

9. prende atto della riduzione degli stanziamenti riportati dal 2020 al 2021, pari a 215 895,65 EUR, vale a dire l'1,7 % del bilancio del 2020, rispetto a quelli riportati dal 2019 al 2020 (che ammontavano a 323 410 EUR, pari al 2,8 % del bilancio del 2019); osserva inoltre che il 74,31 % degli stanziamenti riportati dal 2019 al 2020 è stato utilizzato (rispetto al 90,36 % del 2018);
10. riconosce che, nel corso del 2020, la pandemia di COVID-19 ha avuto un impatto sul bilancio del Mediatore riducendo le spese previste per conferenze (-109 % rispetto al 2019), missioni (-89 % rispetto a quanto speso nel 2019) e formazione del personale (-59 % rispetto a quanto speso nel 2019); è consapevole del fatto che la riduzione delle spese ha reso disponibili risorse che sono state riassegnate per finanziare parte dei costi connessi al trasferimento della sede di Bruxelles (da finalizzare nel 2021); accoglie con favore la dimostrazione di un uso efficiente e ottimizzato delle risorse del Mediatore;
11. osserva che il Mediatore ha organizzato tre gare d'appalto nel 2020, di cui due contratti di valore molto modesto (fino a 15 000 EUR) e un contratto di valore modesto (fino a 60 000 EUR), con un unico candidato a causa della natura specifica della formazione offerta dall'offerente;

Gestione interna, performance, controllo interno

12. accoglie con favore l'adozione, nel dicembre 2020, della strategia "Verso il 2024", che delinea l'approccio che il Mediatore adotterà durante il mandato 2020-2024 per contribuire a creare, nella misura più ampia possibile, un'amministrazione dell'Unione più responsabile, trasparente, etica ed efficiente al fine di far fronte a sfide quali lo scetticismo nei confronti dell'Unione, le sfide politiche e il piano di ripresa dalla COVID-19; ritiene che tale approccio sia essenziale per garantire un'efficacia continua e rafforzare la fiducia dei cittadini nell'istituzione;
13. osserva che, nel 2020, al fine di sostenere la strategia "Verso il 2024", il Mediatore ha riesaminato il proprio organigramma, finalizzando tale processo nel giugno 2021 con l'assunzione della direttrice amministrativa; invita il Mediatore a monitorare i risultati delle modifiche apportate alla propria struttura organizzativa sul lungo periodo e a riferire in merito agli stessi; prende atto con soddisfazione dei risultati positivi della nuova struttura organizzativa, che si fonda in larga misura su un sistema basato sulla fiducia nel personale e include aspetti quali il rafforzamento dell'impatto e dell'efficienza del processo di indagine attraverso l'eliminazione di una gerarchia eccessiva, la facilitazione della comunicazione interna, del coordinamento e del lavoro collaborativo tra i team, la possibilità per il personale di acquisire esperienza manageriale come team leader e la garanzia di una forza lavoro versatile e flessibile; ritiene che la creazione di gruppi di revisione paritari faciliterà la coerenza e un approccio uniforme e migliorerà la qualità del lavoro sui casi;
14. è consapevole del fatto che il nuovo contesto mira a garantire una ripartizione più efficiente del carico di lavoro attraverso l'assegnazione di assistenti alla gestione delle denunce che non rientrano nel mandato del Mediatore, i quali, ad esempio, consigliano ai denunciatori di contattare l'autorità meglio in grado di occuparsi di tali questioni; si compiace del fatto che tale decisione strategica abbia consentito agli assistenti di trattare il 22 % di tutte le denunce ricevute che non rientrano nel mandato del Mediatore, concedendo agli addetti al trattamento dei casi più tempo per concentrarsi sulle indagini; invita il Mediatore a fornire all'autorità di scarico un elenco di tali denunce;
15. osserva che il Mediatore ha altresì sviluppato una nuova serie di indicatori chiave di prestazione (ICP), oltre alle azioni organizzate in sei aree tematiche nel quadro del piano di gestione annuale (PGA) 2020, su cui il Mediatore si concentrerà nel 2021, al fine di contribuire a misurare l'attuazione degli obiettivi della strategia "Verso il 2024"; prende atto del fatto che gli ICP sono stati inclusi per la prima volta nel piano di gestione annuale per il 2021 e che i risultati saranno inclusi nella relazione annuale di attività 2021; si compiace del conseguimento di risultati di performance rilevanti, anche durante la pandemia, in particolare per quanto concerne gli ICP che hanno superato gli obiettivi interni;
16. riconosce che, sebbene la pandemia di COVID-19 abbia avuto un impatto sul numero di denunce presentate al Mediatore, tale impatto non è stato troppo esteso poiché si è verificata solo una lieve diminuzione sia del numero complessivo di denunce presentate (2 107 nel 2020 rispetto alle 2 171 del 2019 e alle 2 180 del 2018), sia del numero complessivo delle denunce trattate (2 148 nel 2020 rispetto alle 2 201 del 2019);

