Europski parlament
2024-2029

Odbor za proračunski nadzor

2025/2153(DEC)

15.12.2025

NACRT IZVJEŠĆA

o razrješnici za izvršenje općeg proračuna Europske unije za financijsku godinu 2024., dio VIII. – Europski ombudsman
(2025/2153(DEC))

Odbor za proračunski nadzor

Izvjestitelj: Pasquale Tridico

PR_DEC_Other

SADRŽAJ

Stranica

1. PRIJEDLOG ODLUKE EUROPSKOG PARLAMENTA 3

2. PRIJEDLOG REZOLUCIJE EUROPSKOG PARLAMENTA 5

1. PRIJEDLOG ODLUKE EUROPSKOG PARLAMENTA

o razrješnici za izvršenje općeg proračuna Europske unije za financijsku godinu 2024., dio VIII. – Europski ombudsman
(2025/2153(DEC))

Europski parlament,

– uzimajući u obzir opći proračun Europske unije za financijsku godinu 2024.[1],

– uzimajući u obzir konsolidiranu godišnju računovodstvenu dokumentaciju Europske unije za financijsku godinu 2024. (COM(2025)0359 – C10-0153/2025)[2],

– uzimajući u obzir godišnje izvješće o radu za 2024. Europskog ombudsmana i njegovo izvješće o proračunskom i financijskom upravljanju za 2024.,

– uzimajući u obzir godišnje izvješće Revizorskog suda o izvršenju proračuna za financijsku godinu 2024., kojemu su priloženi odgovori institucija[3],

– uzimajući u obzir izjavu o jamstvu[4] u pogledu pouzdanosti računovodstvene dokumentacije te zakonitosti i pravilnosti povezanih transakcija, koju je u skladu s člankom 287. Ugovora o funkcioniranju Europske unije Revizorski sud podnio za financijsku godinu 2024.,

– uzimajući u obzir članak 314. stavak 10. te članke 317., 318. i 319. 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 (A10-0000/2026),

---

1 SL L 207, 22.2.2024, str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/budget/2024/207/oj.
2 SL C, C/2025/4944, 13.10.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/4944/oj.
3 SL C, C/2025/5409, 8.10.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/5409/oj.
4 SL C, C/2025/5407, 13.10.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/5407/oj.
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: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/2509/oj.

1. daje razrješnicu Europskom ombudsmanu za izvršenje proračuna Europskog ombudsmana za financijsku godinu 2024. / odgađa svoju Odluku o razrješnici Europskom ombudsmanu za izvršenje proračuna Europskog ombudsmana za financijsku godinu 2024.;

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, 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).

2. PRIJEDLOG REZOLUCIJE EUROPSKOG PARLAMENTA

s primjedbama koje su sastavni dio Odluke o razrješnici za izvršenje općeg proračuna Europske unije za financijsku godinu 2024., dio VIII. – Europski ombudsman (2025/2153(DEC))

Europski parlament,

– uzimajući u obzir svoju Odluku o razrješnici za izvršenje općeg proračuna Europske unije za financijsku godinu 2024., dio VIII. – Europski ombudsman,

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

– uzimajući u obzir izvješće Odbora za proračunski nadzor (A10-0000/2026),

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) br. 2021/1163 Europskog parlamenta od 24. lipnja 2021.[1] utvrđeni propisi i opći uvjeti kojima se uređuje obnašanje dužnosti Europskog ombudsmana (Statut Europskog ombudsmana);

D. budući da je, nakon što ju je Parlament izabrao 17. prosinca 2024., nova ombudsmanica položila prisegu 27. veljače 2025., čime je osiguran kontinuitet i učinkovito ispunjavanje mandata Ombudsmana u promicanju transparentnosti, dobre uprave i prava građana u institucijama Unije;

E. budući da je nakon donošenja Uredbe (EU, Euratom) 2021/1163 Europski 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 2024. iznosio ukupno 13,3 milijardi EUR, tj. 6,9 % rashoda proračuna Unije; konstatira da je proračun Ombudsmana činio 0,10 % odobrenih sredstava za naslov 7. VFO-a;

2. konstatira da je Revizorski sud u godišnjem izvješću za financijsku godinu 2024. („izvješće Revizorskog suda”) ispitao uzorak od 70 transakcija pod naslovom „Uprava”, isti broj kao 2023.; budući da Revizorski sud također navodi da administrativni rashodi

[1] SL L 253, 16.7.2021, str. 1.

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

obuhvaćaju rashode za ljudske resurse, uključujući rashode za mirovine, koji su 2024. činili oko 69 % ukupnih administrativnih rashoda, te rashode za zgrade, opremu, energiju, komunikacije i informacijsku tehnologiju te da njegov dugogodišnji rad upućuje na to da su ti rashodi općenito niskorizični;

3. konstatira da je 16 (23 %) od 70 transakcija sadržavalo pogreške, ali da Revizorski sud, na temelju tri kvantificirane pogreške, procjenjuje da je stopa pogreške ispod praga značajnosti; napominje da u izvješću Revizorskog suda nisu utvrđeni posebni problemi koji se odnose na Ombudsmana;

Proračunsko i financijsko upravljanje

4. konstatira da je proračun Ombudsmana 2024. godine iznosio 13 843 160 EUR, što predstavlja povećanje od 630 713 EUR (+4,77 %) u odnosu na 2023.; prima na znanje, iz odgovora Ombudsmana na upitnik koji je podnio Odbor za proračunski nadzor za razrješnicu za proračun za 2024. (dalje u tekstu „Upitnik”), da je to povećanje uglavnom posljedica usklađivanja plaća;

