

Šį puslapį išvertė mašininio vertimo programa [Nuoroda]. Mašiniuose vertimuose gali būti klaidų, tekstas gali būti nevisiškai aiškus ir tikslus. Ombudsmanas neprisiima atsakomybės už jokių neatitikimų. Patikimiausią ir teisiškai tikslią informaciją rasite originale anglų kalba, kurio nuoroda pateikta pirmiau. Daugiau informacijos rasite mūsų [kalbų ir vertimo politikoje](#) [Nuoroda].

Sprendimas byloje 2060/2008/VIK - Tiriamas skirtingų abėcėlių lygybės nesilaikymas ES

Sprendimas

Byla 2060/2008/VIK - **Atidaryta** 25/07/2008 - **Sprendimas** 11/11/2009

Skundo pareiškėjas, Bulgarijos pilietis, pateikė peticiją Europos Parlamento Peticijų komitetui. Toje peticijoje minima Europos Sąjungos knygyno (*EU Bookshop*) interneto svetainė, kurią tvarko Leidinių biuras. Skundo pareiškėjas kritikavo tai, kad ES knygyno tinklalapyje pateikta registracijos internetu forma gali būti pildoma tik lotyniškos abėcėlės raidėmis. Jis teigė, kad turėtų būti vartojami kirilicos ir graikiški rašmenys.

Atsižvelgdamas į tai, kad minėtoje peticijoje yra pateikti kaltinimai netinkamu administravimu, Peticijų komiteto pirmininkas bylą perdavė ombudsmenui, kuris pradėjo tyrimą.

Tyrimo metu Leidinių biuras nurodė dvi jo poziciją pagrindžiančias priežastis: (i) būtinybę laikytis Pasaulinės pašto sąjungos rekomendacijų ir (ii) technines priežastis. Ombudsmanas nustatė, kad šios priežastys yra neįtikinamos ir tiesiogiai nesusijusios su tuo, kaip Leidinių biuras turėtų organizuoti savo vartotojų registraciją internetu. Todėl, remdamasis Statuto 3 straipsnio 5 dalimi, jis pateikė Leidinių biurui pasiūlymą draugiškai išspręsti šį ginčą.

Leidinių biuras pritarė pasiūlymui susitarti draugiškai ir įsipareigojo užtikrinti, kad internetu registruojantis ES knygyne iki 2010 m. pirmojo ketvirčio pabaigos bus galima vartoti ir kirilicos, ir graikiškas raides. Skundo pareiškėjas jo pateiktose pastabose pareiškė esąs patenkintas skundo išdava. Taigi ombudsmanas šią bylą uždarė, institucijai ją sureguliojus.

DĖL SKUNDO APLINKYBIŲ

1. 2008 m. vasario 5 d. skundo pateikėjas, Bulgarijos pilietis, pateikė peticiją Europos Parlamento Peticijų komitetui. Peticija susijusi su „EU Bookshop“ interneto svetaine, kurią tvarko



Europos Bendrijų oficialiųjų leidinių biuras (toliau – Leidinių biuras). Skundo pateikėjas kritikavo tai, kad internetinę registracijos formą, kurią galima rasti svetainėje „EU Bookshop“, būtų galima užpildyti tik tuo atveju, jei būtų naudojami lotyniškai abėcėlės ženklai.

2. 2008 m. liepos 22 d. Peticijų komiteto pirmininkas informavo ombudsmeną apie komiteto išvadas šiuo klausimu. Jis manė, kad peticijoje pateikti įtarimai dėl netinkamo administravimo, todėl ji patenka į ombudsmeno įgaliojimų sritį. Todėl jis nusprendė perduoti bylą jam.

