

Решение на Европейския омбудсман за приключване на проверката по жалба 2060/2008/VIK срещу Службата за официални публикации на Европейските общности

Решение

Случай 2060/2008/VIK - Открит на 25/07/2008 - Решение от 11/11/2009

Вносителят на жалбата, български гражданин, подаде петиция в комисията по петиции на Европейския парламент. Неговата петиция касае уебсайта „EU Bookshop“, който се поддържа от Службата за публикации. Вносителят на жалбата възрази срещу факта, че формулярът за онлайн регистрация, достъпен на уебсайта „EU Bookshop“, може да се попълва само с букви от латинската азбука. Той заяви, че трябва да се даде възможност за използване и на букви от кирилската и гръцката азбуки.

Предвид факта, че горепосочената петиция включва твърдения за лошо управление, председателят на комисията по петиции прехвърли случая на Омбудсмана, който откри разследване във връзка със случая.

По време на разследването Службата за публикации представи две причини, оправдаващи нейната позиция: (i) необходимостта да се следват препоръките на Всемирния пощенски съюз; и (ii) технически причини. Омбудсманът счете, че причините са неубедителни и не са пряко свързани с начина, по който Службата за публикации следва да организира онлайн регистрацията на своите потребители. Поради това той представи предложение за уреждане на спора по взаимно съгласие на Службата за публикации в съответствие с член 3, параграф 5 от своя устав.

Службата за публикации прие предложението за уреждане на спора по взаимно съгласие и се ангажира да гарантира, че до края на първото тримесечие на 2010 г. ще е възможно да се използват букви от кирилската и гръцката азбуки за онлайн регистрация в уебсайта „EU Bookshop“. В своя отговор вносителят на жалбата посочи, че е удовлетворен от резултата от своята жалба. Поради това Омбудсманът приключи случая, като го счете за уреден от съответната институция.

ИНФОРМАЦИЯ ОТНОСНО ЖАЛБАТА



1. На 5 февруари 2008 г. жалбоподателят, български гражданин, е подал петиция до Комисията по петиции на Европейския парламент. Петицията касае уебсайта на EU Bookshop, който се поддържа от Службата за официални публикации на Европейските общности („Службата за публикации“). Жалбоподателят критикува факта, че формулярът за регистрация онлайн, който е на разположение на уебсайта на EU Bookshop, може да бъде попълнен единствено, ако се използват букви от латиницата.

2. На 22 юли 2008 г. председателят на Комисията по петиции информира Омбудсмана за решението на Комисията по въпроса. Комисията е на мнение, че петицията съдържа твърдения за лошо администриране и следователно попада в сферата на компетентност на Омбудсмана. В резултат на това тя е решила да прехвърли случая на него.

ПРЕДМЕТЪТ НА ПРОВЕРКАТА

3. На 25 юли 2008 г. Омбудсманът започна проверка по следното твърдение и искане:

Твърдение :

Равнопоставеността на различните азбуки не е надлежно спазена от Службата за публикации. В този контекст жалбоподателят отбелязва, че създаването на личен профил с формуляра за регистрация онлайн, който е на разположение на уебсайта на EU Bookshop, е възможно единствено, ако се използват букви от латиницата.

Искане :

Следва да се осигури възможност формулярът за регистрация онлайн да се попълва и с букви от кирилицата и гръцката азбука.

ПРОВЕРКАТА

4. Омбудсманът изиска от Службата за публикации да представи становище относно горното твърдение и искане. На 30 октомври 2008 г. Службата за публикации представи своето становище. Жалбоподателят получи възможност да представи коментари в срок до 31 декември 2008 г. Такива не бяха получени. Въпреки това в телефонен разговор със службата на Омбудсмана на 9 юли 2009 г. и в електронно писмо до Омбудсмана на същия ден жалбоподателят потвърди, че поддържа своята жалба.

5. На 23 юли 2009 г., след внимателно разглеждане на становището и на коментарите на жалбоподателя, Омбудсманът представи на Службата за публикации предложение за приятелско споразумение съгласно член 3, параграф 5 от Устава на Европейския омбудсман.

6. В писмо от 30 септември 2009 г. Службата за публикации информира Омбудсмана, че



приема неговото предложение за приятелско споразумение. В телефонен разговор със службата на Омбудсмана на 7 октомври 2009 г. жалбоподателят обясни, че е удовлетворен от резултата от проверката.

