



Jezična politika Europske ombudsmanice

Page content - 15/10/2015

Europska ombudsmanica čvrsto je posvećena načelu višejezičnosti jer je kulturna i jezična raznolikost jedno od najvećih bogatstava Europske unije. Ombudsmanica je poveznica između europske javnosti i EU-a te osigurava da se institucije EU-a pridržavaju najviših etičkih, administrativnih te standarda povezanih s transparentnošću. Obraćanje građanima na njihovu jeziku ključno je za postizanje veće pristupačnosti i odgovornosti EU-a, što je zauzvrat ključan čimbenik uspjeha demokratskog sustava EU-a.

Europska ombudsmanica nastoji postići praktičnu ravnotežu između načela višejezičnosti i svoje obveze učinkovite upotrebe ograničenih resursa. U slučajevima u kojima je to opravdano, ombudsmanica može odlučiti objaviti određene dokumente na ograničenom broju jezika.

Pregled u nastavku donosi obrazloženje jezičnih izbora ombudsmanice u odnosu na najvažnija priopćenja i publikacije.

Komunikacija s podnositeljima pritužbi i javnošću

U komunikaciji s institucijama EU-a svaki građanin Europske unije ima pravo na upotrebu bilo kojeg od 24 službenih jezika, a institucije moraju napisati odgovor na istom jeziku. To se načelo primjenjuje i na kontakte s Europskom ombudsmanicom. Sve pritužbe, zahtjevi za informacijama i sve ostale vrste zahtjeva mogu se poslati i na njih se odgovara na bilo kojem službenom jeziku Europske unije.

Internetska stranica Europske ombudsmanice dostupna je na sva 24 jezika, uključujući obrazac za pritužbe u elektroničkom obliku te interaktivni vodič koji korisnicima pomaže pronaći odgovarajuće mehanizme za rješavanje problema na razini EU-a ili država članica. U slučaju kada je podnositelj(ica) pritužbe nezadovoljan(na) uslugama ombudsmanice, na jeziku Europske unije po vlastitom izboru može pronaći savjete o tome kome se obratiti.

Glavne publikacije Europskog ombudsmana kao što je Godišnje izvješće, knjižica o uslugama „Tko vam može pomoći?“ te ombudsmanove smjernice namijenjene poslovnim subjektima dostupne su na 24 jezika Europske unije. Isto vrijedi za informacije o trenutnoj Europskoj ombudsmanici Emily O'Reilly kao i za njezine prethodnike. Dokument Europski kodeks o dobrom ponašanju zaposlenih u upravi dostupan je na 24 jezika Europske unije te na jezicima država kandidatkinja.

Rad povezan s pojedinim slučajem

Ombudsmanica prima i rješava pritužbe na svim službenim jezicima Europske unije. Većina njezinih istraga, izuzev onih koje se rješavaju neformalnim postupkom (primjerice telefonski), objavljuje se na njezinoj internetskoj stranici. Jezična politika za različite dokumente povezane sa slučajem jest sljedeća:



- Preporuke i odluke objavljuju se na jeziku kojim se služi podnositelj pritužbe te na engleskom.
- Sažetci slučajeva od šireg javnog interesa objavljuju se na 24 jezika.
- Posebna izvješća objavljuju se na 24 jezika EU-a.
- Istrage na vlastitu inicijativu objavljuju se na engleskom zajedno sa sažetcima na svim jezicima EU-a.
- Sažete informacije o otvorenim slučajevima dostupne su na engleskom jeziku.
- Javna savjetovanja objavljuju se na 24 jezika EU-a. Međutim, kada je opravdano, Ombudsmanica može odlučiti od ciljnih publika tražiti povratne informacije na ograničenom broju jezika EU-a.
- Istraživanja nakon kritičkih primjedaba i dodatnih napomena dostupna su na 24 jezika EU-a.

Strateški i organizacijski dokumenti

Većina strateških i organizacijskih dokumenata Ombudsmanice, kao što su njezin statut, strategija, javni registar i Kodeks ponašanja dostupni su na svim jezicima EU-a. Isto vrijedi za njezine pozive za dostavu ponuda u javnoj nabavi. Ombudsmaničin godišnji plan upravljanja ili drugi konkretni strateški dokumenti dostupni su na ograničenom broju jezika EU-a.

Aktivnosti povezane s medijima i društvenim medijima

Ombudsmanica redovno informira novinare o svojim istragama i ostalim novostima. Budući da su predmetni novinari uglavnom dopisnici EU-a sa sjedištem u Bruxellesu koji uglavnom tečno govore engleski, njemački ili francuski jezik, a potrebne su im pravodobne informacije, ombudsmanica objave za medije objavljuje samo na tim jezicima. U slučajevima iznimnih vremenskih rokova ombudsmanica može tekstove za medije objaviti samo na engleskom jeziku.

Ombudsmanica sve više upotrebljava platforme društvenih medija kako bi doprla do građana. Sadržaj na tim platformama objavljuje se zbog međunarodnog otvaranja gotovo isključivo na engleskom jeziku. Ombudsmanica također objavljuje objave za medije, informacije o sastancima i događanjima i ostale vijesti na engleskom, njemačkom i francuskom jeziku. Ombudsmaničine publikacije i videozapisi dijele se putem različitih kanala društvenih medija na 24 službena jezika Europske unije.

Komunikacija s Europskom mrežom pučkih pravobranitelja

Europska ombudsmanica koordinira Europskom mrežom pučkih pravobranitelja koja se sastoji od 95 ureda u 36 europskih zemalja. Članovi Europske mreže pučkih pravobranitelja redovno izmjenjuju iskustva i najbolje prakse putem seminara i sastanaka, biltena, elektroničkog foruma za raspravu i dnevnoga elektroničkog novinskog servisa. Informacije o mreži i zajednička izjava dostupni su na 24 jezika EU-a. Jezici kojima se mreža služi jesu španjolski, engleski, njemački, francuski i talijanski.

Unutarnja komunikacija i zapošljavanje

Ombudsmaničin tim jest multikulturalan te obuhvaća širok raspon službenih jezika Europske unije. Kad god je to moguće, slučajevi, zahtjevi za informacijama ili telefonski razgovori obavljaju se s članom osoblja koji dijeli materinji jezik s podnositeljem pritužbe ili čije je poznavanje jezika podnositelja pritužbe na razini materinjeg jezika. Ako se unutar ombudsmaničina ureda ne može pronaći odgovarajući govornik, ona se služi prevoditeljskim uslugama vanjskih suradnika.



Radni jezici u ombudsmaničinu uredu ponajprije su engleski i francuski. Informacije o slobodnim radnim mjestima u ombudsmaničinu uredu dostupne su na svim jezicima EU-a. Međutim, konkretni pozivi za prijave uglavnom se objavljuju na engleskom jeziku jer je izvrsno poznavanje engleskoga preduvjet za zapošljavanje na većini radnih mjesta.