5. prima na znanje da je praćenje proračuna tijekom financijske godine 2024. rezultiralo stopom izvršenja proračuna od 97,55 %, što je povećanje od 2,16 % u odnosu na 2023.; napominje da ta stopa uključuje odobrena sredstva prenesena iz 2024. u 2025.; prima na znanje da je stopa izvršenja odobrenih sredstava za plaćanje za tekuću godinu iznosila 97,08 %, što je smanjenje od 0,50 % u odnosu na 2023.; prima na znanje povećanje od 29,60 % prenesenih odobrenih sredstava (krediti C8), tj. s 304 550 EUR 2023. na 394 667 EUR 2024.; konstatira poboljšanje u stopi izvršenja automatskih prijenosa odobrenih sredstava iz prethodne godine, koja je 2024. iznosila 73,27 %, u odnosu na 73,27 % 2023.;

6. konstatira da je Ombudsman tijekom 2024. izvršio četiri proračunska prijenosa u skladu s člankom 29. Financijske uredbe, što predstavlja ukupno 280 500 EUR ili 2,02 % odobrenih sredstava za tu financijsku godinu, u odnosu na 1,8 % 2023.; napominje da su ti prijenosi bili potrebni za povećanje sredstava za različite proračunske linije, na primjer za, među ostalim, čišćenje, održavanje i potrošnju energije (+41 %), troškove službenih putovanja (+38,60 %) i informatiku (+24,80 %); napominje da je Ombudsman 2024. znatno smanjio svoje rashode za prevođenje nakon uspješne integracije umjetne inteligencije u postupke prevođenja za internetske stranice Ombudsmana; napominje da su uštede ostvarene u skladu s tim iskorištene za jačanje drugih područja proračunskim prijenosima;

7. sa zadovoljstvom prima na znanje iz godišnjeg izvješća o radu Ombudsmana za 2024. („godišnje izvješće”) da su 2024. sva plaćanja izvršena u regulatornom roku od 30 dana; nadalje konstatira da je prosječno vrijeme za plaćanje računa iznosilo 13,20 dana, što je poboljšanje u odnosu na 2023. (13,50 dana); u pogledu prelaska Ombudsmana na novi financijski i računovodstveni sustav (SUMMA), napominje da se od Ombudsmana traži da plati 200 000 EUR za prava pristupa tom sustavu, što je isti iznos koji se traži od drugih, mnogo većih institucija Unije; napominje da je taj iznos dvostruko veći od proračuna Ombudsmana za tu vrstu usluga; poziva Komisiju da pronađe rješenje za to da se Ombudsmanu omogući pristup SUMMA-i po cijeni koja je razmjerna veličini Ombudsmana;

8. napominje da je tijekom 2024. učinak ruske ratne agresije na Ukrajinu nastavio stavljati

proračunski pritisak na Ombudsmana; konstatira da je povećanje troškova energije najviše utjecalo na Ombudsmana; u tom kontekstu napominje da je trebalo ponovno izračunati paušalni iznos koji je Ombudsman platio Parlamentu za troškove najma kako bi se on uskladio sa stvarnim troškovima; napominje da su se zbog toga stvarni rashodi Ombudsmana za energiju 2024. povećali za 75 %, s 168 900 EUR 2023. na 295 400 EUR 2024.; prima na znanje iz Upitnika stajalište Ombudsmana da kumulativni učinak inflacijskog pritiska i ograničenje rashoda koji se ne odnose na plaće na najviše 2 % u usporedbi s prethodnom godinom utječu na dugoročnu održivost proračuna Ombudsmana; prepoznaje potrebu za tim da sve institucije EU-a poboljšaju svoje upravljanje proračunom uzimajući u obzir i nestabilnost cijena, posebno u energetskom sektoru, pri sklapanju ugovora s pružateljima usluga;

9. konstatira da je proračun za službena putovanja osoblja 2024. iznosio 120 000 EUR (isti iznos kao za 2023.); napominje, međutim, da je tijekom 2024. povećanje proračunskog članka za službena putovanja od +38,60 % provedeno unutarnjim prijenosima; prima na znanje objašnjenje Ombudsmana prema kojem je to povećanje bilo potrebno zbog inflacije i povećanja troškova smještaja i broja potrebnih službenih putovanja Ombudsmana te proračunskih procjena na temelju onih iz prethodnih godina u kojima su putovanja bila ograničena zbog pandemije bolesti COVID-19; konstatira da je prvotni proračun Ombudsmana za službena putovanja 2023. ostao isti kao prethodnih godina (2022. i 2023.), odnosno u visini od 35 000 EUR; napominje da su, nakon povećanja tog proračuna unutarnjim prijenosima, stvarno nastali troškovi za službenih putovanja 2024. iznosili ukupno 41 326 EUR;[3]

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 17 sastavnica, kako je utvrđeno u godišnjem planu upravljanja Ombudsmana za 2024.; primjećuje da je 2024. ostvareno ili premašeno 13 od tih sastavnica ključnih pokazatelja uspješnosti;

11. primjećuje da je Ombudsman 2024. obradio 2 264 nove pritužbe (2 392 u 2023.), otvorio 411 istraga (392 u 2023.), uključujući 49 istraga od javnog značaja (56 u 2023.), zaključio 421 istragu (372 u 2023.) i riješio velik broj pritužbi u vezi s javnim pristupom, koji se povećao sa 167 u 2023. na (novi) rekordni broj od 212 u 2024. (160 od njih bilo je praćeno istragama, a 193 su zaključene);

