



## Az európai ombudsman nyelvpolitikája

Page content - 15/10/2015

Az európai ombudsman elkötelezett híve a többnyelvűség elvének, mivel a kulturális és nyelvi sokszínűség az Európai Unió egyik legnagyobb kincse. Az ombudsman egyfajta híd az európai nyilvánosság és az EU között azzal, hogy biztosítja, hogy az uniós intézmények a legmagasabb szintű etikai, igazgatási és átláthatósági normák szerint járjanak el. A polgárok anyanyelvükön való megszólítása döntő fontosságú ahhoz, hogy az EU megközelíthetőbb és elszámoltathatóbb legyen, ami pedig elengedhetetlen az Unió demokratikus rendszerének sikeréhez.

Az európai ombudsman arra törekszik, hogy pragmatikus egyensúlyt találjon a többnyelvűség elve és azon kötelezettsége között, hogy korlátozott erőforrásait a lehető leghatékonyabban használja fel. Az ombudsman indokolt esetben úgy dönthet, hogy bizonyos dokumentumokat csak egyes nyelveken tesz közzé.

Az alábbi áttekintésből kiderül, hogy az ombudsman milyen indokok alapján dönti el, hogy a legfontosabb közleményeit és kiadványait mely nyelveken teszi közzé.

**Kommunikáció a panaszosokkal és a nyilvánossággal**

Az Unió minden polgárának vagy lakosának joga van ahhoz, hogy az uniós intézményekkel folytatott levelezés során a 24 hivatalos nyelv bármelyikét használja, az intézmények pedig kötelesek ugyanezen a nyelven válaszolni. Ez az elv az európai ombudsmannal való kapcsolatfelvételre is érvényes. Minden panaszra, információkérésre és bármely más megkeresésre igaz, hogy az EU bármelyik hivatalos nyelvén el lehet küldeni, és ezen a nyelven kell megválaszolni.

Az ombudsman weboldala mind a 24 uniós nyelven elérhető, ideértve az elektronikus panasznyomtatványt és az interaktív útmutatót is, amelynek segítségével a felhasználók megkereshetik a megfelelő problémamegoldó mechanizmust az EU szintjén vagy a tagállamokban. Amennyiben a panaszos nincs megelégedve az ombudsman szolgálataival, az általa választott uniós nyelven tanácsot kérhet arra vonatkozóan, hogy hová forduljon.

Az ombudsman legfontosabb kiadványai, például az éves jelentés, a „Ki segíthet Önnek?” című tájékoztató füzet és az ombudsman vállalkozásoknak szóló útmutatója mind a 24 uniós nyelven elérhető. Ugyanez vonatkozik a jelenlegi európai ombudsman, Emily O'Reilly, valamint az elődei bemutatkozására. A helyes hivatali magatartás európai kódexe ugyancsak mind a 24 uniós nyelven, sőt az uniós tagjelölt országok nyelvén is rendelkezésre áll.

**Az ügyek kezelése**

Az ombudsman az EU összes hivatalos nyelvén fogadja és kezeli a panaszokat. Vizsgálatainak többségét – az informális eljárásban (például telefonon) kezelt ügyek kivételével – közzéteszi a weboldalán. Az ügyekhez kapcsolódó különféle dokumentumok esetében a nyelvpolitika a



következőképpen alakul:

- Az ajánlásokat és a határozatokat a panaszos nyelvén és angolul teszik közzé.
- A nagyobb közérdeklődésre számot tartó ügyek összefoglalóit mind a 24 nyelven megjelentetik.
- A külön jelentéseket szintén mind a 24 hivatalos nyelven közzéteszik.
- A hivatalból indított vizsgálatok angolul jelennek meg, de ezekhez mindig tartozik egy összefoglaló az összes uniós nyelven.
- A megindított vizsgálatokról szóló rövid tájékoztatás angolul érhető el.
- A nyilvános konzultációkat mind a 24 hivatalos nyelven közzéteszik. Az ombudsman azonban indokolt esetben dönthet úgy, hogy a célközönségtől egyes uniós nyelveken visszajelzést kér.
- A nyomon követő vizsgálatok mind a 24 uniós nyelven elérhetők.

Stratégiai és szervezeti dokumentumok

Az ombudsman stratégiai és szervezeti dokumentumainak többsége, például alapokmánya, stratégiája, nyilvános jegyzéke és magatartási kódexe az összes uniós nyelven elérhető. Ugyanez vonatkozik a pályázati felhívásaira is. Az éves management terv és más konkrétabb stratégiai dokumentumok csak az uniós nyelvek egy részén érhetőek el.

Megjelenések a médiában és a közösségi médiában

Az ombudsman rendszeresen tájékoztatja az újságírókat a vizsgálatairól és más hírekről. Mivel a leginkább érdekelt újságírók a brüsszeli székhelyű uniós tudósítók, akik aktuális információkat várnak, és jellemzően magas szinten beszélnek angolul, németül vagy franciául, az ombudsman a sajtóközleményeket csak e nyelveken adja ki. Rendkívül sürgős esetekben dönthet úgy, hogy a sajtónak szánt anyagot csak angolul teszi közzé.

Az ombudsman egyre nagyobb mértékben használja a közösségi médiafelületeket a nyilvánosság megszólítására. Az ilyen platformokon közzétett tartalom nyelve alapesetben többnyire az angol, mivel nemzetközi közönséget szólít meg. Az ombudsman sajtóközleményeket, a találkozókra és eseményekre szóló információkat és más híreket is közöl angol, német és francia nyelven. Az ombudsman kiadványait és videóit az EU 24 hivatalos nyelvén terjeszti a közösségi média különféle csatornáin.

Kommunikáció az Ombudsmanok Európai Hálózatával

Az európai ombudsman koordinálja az Ombudsmanok Európai Hálózatát, amely 36 európai országban több mint 95 hivatalt fog össze. A hálózat tagjai rendszeresen megosztják egymással tapasztalataikat és bevált módszereiket a szemináriumok és ülések, a hírlevél, az elektronikus vitafórum és a napi elektronikus hírszolgálat segítségével. A hálózatról szóló információ, valamint a közös nyilatkozat mind a 24 uniós nyelven elérhető. A hálózaton belül használt nyelvek a spanyol, a német, az angol, a francia és az olasz.

Belső kommunikáció és munkaerő-felvétel

Az ombudsman multikulturális csapattal dolgozik, akik az EU hivatalos nyelveinek széles körét beszélik. Az ügyeket, információkéréseket és telefonhívásokat lehetőség szerint mindig olyan munkatárs kezeli, aki anyanyelvként vagy anyanyelvi szinten beszéli a panaszos nyelvét. Amennyiben egy nyelv esetében ezt nem lehet házon belül megoldani, az ombudsman külső fordítói szolgáltatásokat vesz igénybe.

A belső munkanyelv túlnyomórészt az angol és a francia. Az ombudsmani hivatalnál megüresedett állásokról szóló információ az összes uniós nyelven elérhető. A konkrét



álláshirdetések azonban legtöbbször angolul jelennek meg, mivel az angol nyelv magas szintű ismerete az ombudsmani hivatalon belül a legtöbb pozíció esetében előfeltétel.