

Tämä sivu on konekäännetty [Linkki]. Konekäännökset voivat sisältää virheitä, jotka saattavat heikentää selkeyttä ja tarkkuutta. Oikeusasiamies ei vastaa mahdollisista epäjohtonumukaisuuksista. Tietojen luotettavuus ja oikeusvarmuus varmistuvat lukemalla edellä linkitetty lähdekielinen versio (englanti). Lisätietoja on [kieli- ja käännöskäytännöissämme](#) [Linkki].

Päätös asiassa 2060/2008/VIK - Eri aakkosten epätasapuolista kohtelua EU:ssa koskeva kanne

Päätös

Kanteluasia 2060/2008/VIK - Tutkittavaksi otetut kantelut, pvm 25/07/2008 - Päätökset, pvm 11/11/2009

Kantelun tekijä, Bulgarian kansalainen, esitti vetoomuksen Euroopan parlamentin vetoomusvaliokunnalle. Hänen vetoomuksensa koski *EU Bookshop* -nettisivua, jota julkaisutoimisto ylläpitää. Kantelija arvosteli sitä, että nettisivulla olevan online-rekisteröitymislomakkeen voi täyttää vain käyttäen latinalaisia aakkosia. Hän katsoi, että lomake olisi voitava täyttää myös kyrillisin ja kreikkalaisin kirjaimin.

Ottaen huomioon, että vetoomukseen sisältyi hallinnollisia epäkohtia koskevia väitteitä, vetoomusvaliokunnan puheenjohtaja toimitti tapauksen oikeusasiamiehen käsiteltäväksi, joka aloitti asian tutkimisen.

Julkaisutoimisto esitti tutkimuksen aikana kaksi syytä perustellakseen kantaansa: (i) Maailman postiliiton suositusten noudattamisen ja (ii) tekniset syyt. Oikeusasiamies katsoi, että syyt eivät olleet vakuuttavia eivätkä tarkoituksenmukaisia siltä kannalta, miten julkaisutoimiston pitäisi järjestää käyttäjien online-rekisteröinti. Oikeusasiamies esitti oikeusasiamiehen ohjesäännön 3 artiklan 5 kohdan mukaisesti sovintoratkaisuehdotuksen julkaisutoimistolle.

Julkaisutoimisto hyväksyi sovintoratkaisuehdotuksen ja sitoutui varmistamaan vuoden 2010 ensimmäisen neljänneksen aikana, että *EU Bookshop* -nettisivuston rekisteröitymislomakkeen voi täyttää myös kyrillisin ja kreikkalaisin kirjaimin. Kantelija ilmoitti esittämässään huomautuksissa, että hän oli tyytyväinen kantelun tulokseen. Oikeusasiamies lopetti näin ollen asian käsittelyn ratkaistuna.

KANTELUN TAUSTA



1. Kantelija, joka on Bulgarian kansalainen, esitti 5. helmikuuta 2008 vetoomuksen Euroopan parlamentin vetoomusvaliokunnalle. Vetoomus koski EU Bookshopin verkkosivustoa, jota ylläpitää Euroopan yhteisöjen virallisten julkaisujen toimisto, jäljempänä 'julkaisutoimisto'. Kantelija arvosteli sitä, että EU Bookshopin verkkosivustolla oleva sähköinen rekisteröintilomake voidaan täyttää vain, jos yksi käyttää latinalaisia kirjaimia.

2. Vetoomusvaliokunnan puheenjohtaja ilmoitti 22. heinäkuuta 2008 oikeusasiamiehelle valiokunnan päätelmästä asiassa. Se katsoi, että vetoomukseen sisältyi väitteitä hallinnollisista epäkohdista, minkä vuoksi se kuului oikeusasiamiehen toimivaltaan. Tämän seurauksena se päätti siirtää asian hänelle.

TUTKIMUKSEN KOHDE

3. Oikeusasiamies aloitti 25. heinäkuuta 2008 tutkimuksen seuraavista väitteistä ja väitteistä:

Väite :

Julkaisutoimisto ei ole asianmukaisesti kunnioittanut eri aakkosten tasa-arvoa. Kantelija totesi tässä yhteydessä, että EU Bookshopin verkkosivustolla olevan online-rekisteröintilomakkeen sisältävän henkilökohtaisen profiilin luominen on mahdollista vain, jos käytetään latinalaisia kirjaimia.

Vaatus :

Sähköinen rekisteröintilomake olisi voitava täyttää myös kyrillisillä ja kreikkalaisilla kirjaimilla.