АНАЛИЗ И ЗАКЛЮЧЕНИЯ НА ОМБУДСМАНА

А. По отношение на предполагаемата неравнопоставеност на съответните азбуки на уебсайта на EU Bookshop и на свързаното с нея искане

Представените пред Омбудсмана аргументи

7. Жалбоподателят изтъква, че кирилицата е станала третата официална азбука на ЕС (след латиницата и гръцката азбука). След 1 януари 2007 г. кирилицата има същия статут като останалите две азбуки и следователно може да бъде използвана от гражданите при тяхната кореспонденция с институциите и органите на Общността. Според жалбоподателя този основен принцип обаче не е спазен на уебсайта на EU Bookshop, поддържан от Службата за публикации [1]. Жалбоподателят обяснява, че когато поръчват публикации онлайн, гражданите трябва да създават личен профил. Това е възможно само ако използват буквите от латиницата. Според него това е акт на дискриминация спрямо онези европейски граждани, които използват кирилицата и гръцката азбука, и нарушение на принципа на равнопоставеност на всички официални езици и азбуки на ЕС.

8. В този контекст жалбоподателят отбелязва, че е възможно да бъдат поръчани публикации и от уебсайта на Съвета на ЕС, но съответният формуляр там може да бъде попълнен без затруднения, като се използват букви от латиницата, кирилицата или гръцката азбука.

9. В своето становище Службата за публикации отбелязва, че уебсайтът на EU Bookshop в момента е на разположение на 23 езика, включително на езика на жалбоподателя - български. За да имат достъп до персонализираните функции, потребителите трябва да се регистрират онлайн. Поради технически причини обаче формулярите за регистрация могат да бъдат попълвани само като се използват стандартните букви от латиницата. Специални букви и диакритични знаци, като скандинавски букви, умлаути или ударения, не са на разположение. Същото ограничение се прилага и за формуляра за поръчка.

10. Службата за публикации обяснява, че ограничението се дължи на препоръките на Всемирния пощенски съюз, изложени в наръчника за пощенски услуги за писма [2], който предвижда, че адресите върху писмата или колетите, изпращани с международна поща, следва да бъдат изписани с „латински букви и арабски цифри“. За държави, които използват други азбуки, се препоръчва да се добавя адресът, изписан на другата азбука.



11. Освен това институцията изтъква, че машините и технологията, използвани понастоящем за „бек офиса“ на EU Bookshop, не могат да работят с двоен адрес. Затова се използват само адресите, написани на латиница. Независимо от езика, системата не може да разпознава и ударения, и каквито и да било специални букви/знаци. Службата за публикации обаче заявява, че търси да замести софтуера на EU Bookshop и ще се постарее новият софтуер да осигури решение във връзка с безпокойствата на жалбоподателя. Това обаче ще зависи от наличието на подходящи машини и програми, които могат да се справят както с големия обем изпращани от Службата за публикации материали, така и с работата с двоен адрес на много езици и азбуки.

12. И накрая Службата за публикации отбелязва, че след приемането на България в ЕС през 2007 г. тя бързо е осигурила показване на български език на страниците за навигация на нейните основни публични уебсайтове. Институцията счита, че това показва нейния постоянен ангажимент към многоезичието, но признава, че остава да се свърши още много работа. Службата за публикации също така се извинява на жалбоподателя, ако е оставила впечатлението, че не е чувствителна към езиковите въпроси и го уверява, че многоезичието е в центъра на ежедневните ѝ основни грижи.

13. По време на телефонен разговор със службата на Омбудсмана на 9 юли 2009 г. и в електронно писмо до Омбудсмана на същия ден жалбоподателят повтори, че българският и гръцкият (които се пишат, използвайки кирилицата и гръцката азбука) са официални езици на Европейския съюз. Следователно българските и гръцките граждани имат право да общуват с институциите на ЕС на тези езици. Това право включва използването на електронни средства за комуникация. Жалбоподателят отбелязва, че това не бива да бъде възпрепятствано поради технически причини. Сегашният технологичен софтуер и хардуер позволяват използването на всички възможни азбуки. Той също така изтъква, че Всемирният пощенски съюз препоръчва двойно адресиране, когато държавата на получаване не използва латиницата. И накрая жалбоподателят отбелязва, че жалбата му повдига принципен въпрос, който се надява, че Службата за публикации ще разреши.

Предварителна оценка на Омбудсмана, която води до предложение за приятелско споразумение

14. Омбудсманът отбелязва, че Службата за публикации изтъква две причини, за да обоснове своето становище: i) необходимостта да се спазят препоръките на Всемирния пощенски съюз и ii) технически причини.