12. pohvaljuje Ombudsmana zbog skraćivanja vremena potrebnog za obradu spisa na različitim razinama postupka, primjerice prosječnog vremena potrebnog za rješavanje pritužbe (sa 39 dana 2023. na 36 dana 2024.) i za rješavanje pritužbe u okviru mandata (s 91 dan 2023. na 86 dana 2024.); ipak prima na znanje znatno povećanje prosječnog vremena potrebnog za zatvaranje predmeta u području javnog pristupa dokumentima s 42 dana 2023. na 85 radnih dana 2024.; napominje da je Ombudsman premašio svoj cilj (100%) u pogledu stope rješavanja predmeta (tj. zaključenih predmeta u usporedbi s novim predmetima zaprimljenima tijekom godine); međutim, žali zbog toga što je prosječno vrijeme (168 dana) za rješavanje istrage 2024. i dalje bilo visoko (porast u odnosu na 165 dana 2023.), što je znatno iznad cilja od 150 dana; u tom kontekstu sa

[3] https://www.ombudsman.europa.eu/hr/doc/declarations-and-transparency/hr/196382 i https://www.ombudsman.europa.eu/hr/doc/declarations-and-transparency/hr/198831.

zadovoljstvom prima na znanje iz izvješća Ombudsmana Parlamentu o daljnjim mjerama u vezi s razrješnicom za financijsku godinu 2023. („izvješće o daljnjim mjerama”) da je jedan od ključnih strateških ciljeva novoizabranog Ombudsmana jačanje suradnje i dijaloga s institucijama, tijelima i agencijama Unije kako bi se u konačnici skratilo vrijeme potrebno za obradu istraga;

13. kad je riječ o nalazima, konstatira da je Ombudsman 2024. iznio prijedlog za rješenje u 14 slučajeva i preporuke u trima predmetima koji se odnose na javni pristup dokumentima; nadalje konstatira poboljšanje u pogledu pozitivnih odgovora institucija Unije na prijedloge Ombudsmana za poboljšanje njihove administracije, s ukupnom stopom prihvaćanja od 82 % 2024. (u usporedbi sa 81 % 2023.), s obzirom na to da ta stopa uključuje predmete zaključene 2023.; traži od Ombudsmana da nastavi raditi na postizanju visoke razine usklađenosti sa svojim zaključcima, preporukama i prijedlozima;

14. cijeni činjenicu da je Ombudsman 2024. nastavio ulagati napore u povećanje informiranosti građana i njihovo razumijevanje njegova mandata; u tom kontekstu sa zadovoljstvom primjećuje povećanje udjela pritužbi u okviru mandata, s 33 % 2022. i 37 % 2023. na 39 % 2024.; nadalje prima na znanje iz izvješća o daljnjim mjerama da je jedan od novih strateških ciljeva Ombudsmana pokretanje ciljanih komunikacijskih aktivnosti kako bi se osiguralo da su građani kojima je Ombudsman potreban svjesni svojeg prava i korištenja njegovih usluga; u tom kontekstu napominje da se zbog toga očekuje povećanje broja pritužbi, što će potaknuti potrebu za preispitivanjem i prilagodbom metoda rada te poboljšanjem upotrebe digitalnih alata, posebno umjetne inteligencije, kako bi se dodatno pojednostavnio postupak rješavanja pritužbi; poziva Ombudsmana da tijelo nadležno za davanje razrješnice nastavi obavještavati o napretku postignutom po tom pitanju;

15. prepoznaje napore i pozitivan učinak Ombudsmana u području etike, transparentnosti i odgovornosti 2024., posebno kao rezultat istraga koje se odnose na različite institucije, tijela i agencije Unije; konstatira da se velika većina tih istraga (65 %) 2025. odnosila na Komisiju;

16. posebno prima na znanje istrage Ombudsmana: i. o načinu na koji Vijeće i Komisija postupaju sa zahtjevima za javni pristup zakonodavnim dokumentima (posebno o iznimkama od uskraćivanja pristupa), s obzirom na to da je Ombudsman zaključio da su u mnogim slučajevima te dvije institucije preširoko primjenjivale iznimke na temelju prava Unije o pristupu dokumentima, koristeći obrazloženje koje je Sud Europske unije već odbacio, ii. o odbijanju Komisije da potrošačima odobri pristup dokumentima koji se odnose na reviziju pravila Unije o informacijama o hrani i da omogući pristup informacijama dionika i država članica u vezi s Unijinim „Aktom o obnovi prirode” i iii. o propustu Komisije da utvrdi dokumente koji obuhvaćaju razmjene s državama članicama ili interne razmjene u vezi s pripremom sastanaka na visokoj razini o Memorandumu o razumijevanju između EU-a i Tunisa;

17. pozdravlja istrage Ombudsmana provedene 2024. u području etike; posebno prima na znanje slučaj „rotirajućih vrata” koji se odnosi na dva bivša člana osoblja Agencije Europske unije za suradnju tijela za izvršavanje zakonodavstva, istragu na temelju pritužbe zbog povrede koja se odnosi na navodni sukob interesa u koji je uključen povjerenik za poljoprivredu i istragu o tome kako Komisija osigurava da nema sukoba

interesa sa stručnjacima koji joj pomažu u ocjenjivanju prijedloga koji će se financirati u okviru Europskog fonda za obranu;