TUTKIMUS

4. Oikeusasiamies pyysi julkaisutoimistoa antamaan lausunnon edellä mainitusta väitteestä ja väitteestä. Julkaisutoimisto antoi lausuntonsa 30 päivänä lokakuuta 2008. Kantelijalle annettiin tilaisuus esittää huomautuksensa 31 päivään joulukuuta 2008 mennessä. Häneltä ei saatu huomautuksia. Oikeusasiamiehen yksiköiden kanssa 9. heinäkuuta 2009 käydyssä puhelinkeskustelussa ja samana päivänä oikeusasiamiehelle lähetetyssä sähköpostiviestissä kantelija kuitenkin vahvisti pysyttäneensä kantelunsa.

5. Lausuntonsa ja kantelijan huomautusten huolellisen tarkastelun jälkeen oikeusasiamies esitti 23. heinäkuuta 2009 julkaisutoimistolle ehdotuksen sovintoratkaisuksi ohjesäännön 3 artiklan 5 kohdan mukaisesti.

6. Julkaisutoimisto ilmoitti 30. syyskuuta 2009 päivätyllä kirjeellä oikeusasiamiehelle hyväksyvänsä hänen sovintoratkaisuehdotuksensa. Oikeusasiamiehen yksiköiden kanssa 7. lokakuuta 2009 käydyssä puhelinkeskustelun yhteydessä kantelija selitti olevansa tyytyväinen



tutkimuksen tulokseen.

OIKEUSASIAMIEHEN ANALYYSI JA PÄÄTELMÄT

A. EU Bookshopin verkkosivustolla olevien aakkosten väitetty eriarvoisuus ja siihen liittyvä väite

Oikeusasiamiehelle esitetyt perustelut

7. Kantelija huomautti, että kyrillisistä aakkosista oli tullut EU:n kolmas virallinen aakkoskirjain (latinan ja kreikan jälkeen). Kyrillisillä aakkosilla on 1.1.2007 lähtien ollut sama asema kuin kahdella muulla aakkosella, joten kansalaiset voivat käyttää niitä yhteisön toimielinten ja elinten kanssa käymässään kirjeenvaihdossa. Kantelijan mukaan tätä perusperiaatetta ei kuitenkaan noudatettu julkaisutoimiston ylläpitämällä EU Bookshopin verkkosivustolla [1]. Kantelija selitti, että kun kansalaiset tilaavat julkaisuja verkossa, heidän on luotava henkilökohtainen profiili. Tämä oli mahdollista vain latinalaisten aakkosten avulla. Hänen mukaansa kyse oli syrjinnästä niitä Euroopan kansalaisia *kohtaan*, jotka käyttävät kyrillisiä ja kreikkalaisia aakkosia, ja kaikkien EU:n virallisten kielten ja kirjoitusten yhdenvertaisuuden periaatteen loukkaamisesta.

8. Kantelija huomautti tässä yhteydessä, että myös EU:n neuvoston verkkosivustolta on mahdollista tilata julkaisuja, mutta lomake voidaan täyttää helposti joko latinalaisilla, kyrillisillä tai kreikkalaisilla kirjaimilla.

9. Lausunnossaan julkaisutoimisto totesi, että EU Bookshopin verkkosivusto on tällä hetkellä saatavilla 23 kielellä, muun muassa kantelijan kielellä eli bulgarialla. Henkilökohtaisten toimintojen käyttämiseksi käyttäjien on rekisteröidyttävä verkossa. Teknisistä syistä rekisteröintilomakkeita voidaan kuitenkin täyttää vain latinalaisilla vakiomerkeillä. Erikoismerkit ja diakriittiset merkit, kuten skandinaaviset merkit, umlautit tai aksentit, eivät ole käytettävissä. Vastaava rajoitus koski myös tilauslomaketta.

10. Julkaisutoimisto selitti, että rajoitus johtui Maailman postiliiton suosituksista, jotka esitettiin kirjepostin käsikirjassa [2], jossa määrätään, että kansainvälisellä postilla lähetettyjen kirjeiden tai pakettien osoitteet olisi kirjoitettava *roomalaisilla kirjeillä ja arabialaisilla numeroilla*. Muita aakkosia käyttävissä maissa se suositteli osoitteen lisäämistä muihin aakkosiin.