15. Що се отнася до първия от тези аргументи, Службата за публикации се позовава на препоръките на Всемирния пощенски съюз, изложени в наръчника за пощенски услуги за писма. Съответният член от наръчника относно адресирането гласи, както следва:

„Адресът на получателя се формулира точно и пълно. Той се изписва много четливо с латински букви и арабски цифри. Ако в страната на получаване се използват други букви и цифри, се препоръчва адресът да бъде даден и с тези букви и цифри ...” [3]



16. Оттук следва, че Всемирният пощенски съюз препоръчва, когато се изпраща поща до държави, които не използват латиницата, адресът да бъде изписан и с буквите и цифрите, използвани в тази държава. Следователно става ясно, че Службата за публикации не е изпълнила препоръките на Всемирният пощенски съюз. Споменатите препоръки обаче са свързани само с начина, по който предмети, предназначени за доставка по пощата, трябва да бъдат адресирани. Те не се отнасят пряко до това как Службата за публикации следва да организира регистрацията онлайн на своите потребители.

17. Що се отнася до втория аргумент, Службата за публикации твърди, че поради определени ограничения на софтуера в момента тя може да изпраща само писма с адреси, изписани с латински букви. Отново този аргумент се отнася за изпращането на предмети, предназначени за доставка по пощата, а не за това как следва да бъде организирана регистрацията онлайн на потребителите. Омбудсманът обаче предполага, че Службата за публикации е искала да изтъкне, че технически причини са ѝ попречили и да предостави възможност за използване на букви от кирилицата и гръцката азбука за целите на регистрацията онлайн.

18. Жалбоподателят изтъква, че други институции на ЕС, по-специално Съветът на ЕС, вече са намерили подходящи начини за справяне с този проблем, като се вземе предвид че формулярът за поръчка на безплатните публикации на Съвета може да бъде попълнен, като се използват букви от латиницата, кирилицата или гръцката азбука. Омбудсманът посети уебсайта на Съвета, за да провери изявлението на жалбоподателя. Той установи, че формулярът на Съвета за поръчка онлайн на безплатни публикации действително може да бъде попълнен, като се използват букви от латиницата, кирилицата или гръцката азбука. Оттук следва, че използването на повече от една азбука за регистрация онлайн не предизвиква непреодолими технически проблеми.

19. Службата за публикации изтъква, че търси да замести софтуера на EU Bookshop и ще се опита да осигури решение във връзка с безпокойствата на жалбоподателя чрез новия софтуер. Омбудсманът отбелязва обаче, че Службата за публикации не се е ангажирала твърдо и конкретно в това отношение. Струва си да се отбележи също така, че докато кирилицата придоби значение за ЕС едва след присъединяването на България през 2007 г., приемането на Гърция в ЕС датира от 1981 г.

20. Предвид горепосоченото, Омбудсманът направи предварителната констатация, че Службата за публикации не е предоставила възможност на гражданите да използват гръцката азбука и кирилицата, когато се регистрират на уебсайта на EU Bookshop, и не е представила убедителни причини, поради които такава възможност не може или не следва да бъде предоставена. По негово предварително мнение това представлява случай на лошо администриране.

21. Затова Омбудсманът направи следното предложение за приятелско споразумение съгласно член 3, параграф 5 от Устава на Европейския омбудсман:



Службата за публикации би могла да преразгледа своето становище и да даде възможност за използване на гръцката азбука и кирилицата при регистрацията за уебсайта на EU Bookshop, или да представи убедителни причини, поради които такава възможност не може или не следва да бъде предоставена.

Аргументи, представени пред Омбудсмана след предложението му за приятелско споразумение

22. В своя отговор Службата за публикации се ангажира да осигури до края на първото тримесечие на 2010 г. възможност за използване на гръцката азбука и на кирилицата за регистрация онлайн на уебсайта на EU Bookshop.

23. Жалбоподателят информира Омбудсмана, че е напълно удовлетворен от развързката на случая и факта, че Службата за публикации ще предприеме съответните мерки, за да удовлетвори своевременно неговото искане.

Б. Заключение

Въз основа на направената във връзка с тази жалба проверка, Омбудсманът приключва случая със следното заключение:

Омбудсманът стигна до заключението, че е постигнато приятелско споразумение и че следователно въпросът е уреден от Службата за публикации.

Предвид горепосоченото Омбудсманът приключва случая.

Жалбоподателят и генералният директор на Службата за публикации ще бъдат информирани за това решение.

П. Никифорос ДИАМАНДУРОС

Страсбург, 11 ноември 2009

[1] Адресът на уебсайта е: <http://bookshop.europa.eu/> [Връзка]

[2] Приет през 2005 г. от Международното бюро на Всемирния пощенски съюз.

[3] Всемирен пощенски съюз, наръчник за пощенски услуги за писма, член RL 123 (Условия за приемане. Състав. Опаковка).