18. prima na znanje iz izvješća o daljnjem postupanju da je Ombudsman nastavio pratiti poteškoće u pogledu transparentnosti i odgovornosti povezane s Mehanizmom za oporavak i otpornost u okviru rješavanja pritužbi u području javnog pristupa dokumentima, uglavnom u vezi s pregovorima o nacionalnim planovima za oporavak i otpornost; među tim pitanjima primjećuje znatna kašnjenja s kojima se Komisija susrela pri odgovaranju na zahtjeve za pristup informacijama i razinu odobrenog pristupa; cijeni činjenicu da je Komisija, u slučaju koji se odnosi na nizozemski plan za oporavak i otpornost, nakon prijedloga za rješenje koji je dao Ombudsman, odobrila širi pristup za 172 dokumenta; međutim, oštro osuđuje Komisiju zbog toga što joj je bio potreban 21 mjesec da odgovori na ponovni zahtjev podnositelja pritužbe (novinara), tj. da je to učinila u srpnju 2024., kada odobreni pristup dokumentima više nije bio koristan u predviđenu svrhu; slaže se da u pitanjima od znatnog javnog interesa, kao što je Mehanizam za oporavak i otpornost, ne bi trebalo biti kašnjenja u pružanju pristupa dokumentima; ponavlja stajalište Ombudsmana da bi Komisija pri primjeni izuzeća od javnog pristupa u skladu s Uredbom 1049/2001[4] trebala pažljivo razmotriti postojanje prevladavajućeg javnog interesa;

19. podsjeća da bi prema mišljenju Ombudsmana ograničenja pristupa dokumentima, posebno zakonodavnim dokumentima, trebala biti iznimka i ograničena na ono što je apsolutno nužno; podsjeća i na to da se svaka odluka kojom se javnosti uskraćuje pristup dokumentima mora temeljiti na jasno i strogo definiranim pravnim izuzećima, popraćenima argumentiranim i konkretnim obrazloženjem, kako bi građani mogli razumjeti uskraćivanje pristupa i učinkovito iskoristiti dostupne pravne lijekove; smatra da bi proaktivniji pristup pomogao osigurati učinkovitu transparentnost i spriječio skupe i zahtjevne pravne sporove između građana i institucija[5];

20. podsjeća da je unutarnji revizor proveo reviziju okvira Ombudsmana za upravljanje rizicima, pri čemu je dogovoren akcijski plan u devet točaka za provedbu do kraja 2024.; prima na znanje iz Upitnika i izvješća o daljnjim mjerama da su provedene sve mjere, uključujući donošenje nove metodologije procjene rizika; poziva Ombudsmana da tijelo nadležno za davanje razrješnice obavještava o ishodu revizije provedbe tog akcijskog plana koju je proveo unutarnji revizor; traži od Ombudsmana da tijelo nadležno za davanje razrješnice obavještava i o daljnjim mjerama u vezi s preporukama iz izvješća unutarnje revizije 20/04 (o informatičkoj sigurnosti), 21/03 (o okviru za zaštitu podataka) i 22/03 (o etičkom okviru);

Ljudski resursi, jednakost i dobrobit osoblja

21. prima na znanje smanjenje ukupnog broja osoblja Ombudsmana od 4,90 %, s 82 u 2023. na 78 u 2024.; nadalje napominje da je 2024. Ombudsman zapošljavao 46 dužnosnika, u usporedbi s 40 u 2023., odnosno 9 ugovornih djelatnika, isti broj kao i 2023.; konstatira blago smanjenje udjela osoblja koje radi na temeljnim poslovima Ombudsmana

---

[4] 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).

[5] https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2023-0295_HR.html .

(pritužbe i istrage), s 42,68 % 2023. na 42,30 % 2024.; sa zadovoljstvom konstatira da se stopa popunjenosti radnih mjesta povećala s 95 % 2023. na 97 % 2024., dok se stopa fluktuacije osoblja smanjila s 5,20 % 2023. na 6,40 % 2024.; podsjeća na važnost pružanja ugovora na neodređeno vrijeme kako bi se zadržale vještine, kontinuitet i produktivno radno okruženje;

22. podsjeća da je mjesto glavnog tajnika Ombudsmana nepopunjeno već više od dvije godine, od 1. rujna 2022.; napominje da je Ombudsman 30. lipnja 2025. pokrenuo međuinstitucijski postupak za zapošljavanje svojeg novog glavnog tajnika objavom poziva na iskaz interesa (br. OMB/2/2025), što je rezultiralo s 14 prihvatljivih prijava; nadalje napominje da je postupak odabira dovršen 2025. i da je odabran novi glavni tajnik koji će preuzeti to mjesto 1. siječnja 2026.; konstatira da su u tom slučaju povjerenstvo za odabir činile tri osobe, od kojih je jedna bila i sama ombudsmanica, koja je bila uključena u procjenu prihvatljivosti prijava i razgovore s kandidatima; smatra da činjenica da je odabrani glavni tajnik prethodno obnašao dužnost voditelja kabineta sadašnje ombudsmanice, koja je predsjedala povjerenstvom za odabir, izaziva zabrinutost zbog mogućeg favoriziranja u postupku odabira, čak i ako se postupak odabira provodio zakonito;

