandemia di COVID-19), che limita gli spostamenti individuali; incoraggia la Mediatrice a continuare ad intraprendere azioni volte a ridurre l'impronta di carbonio e a prestare particolare attenzione al mix energetico utilizzato dall'istituzione, ponendo l'accento sulla promozione delle fonti pulite e rinnovabili.
47. accoglie con favore le iniziative adottate dall'ufficio della Mediatrice volte a incoraggiare l'uso dei trasporti pubblici fornendo sostegno finanziario per gli abbonamenti annuali e limitando i parcheggi disponibili per le autovetture.

21CE2225

