



Η γλωσσική πολιτική του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή

Page content - 15/10/2015

Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής είναι απόλυτα προσηλωμένος στην αρχή της πολυγλωσσίας, γιατί η πολιτισμική και γλωσσική πολυμορφία αποτελεί ένα από τα πολυτιμότερα αγαθά της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ο Διαμεσολαβητής λειτουργεί ως γέφυρα επικοινωνίας ανάμεσα στους πολίτες της Ευρώπης και την ΕΕ, στην προσπάθεια να διασφαλιστεί ότι τα όργανα και οι οργανισμοί της ΕΕ τηρούν τα υψηλότερα πρότυπα σε επίπεδο δεοντολογίας, διοίκησης και διαφάνειας. Η επικοινωνία με τους πολίτες στη δική τους γλώσσα αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για να καταστεί η ΕΕ πιο προσιτή και να ενισχυθεί η υποχρέωση λογοδοσίας της, στοιχεία που με τη σειρά τους είναι απαραίτητα για την επιτυχία του δημοκρατικού συστήματος της ΕΕ.

Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής επιδιώκει την εξεύρεση της χρυσής τομής ανάμεσα στην αρχή της πολυγλωσσίας και την υποχρέωσή του να αξιοποιεί τους περιορισμένους πόρους που έχει στη διάθεσή του με τον πλέον αποδοτικό τρόπο. Όταν κρίνεται σκόπιμο, ο Διαμεσολαβητής μπορεί να αποφασίσει να δημοσιεύσει ορισμένα έγγραφα σε περιορισμένο αριθμό γλωσσών.

Ακολούθως επεξηγείται το σκεπτικό με το οποίο ο Διαμεσολαβητής επιλέγει τις γλώσσες στις οποίες δημοσιεύονται οι πιο σημαντικές ανακοινώσεις και δημοσιεύσεις του.

Επικοινωνία με τους ενδιαφερόμενους και το κοινό

Κάθε πολίτης ή κάτοικος της ΕΕ έχει δικαίωμα να χρησιμοποιεί οποιαδήποτε από τις 24 επίσημες γλώσσες στην αλληλογραφία του με τα όργανα και οργανισμούς της ΕΕ, που οφείλουν να του απαντούν στην ίδια γλώσσα. Η αρχή αυτή ισχύει και στην επικοινωνία με τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή. Κάθε αναφορά, αίτηση παροχής πληροφοριών και κάθε άλλο αίτημα μπορεί να υποβάλλεται και θα λαμβάνει απάντηση σε οποιαδήποτε από τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ.

Ο δικτυακός τόπος του Διαμεσολαβητή διατίθεται και στις 24 γλώσσες της ΕΕ, όπως και το ηλεκτρονικό έντυπο καταγγελίας και ο διαδραστικός οδηγός, που βοηθούν τους χρήστες να βρίσκουν τον κατάλληλο μηχανισμό για την επίλυση του προβλήματός τους σε επίπεδο ΕΕ ή στα κράτη μέλη. Όταν ένας ενδιαφερόμενος είναι δυσαρεστημένος από τις υπηρεσίες του Διαμεσολαβητή, μπορεί να βρει συμβουλευτική υποστήριξη για τις επιλογές που έχει στη διάθεσή του στη γλώσσα της ΕΕ που θα επιλέξει.

Τα σημαντικότερα έγγραφα που δημοσιεύει ο Διαμεσολαβητής, όπως η Ετήσια έκθεση, το φυλλάδιο «Ποιος μπορεί να σας βοηθήσει;», και οι κατευθυντήριες γραμμές του Διαμεσολαβητή για τις επιχειρήσεις διατίθενται και στις 24 γλώσσες της ΕΕ. Το ίδιο ισχύει



και για τα στοιχεία που αφορούν την εν ενεργεία Ευρωπαϊά Διαμεσολαβήτρια, Emily O'Reilly , αλλά και τους προκατόχους της. Ο Ευρωπαϊκός Κώδικας Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς διατίθεται και στις 24 γλώσσες της ΕΕ, καθώς και στις γλώσσες των υποψήφιων για ένταξη χωρών της ΕΕ.

Εργασίες που αφορούν τις υποθέσεις που χειρίζεται ο Διαμεσολαβητής

Ο Διαμεσολαβητής παραλαμβάνει και εξετάζει αναφορές σε όλες τις γλώσσες της ΕΕ. Οι περισσότερες από τις έρευνές του, με την εξαίρεση όσων αφορούν άτυπες διαδικασίες (για παράδειγμα μέσω τηλεφώνου), δημοσιεύονται στον δικτυακό του τόπο. Η γλωσσική πολιτική που ακολουθείται για τα διάφορα έγγραφα που αφορούν υποθέσεις έχει ως εξής:

- Οι συστάσεις και οι αποφάσεις δημοσιεύονται στη γλώσσα του ενδιαφερομένου και στα αγγλικά.
 - Οι περιλήψεις υποθέσεων που παρουσιάζουν ενδιαφέρον για το ευρύτερο κοινό δημοσιεύονται και στις 24 γλώσσες.
 - Οι ειδικές εκθέσεις δημοσιεύονται και στις 24 γλώσσες της ΕΕ.
 - Οι αυτεπάγγελτες έρευνες δημοσιεύονται στα αγγλικά, και οι περιλήψεις τους σε όλες τις γλώσσες της ΕΕ.
 - Σύντομες πληροφορίες για τις εκκρεμείς υποθέσεις διατίθενται στην αγγλική γλώσσα.
 - Οι δημόσιες διαβουλεύσεις δημοσιεύονται και στις 24 γλώσσες της ΕΕ. Ωστόσο, όποτε κρίνεται σκόπιμο, ο Διαμεσολαβητής μπορεί να αποφασίσει να ζητήσει την υποβολή σχολίων και παρατηρήσεων από στοχευμένα ακροατήρια σε περιορισμένο αριθμό γλωσσών της ΕΕ.
 - Οι μελέτες σχετικά με την απάντηση που δίνεται από όργανα και οργανισμούς της ΕΕ σε επικριτικές ή συμπληρωματικές παρατηρήσεις διατίθενται και στις 24 γλώσσες της ΕΕ.
- Έγγραφα στρατηγικού και οργανωτικού σχεδιασμού