11. Lisäksi toimielin huomautti, että EU Bookshopin taustatoimistossa tällä hetkellä käytetyt koneet ja teknologia *eivät pysty* käsittelemään kaksinkertaisia osoitteita. Siksi käytettiin vain latinankielisiä osoitteita. Kielestä riippumatta järjestelmä ei myöskään pystynyt tunnistamaan mitään aksentteja ja erikoismerkkejä. Julkaisutoimisto ilmoitti kuitenkin hakevansa korvaavaa EU Bookshop -ohjelmistoa ja pyrkivänsä varmistamaan, että uusi ohjelmisto vastaisi valituksen tekijän huolenaiheita. Tämä riippuisi kuitenkin siitä, onko saatavilla sopivia koneita ja ohjelmia, jotka pystyvät selviytymään sekä julkaisutoimiston lähettämästä suuresta materiaalmäärästä että kaksinkertaisesta osoitteiden käsittelystä useilla kielillä ja aakkostoilla.



12. Julkaisutoimisto totesi lopuksi, että Bulgarian liittyttyä EU:hun vuonna 2007 se oli nopeasti varmistanut, että sen tärkeimmillä julkisilla verkkosivustoilla on navigointisivuja bulgariaksi. Toimielin katsoi, että tämä osoittaa sen jatkuvan sitoutumisen monikielisyyteen, mutta totesi, että työtä on vielä tekemättä. Julkaisutoimisto pyysi kantelijalta myös anteeksi, jos se oli antanut vaikutelman, että se ei ollut herkkä kielellisille asioille, ja vakuutti hänelle, että monikielisyys on sen päivittäisten huolenaiheiden keskiössä.

13. Oikeusasiamiehen yksiköiden kanssa 9. heinäkuuta 2009 käydyssä puhelinkeskustelussa ja samana päivänä oikeusasiamiehelle lähetetyssä sähköpostiviestissä kantelija toisti, että bulgarian ja kreikan kielet (kirjoitettu kyrillisillä ja kreikkalaisilla aakkosilla) ovat Euroopan unionin virallisia kieliä. Bulgarian ja Kreikan kansalaisilla on näin ollen oikeus olla yhteydessä EU:n toimielimiin näillä kielillä. Tällaiseen oikeuteen sisältyy sähköisen viestinnän käyttö. Kantelija huomautti, että tätä ei pitäisi estää teknisistä syistä. Nykyiset tekniset ohjelmistot ja laitteistot mahdollistavat kaikkien mahdollisten aakkosten käytön. Hän huomautti myös, että Maailman postiliitto suosittelee kaksinkertaista käsittelyä silloin, kun kohdamaa ei käytä latinalaisia aakkosia. Lopuksi hän totesi, että hänen kantelussaan esitettiin periaatekysymys, jota hän toivoi julkaisutoimiston käsittelevän.

Oikeusasiamiehen alustava arvio sovintoratkaisuehdotuksesta

14. Oikeusasiamies totesi, että julkaisutoimisto esitti kantansa tueksi kaksi syytä: i) tarve noudattaa Maailman postiliiton suosituksia; ja ii) tekniset syyt.

15. Ensimmäisen väitteen osalta julkaisutoimisto viittasi Maailman postiliiton suosituksiin, jotka on esitetty kirjepostia koskevassa käsikirjassa. Osoitetta koskeva käsikirjan asiaa koskeva sääntö kuuluu seuraavasti:

” Vastaanottajan osoite on ilmoitettava täsmällisesti ja kattavasti. Se on kirjoitettava hyvin luettavasti roomalaisilla kirjaimilla ja arabialaisilla numeroilla. Jos määrämaassa käytetään muita kirjaimia ja numeroita, on suositeltavaa, että osoite ilmoitetaan myös näissä kirjaimissa ja numeroissa... ” [3]

16. Näin ollen vaikuttaa siltä, että Maailman postiliitto suosittelee, että kun postia lähetetään maihin, jotka eivät käytä latinalaisia aakkosia, osoite olisi ilmoitettava myös kyseisessä maassa käytetyissä kirjaimissa ja numeroissa. Näin ollen on selvää, että julkaisutoimisto ei noudattanut Maailman postiliiton suosituksia. Nämä suositukset koskevat kuitenkin vain sitä, miten postitse toimitettavaksi tarkoitetut lähetykset on käsiteltävä. Niillä ei ole suoraa vaikutusta siihen, miten julkaisutoimiston olisi järjestettävä käyttäjiensä sähköinen rekisteröinti.

17. Toisen väitteen osalta julkaisutoimisto väitti, että tiettyjen ohjelmistorajoitusten vuoksi se saattoi tällä hetkellä lähettää vain latinalaisilla kirjaimilla kirjoitettuja osoitteita. Tämä väite koski jälleen lähetyksen lähettämistä postitse eikä kysymystä siitä, miten käyttäjien sähköinen rekisteröinti olisi järjestettävä. Oikeusasiamies kuitenkin oletti, että julkaisutoimisto halusi väittää, että myös tekniset syyt estivät sitä käyttämästä kreikkalaisia tai kyrillisiä merkkejä



sähköisessä rekisteröinnissä.