TYRIMO DALYKAS

3. 2008 m. liepos 25 d. Ombudsmenas pradėjo tyrimą dėl šių kaltinimų ir pretenzijų:

Įtarimai :

Leidinių biuras tinkamai neužtikrino skirtingų abėcėlių lygybės. Šiomis aplinkybėmis skundo pateikėjas pažymėjo, kad sukurti asmeninį profilį su internetine registracijos forma, kurią galima rasti svetainėje „EU Bookshop“, galima tik tuo atveju, jei naudojamas lotyniškas abėcėlės rašmuo.

Reikalavimas :

Turėtų būti sudaryta galimybė užpildyti internetinę registracijos formą kirilicos ir graikų rašmenimis.

TYRIMAS

4. Ombudsmenas paprašė Leidinių biuro pateikti nuomonę dėl pirmiau nurodyto įtarimo ir pretenzijų. 2008 m. spalio 30 d. Leidinių biuras pateikė savo nuomonę. Iki 2008 m. gruodžio 31 d. skundo pateikėjui buvo suteikta galimybė pateikti pastabas. Iš jo pastabų negauta. Tačiau per 2009 m. liepos 9 d. pokalbį telefonu su Ombudsmeno tarnybomis ir tą pačią dieną ombudsmenui išsiųstą e. laišką skundo pateikėjas patvirtino, kad savo skundą paliko galioti.

5. 2009 m. liepos 23 d., atidžiai išnagrinėjęs nuomonę ir skundo pateikėjo pastabas, ombudsmenas, vadovaudamasis savo statuto 3 straipsnio 5 dalimi, Leidinių biurui pateikė draugiško sprendimo pasiūlymą.

6. 2009 m. rugsėjo 30 d. laišku Leidinių biuras informavo Ombudsmeną, kad sutinka su jo draugiško sprendimo pasiūlymu. 2009 m. spalio 7 d. per pokalbį telefonu su Ombudsmeno tarnybomis skundo pateikėjas paaiškino, kad yra patenkintas tyrimo rezultatais.

OMBUDSMENO ANALIZĖ IR IŠVADOS



A. Dėl tariamos atitinkamų „EU Bookshop“ interneto svetainės abėcėlių nelygybės ir susijusio teiginio

Ombudsmenui pateikti argumentai

7. Skundo pateikėjas nurodė, kad kirilicos abėcėlė tapo trečiąja oficialia ES abėcėle (po lotynų ir graikų). Nuo 2007 m. sausio 1 d. kirilicos abėcėlė turi tokį patį statusą kaip ir kitos dvi abėcėlės, todėl piliečiai gali ja naudotis bendraudami su Bendrijos institucijomis ir įstaigomis. Tačiau, skundo pateikėjo teigimu, šio pagrindinio principo nebuvo laikomasi Leidinių biuro interneto svetainėje „EU Bookshop“ [1]. Skundo pateikėjas paaiškino, kad užsisakydami leidinius internetu piliečiai turėjo sukurti asmeninį profilį. Tai buvo įmanoma tik naudojant lotynišką abėcėlės simbolius. Pasak jo, tai buvo Europos piliečių, *naudojančių* kirilicos ir graikų abėcėles, diskriminacija ir visų oficialiųjų ES kalbų ir rašmenų lygybės principo pažeidimas.

8. Skundo pateikėjas pažymėjo, kad taip pat buvo galima užsisakyti leidinius iš ES Tarybos interneto svetainės, tačiau atitinkamą formą buvo galima lengvai užpildyti lotyniškais, kirilica arba graikiškais rašmenimis.

9. Savo nuomonėje Leidinių biuras pažymėjo, kad „EU Bookshop“ svetainė šiuo metu prieinama 23 kalbomis, įskaitant skundo pateikėjo kalbą bulgarų kalba. Kad galėtų naudotis individualizuotomis funkcijomis, naudotojai turi užsiregistruoti internetu. Tačiau dėl techninių priežasčių registracijos formos gali būti pildomos tik standartiniais lotyniškais rašmenimis. Specialių simbolių ir diakritinių ženklų, tokių kaip skandinavieški simboliai, umlauts ar akcentai, nėra. Panašus apribojimas taikomas ir užsakymo formai.