Τα περισσότερα από τα έγγραφα στρατηγικού και οργανωτικού σχεδιασμού του Διαμεσολαβητή, όπως το καταστατικό , ο στρατηγικός σχεδιασμός , το δημόσιο μητρώο εγγράφων και ο Κώδικας Συμπεριφοράς του Διαμεσολαβητή διατίθενται σε όλες τις γλώσσες της ΕΕ. Το ίδιο ισχύει και για τις ανακοινώσεις που αφορούν δημόσιες συμβάσεις του Διαμεσολαβητή. Το ετήσιο σχέδιο διαχείρισης του Διαμεσολαβητή ή άλλα πιο εξειδικευμένα έγγραφα στρατηγικού σχεδιασμού διατίθενται σε περιορισμένο αριθμό γλωσσών της ΕΕ.

Δραστηριότητες σχετικά με τα μέσα επικοινωνίας και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης

Ο Διαμεσολαβητής ενημερώνει τακτικά εκπροσώπους του Τύπου για τις έρευνες που διενεργεί και για άλλες ειδήσεις. Καθώς οι περισσότεροι ενδιαφερόμενοι δημοσιογράφοι είναι ανταποκριτές σε θέματα της ΕΕ οι οποίοι έχουν την έδρα τους στις Βρυξέλλες, χρειάζονται έγκαιρη πληροφόρηση και ως επί το πλείστον μιλούν αγγλικά, γερμανικά ή γαλλικά, ο Διαμεσολαβητής δημοσιεύει τα δελτία Τύπου μόνο στις γλώσσες αυτές. Όταν υπάρχει ασφυκτική πίεση χρόνου, ο Διαμεσολαβητής μπορεί να αποφασίσει να δημοσιεύσει ένα δελτίο Τύπου μόνο στην αγγλική γλώσσα.

Ο Διαμεσολαβητής, στην προσπάθειά του να προσεγγίσει το ευρύ κοινό, χρησιμοποιεί ολοένα και περισσότερο τις πλατφόρμες μέσων κοινωνικής δικτύωσης . Το περιεχόμενο που δημοσιεύεται σε αυτές τις πλατφόρμες είναι σχεδόν αποκλειστικά στην αγγλική γλώσσα λόγω της διεθνούς εμβέλειάς τους. Ο Διαμεσολαβητής δημοσιεύει επίσης δελτία τύπου, πληροφορίες σχετικά με συναντήσεις και εκδηλώσεις και άλλες ειδήσεις στην αγγλική, γερμανική και γαλλική γλώσσα. Οι δημοσιεύσεις και τα βίντεο του Διαμεσολαβητή



προβάλλονται σε διάφορα μέσα κοινωνικής δικτύωσης στις 24 επίσημες γλώσσες της ΕΕ. Επικοινωνία με το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Διαμεσολαβητών

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής συντονίζει το Ευρωπαϊκό Δίκτυο των Διαμεσολαβητών, που αποτελείται από 95 περίπου γραφεία σε 36 ευρωπαϊκές χώρες. Τα μέλη του δικτύου ανταλλάσσουν τακτικά εμπειρίες και βέλτιστες πρακτικές μέσω σεμιναρίων και συναντήσεων, ενός ενημερωτικού δελτίου, ενός ηλεκτρονικού φόρουμ και μιας καθημερινής ηλεκτρονικής ενημερωτικής υπηρεσίας. Πληροφορίες σχετικά με το Δίκτυο, καθώς και μια κοινή δήλωση διατίθενται και στις 24 γλώσσες της ΕΕ. Οι γλώσσες εργασίας του Δικτύου είναι η ισπανική, η γερμανική, η αγγλική, η γαλλική και η ιταλική.

Εσωτερική επικοινωνία και προσλήψεις

Η ομάδα του Διαμεσολαβητή είναι πολυπολιτισμική και καλύπτει ευρύ φάσμα επίσημων γλωσσών της ΕΕ. Όποτε είναι δυνατό, η διεκπεραίωση των υποθέσεων, των αιτήσεων παροχής πληροφοριών ή των τηλεφωνικών κλήσεων γίνεται από μέλη του προσωπικού που μιλούν την ίδια ή συγγενική γλώσσα με τον αιτούντα. Εάν μια γλώσσα δεν μπορεί να καλυφθεί εσωτερικά, ο Διαμεσολαβητής χρησιμοποιεί εξωτερικές υπηρεσίες μετάφρασης.

Οι γλώσσες εργασίας που χρησιμοποιούνται στο Γραφείο του Διαμεσολαβητή είναι κυρίως η αγγλική και η γαλλική. Οι πληροφορίες που αφορούν κενές θέσεις εργασίας στο Γραφείο του Διαμεσολαβητή διατίθενται σε όλες τις γλώσσες της ΕΕ. Ωστόσο, οι συγκεκριμένες προσκλήσεις για την υποβολή αιτήσεων δημοσιεύονται κατά κύριο λόγο στην αγγλική γλώσσα, καθώς το υψηλό επίπεδο αγγλικών αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για τις περισσότερες θέσεις εργασίας του Διαμεσολαβητή.