23. napominje da su, nakon saslušanja ombudsmanice na sjednici Odbora Parlamenta za proračunski nadzor 6. studenoga 2025., članovi Odbora Parlamenta za proračunski nadzor 18. studenoga 2025. podnijeli niz pisanih dodatnih pitanja o odabiru novog glavnog tajnika (OMB/2/2025), na koja je Ombudsman odgovorio 21. studenoga 2025.; u tom se kontekstu ne slaže sa stajalištem Ombudsmana da se primjenjuje sudska praksa koja se temelji na predmetu Meroni (C-9/56 i C-10/56) jer se ta sudska praksa ne odnosi na delegiranje ovlasti u pogledu kadrovskih pitanja (kao što je odabir člana osoblja), već na delegiranje diskrecijskih ovlasti vanjskim/privatnim tijelima; nadalje naglašava da Parlament ne zahtijeva od ombudsmanice da delegira prava i obveze Ombudsmana kao tijela za imenovanje, no dovodi u pitanje njezinu prisutnost u povjerenstvu za odabir, s obzirom na to da se u članku 3. Priloga III. Pravilniku o osoblju izričito navodi da se „povjerenstvo za odabir sastoji od predsjednika kojeg imenuje tijelo za imenovanje i članova koje imenuju tijelo za imenovanje i odbor osoblja, od kojih svaki imenuje isti broj”, što znači da se pravom Unije ne zahtijeva da tijelo za imenovanje bude član povjerenstva za odabir; naglašava da donošenjem konačne odluke, što je zadaća tijela za imenovanje, tijelo za imenovanje također potvrđuje da je cijeli postupak odabira bio zakonit, uključujući usklađenost kandidata sa svim kriterijima prihvatljivosti, s obzirom na to da bi takva zadaća postala tek površna ako bi tijelo za imenovanje također bilo predsjednik povjerenstva za odabir u prethodnim fazama postupka/natječaja, što se dogodilo u predmetnom postupku; osim toga, prima na znanje odbijanje Ombudsmana da tijelu nadležnom za davanje razrješnice dostavi sve dokumente povezane s provjerom prihvatljivosti, procjenom prijava, stvarnim razgovorima povjerenstva za odabir s kandidatima koji su ušli u uži izbor i bilateralnim razgovorom s Ombudsmanom, navodeći među argumentima „ograničenja pravnog okvira kojim se uređuje povjerljivost” kako bi se izbjegao „rizik od ugrožavanja neovisnosti i integriteta postupka odabira” ako bi se takvi dokumenti objavili; podsjeća da Parlament ima pravo zatražiti sve potrebne informacije u skladu s člankom 319. stavkom 2. Ugovora o funkcioniranju Europske unije; ističe da prosljeđivanje informacija Parlamentu u svrhu davanja razrješnice nije jednako objavljivanju tih informacija; nadalje naglašava da je Parlament uspostavio sveobuhvatan skup sigurnosnih pravila koja su u skladu s istim načelima i standardima kao i za druge institucije Unije, uključujući sigurnosnu provjeru,

načelo nužnog pristupa, sigurno područje i sigurne čitaonice, kazne za kršenja itd.; s obzirom na navedeno potiče Ombudsmana da tijelu nadležnom za davanje razrješnice dostavi sve dokumente povezane s provjerama prihvatljivosti, procjenom prijava, stvarnim razgovorima kandidata koji su ušli u uži izbor s povjerenstvom za odabir i bilateralnim razgovorom s Ombudsmanom, a koji su povezani s postupkom odabira glavnog tajnika Ombudsmana (OMB/2/2025);

24. ističe da Ombudsman ima ulogu u promicanju dobrog upravljanja, među ostalim osiguravanjem da je etički okvir svih institucija, tijela i agencija Unije čvrst i da može osigurati transparentnost i odgovornost; čvrsto vjeruje da sve institucije, tijela i agencije Unije, a posebno Europski ombudsman, trebaju izbjegavati svaku percepciju favoriziranja ili sukoba interesa jer čak i ako se samo čini da takve pojave postoje, to ugrožava integritet i misiju tih tijela te bi moglo negativno utjecati na povjerenje građana Unije;

25. konstatira da je Ombudsman, unatoč tome što je mala institucija, 2024. uspio imati državljane 19 različitih zemalja među svojim osobljem, isti broj kao 2023.; primjećuje, međutim, prekomjernu zastupljenost državljana nekih zemalja (državljani jedne zemlje čine više od 30 % osoblja Ombudsmana); potiče Ombudsmana da uloži više truda u postizanje uravnoteženije geografske raspodjele državljana iz što većeg broja država članica unutar svojeg osoblja;

26. napominje da, kad je riječ o rodnoj ravnoteži, Ombudsman zapošljava više žena nego muškaraca u svim kategorijama osoblja, posebno na rukovodećoj razini na kojoj sva radna mjesta zauzimaju žene; prima na znanje ukupno 68 % žena i 32 % muškaraca među osobljem, u usporedbi sa 67 % žena i 33 % muškaraca 2023.; poziva Ombudsmana da teži uravnoteženijoj rodnoj zastupljenosti svojeg osoblja;

27. 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 napominje da je Ombudsman 2024. organizirao osposobljavanja, od kojih su neka bila obvezna, o rješavanju sukoba, davanju i primanju povratnih informacija, invaliditetu i uključenosti te o prvoj pomoći; prima na znanje da je Ombudsman 2024. donio politiku o roditeljskom dopustu, kojom se, zajedno sa njegovom politikom radnog vremena i hibridnog rada politikom donesenom 2021., osiguravaju fleksibilni radni uvjeti koje osoblje koristi i cijeni; napominje da 2024. zdravstvena služba Parlamenta nije upozorila Ombudsmana ni na kakvu dugotrajnu bolest koja bi bila rezultat sindroma izgaranja na poslu;

28. sa zadovoljstvom prima na znanje iz Upitnika da 2024. nije prijavljen nijedan slučaj 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; nadalje napominje da je Ombudsman proveo anketu usmjerenu na osviještenost osoblja o etičkim pitanjima koja je pokazala visoku razinu osviještenosti osoblja o politici i smjernicama Ombudsmana o psihološkom i seksualnom uznemiravanju;