10. Leidinių biuras paaiškino, kad apribojimas atsirado dėl Pasaulinės pašto sąjungos rekomendacijų, išdėstytų Laiškų pašto vadove [2], kuriame nustatyta, kad adresai ant tarptautiniu paštu siunčiamų laiškų ar paketų turėtų būti rašomi „*romėniškomis raidėmis ir arabiškais skaitmenimis*“. Šalims, naudojančioms kitas abėcėles, rekomenduojama pridėti adresą į kitą abėcėlę.

11. Institucija taip pat nurodė, kad šiuo metu EU Bookshop „*biurui*“ naudojamos mašinos ir technologijos negali išspręsti dvigubo kreipimosi. Todėl buvo naudojami tik adresai lotyniškais rašmenimis. Nepriklausomai nuo kalbos, sistema taip pat negalėjo atpažinti jokių akcentų ir specialių simbolių. Tačiau Leidinių biuras nurodė, kad jis siekia pakeisti savo „EU Bookshop“ programinę įrangą ir stengsis užtikrinti, kad naujoji programinė įranga išspręstų skundo pateikėjo susirūpinimą. Tačiau tai priklausytų nuo to, ar yra tinkamų mašinų ir programų, galinčių susidoroti tiek su dideliais Leidinių biuro siunčiamos medžiagos kiekiais, tiek su dvigubo adreso tvarkymu keliomis kalbomis ir abėcėlėmis.

12. Galiausiai Leidinių biuras pažymėjo, kad 2007 m. Bulgarijai įstojus į ES, jis greitai užtikrino, kad jo pagrindinėse viešose interneto svetainėse būtų rodomi naršymo puslapiai bulgarų kalba. Institucija laikėsi nuomonės, kad tai rodo jos nuolatinį įsipareigojimą daugiakalbystei, tačiau pripažino, kad dar reikia nuveikti daugiau. Leidinių biuras taip pat atsiprašė skundo pateikėjo, jei



jis sudarė įspūdį, kad jis nėra jautrus kalbiniams klausimams, ir patikino jį, kad daugiakalbystė yra jos kasdienių rūpesčių centre.

13. Per 2009 m. liepos 9 d. pokalbį telefonu su Ombudsmeno tarnybomis ir tą pačią dieną ombudsmenui išsiųstą e. laišką skundo pateikėjas pakartojo, kad bulgarų ir graikų kalbos (rašytos naudojant kirilicos ir graikų abėcėles) yra oficialiosios Europos Sąjungos kalbos. Todėl Bulgarijos ir Graikijos piliečiai turi teisę šiomis kalbomis bendrauti su ES institucijomis. Tokia teisė apima elektroninių ryšių naudojimą. Skundo pateikėjas pažymėjo, kad tam neturėtų būti užkirstas kelias dėl techninių priežasčių. Dabartinė technologinė programinė įranga ir aparatinė įranga leidžia naudoti visas įmanomas abėcėles. Jis taip pat atkreipė dėmesį į tai, kad Pasaulinė pašto sąjunga rekomenduoja du kartus kreiptis tais atvejais, kai paskirties šalis nenaudoja lotyniškos abėcėlės. Galiausiai jis pažymėjo, kad jo skunde iškeltas principinis klausimas, kurį jis tikėjosi išnagrinėti Leidinių biurui.

Preliminarus Ombudsmeno vertinimas, kuriuo remiantis buvo parengtas draugiško sprendimo pasiūlymas

14. Ombudsmenė pažymėjo, kad Leidinių biuras savo poziciją grindžia dviem priežastimis: I) poreikį laikytis Pasaulinės pašto sąjungos rekomendacijų; ir ii) technines priežastis.

