



Езиковата политика на Европейския омбудсман

Page content - 15/10/2015

Европейският омбудсман е твърдо ангажиран с принципа на многоезичието, защото културното и езиковото многообразие е един от най-значимите активи на Европейския съюз. Омбудсманът изпълнява ролята на мост между европейската общественост и ЕС, като гарантира, че институциите на ЕС се придържат към най-високи етични стандарти и стандарти за управление и прозрачност. Комуникацията с гражданите на родния им език е от основно значение за повишаването на достъпността и отчетността на ЕС, което на свой ред е решаващо за успеха на демократичната система на Съюза.

Европейският омбудсман се опитва да постигне прагматичен баланс между принципа на многоезичието и задължението да използва по най-ефективен начин ограничените ресурси, с които разполага институцията. Ако има основания за това, омбудсманът може да публикува определени документи на ограничен брой езици.

В следния обзор е разяснена логиката на решенията на омбудсмана по отношение на езиците във връзка с най-важните съобщения и публикации на институцията.

Комуникация с жалбоподателите и обществеността

Всички граждани на ЕС или лица, пребиваващи на територията на Съюза, имат право да използват всеки от 24-те официални езика в кореспонденцията си с институциите на ЕС, които са длъжни да им отговорят на същия език. Този принцип се прилага и по отношение на контактите на гражданите с Европейския омбудсман. Всички жалби, искания на информация и всякакви други запитвания могат да бъдат изпращани на всеки от официалните езици на ЕС, а отговорите се съставят на същия език.

Уебсайтът на омбудсмана, както и електронният формуляр за жалби и интерактивното ръководство са налични на 24-те езика на ЕС. Това помага на ползвателите им да открият подходящия механизъм за разрешаване на своите проблеми на равнище ЕС или в съответната държава членка. Когато жалбоподателят не е удовлетворен от услугите на омбудсмана, той или тя може да получи съвет на език на ЕС по свой избор относно това, към кого следва да се обърне.

Основните публикации на омбудсмана, напр. Годишен доклад, брошурата „Кой може да Ви помогне?“ и насоките на омбудсмана за предприятия и организации, са налични на всички 24 езика на ЕС. Това се отнася и до информацията за настоящия Европейски



омбудсман Емили О'Райли , както и до информацията за нейните предшественици. Европейският кодекс за добри практики на администрацията е наличен на всичките 24 езика на ЕС, както и на езиците на страните — кандидатки за членство в ЕС.

Работа по случаи

Омбудсманът приема и разглежда жалби на всички официални езици на ЕС. Повечето проверки, с изключение на случаите, които се решават чрез неформална процедура (напр. по телефона), се публикуват на уебсайта на омбудсмана. Относно различните документи, свързани със случаи, се спазва следната езикова политика:

- препоръките и решенията се публикуват на езика на жалбоподателя и на английски език;
- резюметата на решения, които са от широк обществен интерес, се публикуват на всичките 24 езика;
- специалните доклади се публикуват на всичките 24 езика на ЕС;
- проверките по собствена инициатива се публикуват на английски език заедно с резюмета на всички езици на ЕС;
- кратка информация относно откритите процедури за проверка по случаи е налична на английски език;
- обществените консултации се публикуват на всичките 24 езика на ЕС. Ако има основания за това, омбудсманът може да отправи покана за коментари до целеви групи на ограничен брой езици на ЕС;
- информация за последващи действия на институциите се публикува на всичките 24 езика на ЕС.

Стратегически и организационни документи

Повечето от стратегическите и организационните документи на омбудсмана, напр. уставът , стратегията , общественият регистър и Кодексът за поведение , са публикувани на всички езици на ЕС. Същото се отнася за обявленията за открити процедури за възлагане на обществени поръчки . Годишният план за управление и други по-специфични стратегически документи са достъпни на ограничен брой езици на ЕС.

Дейности, свързани с медиите и социалните медии

Омбудсманът предоставя редовно на журналистите информация за своите проверки и други новини. С оглед на това, че повечето журналисти, които се интересуват от работата на омбудсмана, са акредитирани към ЕС кореспонденти, работещи в Брюксел, които се нуждаят от своевременна информация и обикновено владеят английски, немски или френски език, омбудсманът публикува своите съобщения за медиите само на тези езици. Ако времето е изключително ограничено, омбудсманът може да реши да публикува текстове за медиите само на английски език.



Омбудсманът използва все по-активно платформите на социалните медии за комуникация с обществеността. Публикуваното на тези платформи съдържание по подразбиране е най-вече на английски език, което се обуславя от международното им покритие. Наред с това, омбудсманът публикува съобщения за медиите, информация за срещи и събития и други новини на английски, немски и френски език. Публикациите и видеоматериалите на омбудсмана се разпространяват чрез различни социални медии на 24-те официални езика на ЕС.

Комуникация с Европейската мрежа на омбудсманите

Европейският омбудсман координира Европейската мрежа на омбудсманите, която обединява повече от 95 служби в 36 европейски държави. Членовете на мрежата обменят редовно опит и най-добри практики чрез семинари и срещи, информационен бюлетин, електронен дискуссионен форум и служба за ежедневен електронен обмен на новини. Информацията относно мрежата, както и текстът на съвместно изявление, са налични на всичките 24 езика на ЕС. Работните езици, използвани в мрежата, са испански, немски, английски, френски и италиански.

Вътрешна комуникация и набиране на персонал

Екипът на омбудсмана е мултикултурен и членовете му владеят множество официални езици на ЕС. По възможност, исканията за информация или телефонните обаждания се обработват от член на персонала, който владее като майчин езика на кореспондента или сходен език. В случаите, когато службата не разполага с вътрешни ресурси за кореспонденция на даден език, омбудсманът работи с външни доставчици на преводачески услуги.

Вътрешните работни езици на службата са основно английски и френски. Информацията за свободните работни места в службата на омбудсмана е налична на всички езици на ЕС. Отделните обявления за свободни работни места обаче се публикуват предимно на английски език, тъй като владението на английски на високо ниво е задължително условие за заемане на повечето длъжности в службата на омбудсмана.