29. konstatira da je Ombudsman 2024. imao 18 plaćenih stažista (isti broj kao i 2023.), od kojih je jedan odabran u okviru pohvalnog programa Ombudsmana za stažiranje usmjerenog na osobe s invaliditetom; ponovno ističe da bi stažiranja trebala biti plaćena

u skladu s Rezolucijom Europskog parlamenta od 14. lipnja 2023. o kvalitetnim pripravništvima u Uniji (2020/2005(INL)), u kojoj se poziva na to da sva pripravništva u Uniji budu plaćena;

Etički okvir i transparentnost

30. pozdravlja kontinuirane napore Ombudsmana da osnaži i podigne razinu svijesti o etičkom okviru u institucijama; napominje da je Ombudsman organizirao osposobljavanja o etičkim pitanjima za novoimenovane povjerljive savjetnike Ombudsmana i članove odbora za mirenje, kao i obvezna prilagođena osposobljavanja o rješavanju sukoba za sve osoblje; napominje da je Ombudsman 2024. preradio i 2025. donio revidiranu politiku o etici i dobrom ponašanju kako bi se pojasnili radni postupci odobravanja i autorizacije te uklonili nedostaci u provedbi pravila povezanih s etikom; cijeni to što je primijenjeno informatičko rješenje koje je svakom službeniku za istrage omogućilo da potvrdi nepostojanje sukoba interesa u predmetima koji su im dodijeljeni; nadalje napominje da se od cjelokupnog osoblja Ombudsmana, uključujući više osoblje, traži da svake godine revidiraju svoje izjave o profesionalnim djelatnostima svojih supružnika/partnera, kao i vlastite izjave o sukobu interesa;

31. u pogledu unutarnje revizije (izvješće 22/03) o etičkom okviru Ombudsmana konstatira da je od šest izdanih preporuka pet provedeno, a za jednu je provedba bila u tijeku krajem 2024.; u tom kontekstu napominje da je Ombudsman osnovao disciplinski odbor i donio politiku za borbu protiv prijevara, koja se primjenjuje i na upućene nacionalne stručnjake, stažiste i vanjske ugovaratelje, kako bi se dodatno ojačao etički okvir Ombudsmana;

32. sa zadovoljstvom primjećuje da 2024. 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 Parlamenta, Vijeća i Komisije o obveznom registru transparentnosti) kako bi se osiguralo da Ombudsman 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 visok stupanj transparentnosti koji je Ombudsman postigao objavljivanjem informacija na svojim internetskim stranicama o istragama, službenim putovanjima (i povezanim troškovima), sastancima i događanjima na kojima sudjeluje, kao i procjena zahtjeva viših rukovoditelja ili članova kabineta da se uključe u profesionalnu aktivnost nakon što su napustili Ombudsmana;

Zgrade

34. konstatira da su se konačni proračun Ombudsmana (nakon prijenosa) za zgrade i povezani troškovi povećali za približno 13,60 %, s 1 373 000 EUR 2023. na 1 560 709 EUR 2024.; konstatira da su se odobrena sredstva za najam povećala za oko 7 %, s 866 100 EUR 2023. na 926 620 EUR 2024.; prima na znanje stopu izvršenja plaćanja u obje godine od gotovo 100 %;

35. prima na znanje iz Upitnika da nije bilo promjena u uvjetima pojedinačnih ureda

Ombudsmana o kojima je tijelo nadležno za davanje razrješnice prethodno obaviješteno; sa zadovoljstvom primjećuje da je zgrada Havel u Strasbourgu u potpunosti dostupna osobama sa smanjenom pokretljivošću ili drugim vrstama invaliditeta; podržava Ombudsmana u njegovim nastojanjima da poboljša pristupačnost unajmljenih prostora u Bruxellesu;

Digitalizacija, kibernetička sigurnost i zaštita podataka

36. pohvaljuje Ombudsmana što je 2024. dovršio ključni projekt u području digitalizacije svojih povijesnih arhiva, prije nego što ih je prenio u Povijesni arhiv Unije u Firenci; sa zadovoljstvom primjećuje da su arhivi Ombudsmana sada sačuvani i dostupni budućim generacijama;

37. pozdravlja pozitivan učinak upotrebe automatskih prijevoda od strane Ombudsmana, čime je poboljšana pristupačnost internetskih stranica Ombudsmana, racionalizirana raspodjela predmeta i ubrzana obrada pritužbi, što je dovelo do smanjenja troškova prijevoda za više od 65 % (od 2022. do 2024.) i administrativnog opterećenja; potiče Ombudsmana da nastavi testirati i ocjenjivati alate umjetne inteligencije i slučajeve upotrebe, uz primjenu razboritog pristupa njihovu razvoju i uvođenju;

38. sa zadovoljstvom prima na znanje iz Upitnika da je Ombudsman utvrdio interne smjernice o upotrebi alata generativne umjetne inteligencije trećih strana kojima bi se trebala pružiti jasnoća i usmjerenje za sigurnu i učinkovitu integraciju alata umjetne inteligencije u radne procese Ombudsmana; sa zanimanjem iščekuje planirano širenje upotrebe umjetne inteligencije izvan okvira prevođenja, na primjer za integraciju „ombudsprudencije” u Komisijin veliki jezični model i za iskorištavanje prethodne sudske prakse koja će se uzeti u obzir u budućim istragama; ipak preporučuje Ombudsmanu da u pogledu usluga usmenog prevođenja prednost da usmenom prevođenju koje pružaju ljudi umjesto rješenja koja se temelje na umjetnoj inteligenciji; prima na znanje da je Ombudsman nabavio nekoliko alata umjetne inteligencije za potporu unutarnjim i vanjskim komunikacijskim aktivnostima, posebno produkciji videa, čime je 2024. poboljšao učinkovitost i kvalitetu u stvaranju sadržaja;

