



## Den Europæiske Ombudsmands sprogpolitik

Page content - 15/10/2015

Den Europæiske Ombudsmand går stærkt ind for princippet om flersprogethed, da kulturel og sproglig mangfoldighed er én af de største aktiver i Den Europæiske Union. Ombudsmanden fungerer som bro mellem den europæiske offentlighed og EU ved at sikre, at EU-institutionerne følger de højeste etiske og administrative standarder samt gennemsigtighedsstandarder. Det er vigtigt at henvende sig til borgerne på deres eget sprog for at gøre EU mere tilgængelig og ansvarlig, hvilket også er af afgørende betydning for, at EU's demokratiske system bliver en succes.

Den Europæiske Ombudsmand forsøger at finde en pragmatisk balance mellem princippet om flersprogethed og forpligtelsen til at anvende de begrænsede ressourcer på den mest effektive måde. Hvor det er berettiget, kan Ombudsmanden beslutte at offentliggøre visse dokumenter på et begrænset antal sprog.

I nedenstående oversigt forklares baggrunden for Ombudsmandens sproglige valg med hensyn til de vigtigste meddelelser og publikationer.

Kommunikation med klagere og offentligheden

Enhver EU-borger eller person med bopæl i EU har ret til at anvende ethvert af de 24 officielle sprog i deres korrespondance med EU-institutionerne, som skal svare på samme sprog. Dette princip gælder ligeledes for kontakter med Den Europæiske Ombudsmand. Alle klager, anmodninger om oplysninger og andre anmodninger kan sendes og vil blive besvaret på et hvilket som helst af de officielle EU-sprog.

Ombudsmandens websted er tilgængeligt på alle 24 EU-sprog, herunder den elektroniske klageformular og den interaktive vejledning, som hjælper brugerne med at finde den mest hensigtsmæssige problemløsningsmekanisme på EU-plan eller i medlemsstaterne. Hvis en klager er utilfreds med Ombudsmandens tjenestegrene, kan vedkommende på et EU-sprog efter eget valg få råd om, hvor den pågældende kan henvende sig.

Ombudsmandens vigtige publikationer, såsom årsberetningen, servicebrochuren "Hvem kan hjælpe dig?" og Ombudsmandens vejledninger for virksomheder, er tilgængelige på alle 24 EU-sprog. Det samme gælder for oplysninger om den nuværende Europæiske Ombudsmand, Emily O'Reilly, samt hendes forgængere. Den Europæiske Kodeks for God Forvaltningsskik er tilgængelig på alle 24 EU-sprog samt på EU-kandidatlandenes sprog.

Sagsrelateret arbejde

Ombudsmanden modtager og behandler klager på alle officielle EU-sprog. De fleste ombudsmandsundersøgelser, undtagen dem, der behandles i en uformel procedure (f.eks. pr. telefon), offentliggøres på Ombudsmandens websted. Sprogpolitikken for de forskellige sagsrelaterede dokumenter er som følger:



- Henstillinger og afgørelser offentliggøres på klagerens sprog og på engelsk.
- Sammendrag af sager, som har en bredere offentlig interesse, offentliggøres på alle 24 sprog.
- Særlige beretninger offentliggøres på alle 24 EU-sprog.
- Undersøgelser på eget initiativ offentliggøres på engelsk sammen med sammendrag på alle EU-sprog.
- Kortfattede oplysninger om "sager åbnet" er tilgængelige på engelsk.
- Offentlige høringer offentliggøres på alle 24 EU-sprog. Hvor det er berettiget, kan Ombudsmanden imidlertid beslutte at anmode om feedback fra bestemte målgrupper på et begrænset antal sprog.
- Opfølgingsundersøgelser er tilgængelige på alle 24 EU-sprog.

#### Strategiske og organisatoriske dokumenter

De fleste af Ombudsmandens strategiske og organisatoriske dokumenter, såsom statut, strategi, offentligt register og adfærdskodeks, er tilgængelige på alle EU-sprog. Det samme gælder meddelelser om offentlige udbud. Den årlige forvaltningsplan eller andre mere specifikke strategiske dokumenter er tilgængelige på et begrænset antal EU-sprog.

#### Medie- og sociale medieaktiviteter

Ombudsmanden informerer regelmæssigt journalister om sine undersøgelser og andre nyheder. Da de fleste af de relevante journalister er EU-korrespondenter med base i Bruxelles, som skal have aktuel information og normalt behersker engelsk, tysk eller fransk, offentliggør hun sine pressemeddelelser udelukkende på disse sprog. I tilfælde af et ekstremt tidspres kan hun vælge at offentliggøre presstekster udelukkende på engelsk.

Ombudsmanden anvender i stigende grad sociale medieplatforme for at nå ud til offentligheden. Det indhold, der offentliggøres på disse platforme, er for det meste som standard på engelsk på grund af disses internationale rækkevidde. Ombudsmanden offentliggør også pressemeddelelser, oplysninger om møder og arrangementer og andre nyheder på engelsk, tysk og fransk. Ombudsmandens publikationer og videoer spredes på forskellige sociale mediekkanaler på de 24 officielle EU-sprog.

#### Kommunikation med Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd

Den Europæiske Ombudsmand koordinerer Det Europæiske Netværk af Ombudsmænd, som består af over 95 kontorer i 36 europæiske lande. Medlemmerne af netværket udveksler regelmæssigt erfaringer og bedste praksis via seminarer og møder, et nyhedsbrev, et elektronisk debatforum og en daglig elektronisk nyhedstjeneste. Oplysninger om netværket samt en fælles erklæring er tilgængelige på alle 24 EU-sprog. De anvendte sprog inden for netværket er spansk, tysk, engelsk, fransk og italiensk.

#### Intern kommunikation og ansættelse

Ombudsmandens team er multikulturelt og dækker en lang række af de officielle EU-sprog. Når det er muligt, behandles sager, anmodninger om oplysninger eller telefonsamtaler af en medarbejder, hvis modersmål er den pågældende persons sprog eller tilsvarende. Hvis et sprog ikke kan dækkes internt, anvender Ombudsmanden eksterne oversættelsestjenester.

De interne arbejdsprog er hovedsagelig engelsk og fransk. Oplysninger om ledige stillinger på Ombudsmandens kontor er tilgængelige på alle EU-sprog. De specifikke indkaldelser af ansøgninger offentliggøres imidlertid primært på engelsk, da et højt niveau i engelsk er en forudsætning for de fleste stillinger hos Ombudsmanden.