18. Kantelija huomautti, että muut EU:n toimielimet, erityisesti EU:n neuvosto, olivat jo löytäneet riittävät keinot tämän ongelman ratkaisemiseksi, koska neuvoston maksuttomien julkaisujen tilauslomake voidaan täyttää joko latinalaisilla, kyrillisillä tai kreikkalaisilla kirjaimilla.

Oikeusasiamies kävi neuvoston verkkosivustolla tarkistaakseen kantelijan lausunnon. Hän totesi, että neuvoston online-tilauslomake maksuttomia julkaisuja varten voidaan täyttää latinalaisilla, kyrillisillä tai kreikkalaisilla kirjaimilla. Näin ollen vaikuttaa siltä, että useamman kuin yhden aakkosen käyttö online-rekisteröinnissä ei aiheuta ylitsepääsemättömiä teknisiä ongelmia.

19. Julkaisutoimisto huomautti pyrkivänsä korvaamaan EU Bookshop -ohjelmiston ja pyrkivänsä varmistamaan, että kantelijan huolenaiheet ratkaistaan uudella ohjelmistolla. Oikeusasiamies pani kuitenkin merkille, että julkaisutoimisto ei ole antanut tältä osin tiukkaa ja konkreettista sitoumusta. On myös syytä huomata, että vaikka kyrilliset aakkoset tulivat EU:lle merkityksellisiä vasta Bulgarian liittyttyä vuonna 2007, Kreikan liittyminen EU:hun alkoi vuonna 1981.

20. Edellä esitetyn perusteella oikeusasiamies totesi alustavasti, että julkaisutoimisto ei ollut mahdollistanut sitä, että kansalaiset voisivat käyttää kreikkalaisia ja kyrillisiä aakkosia rekisteröityessään EU Bookshopin verkkosivustolle, tai esittää vakuuttavia syitä siihen, miksi tällaista mahdollisuutta ei voitu tai pitäisi asettaa saataville. Hänen mukaansa kyseessä oli hallinnollinen epäkohta.

21. Oikeusasiamies teki näin ollen seuraavan ehdotuksen sovintoratkaisuksi Euroopan oikeusasiamiehen ohjesäännön 3 artiklan 5 kohdan mukaisesti:

Julkaisutoimisto voisi harkita kantaansa uudelleen ja antaa mahdollisuuden käyttää kreikkalaisia ja kyrillisiä aakkosia rekisteröityessään EU Bookshopin verkkosivustolle tai esittää vakuuttavia syitä siihen, miksi tällaista mahdollisuutta ei voida tai pitäisi asettaa saataville.

Oikeusasiamiehelle hänen sovintoratkaisuehdotuksensa jälkeen esitetyt perustelut

22. Vastauksessaan julkaisutoimisto sitoutui varmistamaan, että vuoden 2010 ensimmäisen neljänneksen loppuun mennessä sekä kreikkalaisia että kyrillisiä aakkosia voidaan käyttää online-rekisteröintiin EU Bookshopin verkkosivustolla.

23. Kantelija ilmoitti oikeusasiamiehelle olevansa täysin tyytyväinen tapauksen lopputulokseen ja siihen, että julkaisutoimisto ryhtyy asianmukaisiin toimiin vaatimuksensa täyttämiseksi aikanaan.

B. Päätelmät

Kantelua koskevan tutkimuksensa perusteella oikeusasiamies päättää asian seuraavasti:



Oikeusasiamies päättelee, että sovintoratkaisuun on päästy ja että tästä syystä julkaisutoimisto on ratkaissut asian.

Edellä esitetyn perusteella oikeusasiamies päättää asian käsittelyn.

Päätöksestä ilmoitetaan kantelijalle ja julkaisutoimiston pääjohtajalle.

P. Nikiforos DIAMANDOUROS

Tehty Strasbourgissa 11 päivänä marraskuuta 2009

[1] Verkkosivuston osoite on: <http://bookshop.europa.eu/> [Linkki]

[2] Se hyväksyttiin vuonna 2005 Maailman postiliiton kansainvälisen toimiston toimesta.

[3] Universal Postal Union, Letter Post Manual, RL 123 (lähetyksen hyväksymisehdot. Meikkiä. Pakkaus).