39. sa zadovoljstvom prima na znanje iz Upitnika da je 2024. jedan član osoblja završio intenzivno dvomjesečno osposobljavanje u području podatkovne znanosti i umjetne inteligencije kako bi se ojačalo stručno znanje Ombudsmana u tom području i da sada predstavlja Ombudsmana u mreži dopisnika za umjetnu inteligenciju koju je uspostavio Europski nadzornik za zaštitu podataka nakon stupanja na snagu Uredbe (EU) 2024/1689 („Akt o umjetnoj inteligenciji”)[6]; nadalje prima na znanje predanost Ombudsmana razvoju osposobljavanja o sigurnoj i etičkoj upotrebi alata umjetne inteligencije za sve svoje osoblje; nadalje napominje da je Ombudsman tijekom 2024. jednom mjesečno održavao ciljano obvezno osposobljavanje kako bi se povećala osviještenost osoblja i vještine u pogledu najboljih praksi u području kibersigurnosti; sa

[6] Uredba (EU) 2024/1689 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. lipnja 2024. o utvrđivanju usklađenih pravila o umjetnoj inteligenciji i o izmjeni uredaba (EZ) br. 300/2008, (EU) br. 167/2013, (EU) br. 168/2013, (EU) 2018/858, (EU) 2018/1139 i (EU) 2019/2144 te direktiva 2014/90/EU, (EU) 2016/797 i (EU) 2020/1828 (Akt o umjetnoj inteligenciji) (SL L, 2024/1689, 12.7.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj).

zadovoljstvom konstatira da Ombudsman zahtijeva od svog osoblja da završe redovita osposobljavanja u području kibernetičke sigurnosti;

40. 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; prima na znanje uspjeh dugogodišnjeg pristupa Ombudsmana da iskorištava integrirane sustave i resurse tih dviju institucija kako bi se optimiziralo korištenje proračuna i poboljšala koordinacija, primjerice u području digitalizacije; napominje da za osnovne operacije Ombudsman zadržava izravnu kontrolu nad razvojem i održavanjem alata u sigurnom okruženju Parlamenta, osiguravajući fleksibilnost, zaštitu podataka i poboljšanu kibernetičku sigurnost; primjećuje da Ombudsman 2024. nije doživio nijedan kibernetički napad;

41. prima na znanje iz upitnika da je u prosincu 2024., nakon pritužbe ispitanika, Europski nadzornik za zaštitu podataka pokrenuo postupak protiv Europskog ombudsmana u skladu s člankom 57. točkom (e) Uredbe (EU) 2018/1725[7]; prima na znanje da je Europski nadzornik za zaštitu podataka, nakon što je Ombudsman dostavio tražena pojašnjenja, zaključio predmet 2025. uz zaključak da je ispitanik primio dovoljno informacija;

Okoliš i održivost

42. prima na znanje iz godišnjeg izvješća i Upitnika da je Ombudsman nastavio smanjivati svoj ekološki otisak digitalizacijom svojih procesa, uklanjanjem pojedinačnih pisača, izbjegavanjem zamjene središnjih jedinica za obradu pri kraju životnog vijeka i gotovo potpunim prelaskom na digitalne publikacije; pozdravlja trud Ombudsmana da događanja učini održivijima, među ostalim upotrebom QR kodova i korištenjem lokalnih ugostiteljskih usluga, kao i provedbom mjera za sprečavanje rasipanja hrane; sa zadovoljstvom primjećuje da obje zgrade u kojima Ombudsman ima urede rade na 100 % obnovljivoj električnoj energiji isporučenoj na temelju ugovora Parlamenta i da su solarne ploče postavljene na zgradama Parlamenta u Strasbourgu, uključujući zgradu Havel, 2024. počele proizvoditi električnu energiju;

43. napominje da Ombudsman, s obzirom na to da unajmljuje svoje prostore od Parlamenta, ima koristi od Parlamentova upravljanja okolišem u okviru EMAS-a, uključujući mjere kao što su postavke temperature na 19°C zimi, odvojeno razvrstavanje otpada, prikupljanje biootpada uvedeno 2024. i zamjena jednokratnih kuhinjskih predmeta trajnim stolnim priborom; pozdravlja činjenicu da Ombudsman primjenjuje načela zelene javne nabave, kako u okviru vlastitih ugovora tako i u okviru sporazuma o suradnji s drugim institucijama Unije;

44. pozdravlja kontinuirano promicanje održive mobilnosti Ombudsmana paušalnim

---

[7] Uredba (EU) 2018/1725 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2018. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka u institucijama, tijelima, uredima i agencijama Unije i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 45/2001 i Odluke br. 1247/2002/EZ (SL L 295, 21.11.2018, str. 39. ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj).

doprinosom za upotrebu održivih načina prijevoza koji je 2024. primilo 67 % osoblja Ombudsmana koje ispunjava uvjete (do razreda AST8/AD8), organizacijom godišnjih skupova za održavanje bicikala i redovitim sudjelovanjem njegova osoblja u međuinstitucijskim izazovima u području vožnje bicikla i hodanja; konstatira da je prostor za parkiranje automobila i dalje ograničen, dok se infrastruktura za bicikle i dalje poboljšava;

45. sa zadovoljstvom prima na znanje nastojanja Ombudsmana da smanji emisije povezane s putovanjima sustavnim promicanjem videokonferencija i digitalnih rješenja kao alternativa službenim putovanjima te poticanjem putovanja vlakom umjesto zračnog prijevoza; potiče Ombudsmana da nastavi uključivati pitanja održivosti u svoje aktivnosti upravljanja rizicima i podizanja razine osviještenosti, u skladu sa svojim operativnim ciljem za 2024., a to je promicanje zelene i društvene odgovornosti;

Međuinstitucijska suradnja

46. pozdravlja financijske i administrativne uštede postignute međuinstitucijskom suradnjom, posebno širokim rasponom sporazuma o razini usluga koje je Ombudsman sklopio s Parlamentom i Komisijom u raznim područjima te sudjelovanjem u međuinstitucijskim postupcima nabave; pozdravlja činjenicu da je suradnja između Parlamenta i Ombudsmana u listopadu 2024. u području kibernetičke sigurnosti formalizirana revidiranim međuinstitucijskim sporazumom kojim se Parlamentu pruža okvir za nastavak pružanja čvrste potpore Ombudsmanu u pogledu kibernetičke sigurnosti;

47. pohvaljuje Ombudsmana za dobru suradnju s Europskim uredom za borbu protiv prijevara (OLAF) i Revizorskim sudom koja je 2024. bila u obliku sastanaka i razmjena mišljenja između Ombudsmana, članova Revizorskog suda i glavnog direktora OLAF-a; napominje da je Ombudsman također govorio na konferenciji Revizorskog suda o transparentnosti povrata sredstava Unije; nadalje konstatira da je Ombudsman 2024. relevantnim odborima Parlamenta predstavio nalaze ključnih istraga i nastavio dobru suradnju s nacionalnim i regionalnim pučkim pravobraniteljima putem postupka upita, pri čemu članovi Europske mreže pučkih pravobranitelja mogu postavljati pitanja o pravu Unije koja se pojavljuju u njihovim istragama, a Ombudsman dobiva stručne odgovore od institucija Unije; u tom kontekstu napominje da je Ombudsman 2024. organizirao internetski seminar Europske mreže pučkih pravobranitelja o raznim temama, uključujući provedbu Direktive Unije o zviždačima i pitanja povezana sa slobodnim kretanjem;

48. 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; nadalje sa zadovoljstvom primjećuje da Ombudsman i Europski nadzornik za zaštitu podataka imaju memorandum o razumijevanju kako bi regulirali svoje nadležnosti u rješavanju pritužbi i izbjegli udvostručavanje postupaka;

49. pozdravlja činjenicu da je Ombudsman 2023. nastavio blisku suradnju s relevantnim odborima Parlamenta (Odbor za predstavke, Odbor za građanske slobode, pravosuđe i unutarnje poslove, Pododbor za ljudska prava) na važnim istragama predstavljanjem rada izravno na sjednicama odbora ili slanjem informacija predsjednicima odbora; naglašava da su strateške inicijative i istrage koje provodi Ombudsman ključne za

poboljšanje transparentnosti i odgovornosti uprave Unije;

Komunikacija

50. konstatira iz Upitnika da se ukupni proračun za komunikacijske i promotivne aktivnosti (publikacije, organizacija događanja, digitalna komunikacija itd.) smanjio za 38 %, sa 155 200 EUR 2023. na 96 515 EUR 2024.;

51. 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 internetskoj stranici Ombudsmana; 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;

52. prima na znanje iz Upitnika i godišnjeg izvješća da je Ombudsman 2024. proširio svoje djelovanje u pogledu informiranja otvaranjem računa na društvenim mrežama Threads i Bluesky, čime je povećao raznolikost svoje prisutnosti na društvenim mrežama; primjećuje da je Ombudsman nastavio isticati ključna tematska područja putem namjenskih kampanja na društvenim mrežama i glavnih tema na internetu (engl. *web stories*), pri čemu je komunikacija 2024. bila usmjerena na etičke standarde u institucijama Unije; pozdravlja iz izvješća o daljnjim mjerama ključni strateški cilj novoizabranog Ombudsmana, a to je osnaživanje građana, što će uključivati ciljane komunikacijske aktivnosti kako bi se osiguralo da su građani kojima je Ombudsman potreban svjesni svojih prava i da se koriste uslugama Ombudsmana;

53. pozdravlja redoviti bilten Ombudsmana „EO Express” putem se pretplatnicima pružaju ažurne informacije promidžbom na svim platformama; ističe da je Ombudsman sudjelovao u brojnim događanjima koja su organizirali Unija i međunarodna tijela te da je često davao intervjue u medijima kako bi pojasnio mandat Ombudsmana, objasnio koje vrste pritužbi može obraditi i informirao građane o tome kada mogu zatražiti potporu Ombudsmana;

54. sa zadovoljstvom prima na znanje iz Upitnika da je internetska stranica Ombudsmana osmišljena kako bi bila u skladu sa standardima i smjernicama Unije za pristupačnost te da korisnicima pruža uključivo internetsko okruženje bez prepreka s različitim značajkama pristupačnosti; napominje da je revizijom pristupačnosti i upotrebljivosti internetskih stranica Ombudsmana koja je provedena 2025. zaključeno da je prosječna usklađenost gotovo 90 %; potiče Ombudsmana da nastavi s redovitim revizijama u tom području;

55. pozdravlja stalnu razinu medijske pozornosti, s otprilike 5000 članaka 2024. u kojima se upućuje na rad Europskog ombudsmana; napominje da Ombudsman prvenstveno mjeri javni angažman rastom na društvenim medijima i prometom na internetskim stranicama, a broj pratitelja se tijekom godine kontinuirano povećavao; primjećuje da su računi Ombudsmana na Instagramu, LinkedInu i X-u dobili ukupno 9186 dodatnih pratitelja, što je premašilo ciljeve Ombudsmana u pogledu aktivnosti na društvenim mrežama 2024., kao i u pogledu broja jedinstvenih posjetitelja na internetskim stranicama Ombudsmana.