15. Dėl pirmojo iš šių argumentų Leidinių biuras rėmėsi Pasaulinės pašto sąjungos rekomendacijomis, pateiktomis Laiškų pašto vadove. Atitinkama vadovo taisyklė dėl adresavimo yra tokia:

„Adresas adresato adresas formuluojamas tiksliai ir išsamiai. Jis turi būti parašytas labai aiškiai romėniškomis raidėmis ir arabiškais skaitmenimis. Jei paskirties šalyje naudojamos kitos raidės ir skaitmenys, rekomenduojama adresą nurodyti ir šiomis raidėmis bei skaitmenimis... ” [3]

16. Todėl atrodo, kad Pasaulinė pašto sąjunga rekomenduoja, kad siunčiant laiškus į šalis, kurios nenaudoja lotyniškos abėcėlės, adresas taip pat būtų nurodomas toje šalyje naudojamomis raidėmis ir skaitmenimis. Todėl akivaizdu, kad Leidinių biuras nesilaikė Pasaulinės pašto sąjungos rekomendacijų. Tačiau minėtos rekomendacijos susijusios tik su tuo, kaip turi būti reaguojama į pašto siuntas. Jie neturi tiesioginės įtakos tam, kaip Leidinių biuras turėtų organizuoti savo naudotojų registraciją internetu.

17. Dėl antrojo argumento Leidinių biuras teigė, kad dėl tam tikrų programinės įrangos apribojimų šiuo metu jis galėjo siųsti tik laiškus su lotyniškais rašmenimis parašytais adresais. Vėlgi, šis argumentas buvo susijęs su siuntų siuntimu paštu, o ne su klausimu, kaip turėtų būti organizuojama naudotojų registracija internetu. Tačiau Ombudsmenas preziumavo, kad Leidinių biuras norėjo teigti, jog dėl techninių priežasčių jis taip pat negalėjo leisti naudoti graikų arba kirilicos rašmenų registracijos internetu tikslais.

18. Skundo pateikėjas nurodė, kad kitos ES institucijos, visų pirma ES Taryba, jau rado tinkamų būdų šiai problemai spręsti, nes Tarybos nemokamų leidinių užsakymo formą galima užpildyti lotyniškais, kirilicos arba graikų rašmenimis. Ombudsmenas apsilankė Tarybos interneto



svetainėje, kad patikrintų skundo pateikėjo pareiškimą. Jis įsitikino, kad Tarybos internetinę nemokamų leidinių užsakymo formą iš tiesų galima užpildyti lotyniškais, kirilica arba graikiškais rašmenimis. Taigi atrodo, kad daugiau nei vienos abėcėlės naudojimas registracijai internetu nesukelia neįveikiamų techninių problemų.

19. Leidinių biuras nurodė, kad jis siekia pakeisti savo „EU Bookshop“ programinę įrangą ir stengsis užtikrinti, kad skundo pateikėjo susirūpinimą keliantys klausimai būtų išspręsti naudojant naują programinę įrangą. Tačiau ombudsmenė pažymėjo, kad Leidinių biuras nepriėmė tvirto ir konkretaus įsipareigojimo šiuo klausimu. Taip pat verta atkreipti dėmesį į tai, kad kirilicos abėcėlė ES tapo aktuali tik po Bulgarijos įstojimo 2007 m., o Graikija į ES įstojo 1981 m.

20. Atsižvelgdamas į tai, kas išdėstyta pirmiau, ombudsmenas padarė preliminarį išvadą, kad Leidinių biuras nesudarė galimybės piliečiams naudotis graikų ir kirilicos abėcėlėmis užsiregistruodami „EU Bookshop“ svetainėje arba nepateikė įtikinamų priežasčių, kodėl tokia galimybė negalėjo arba neturėtų būti suteikta. Iš pradžių jis mano, kad tai yra netinkamo administravimo atvejis.

21. Todėl ombudsmenas, vadovaudamasis Europos ombudsmeno statuto 3 straipsnio 5 dalimi, pateikė šį pasiūlymą dėl draugiško sprendimo:

Leidinių biuras galėtų persvarstyti savo poziciją ir sudaryti sąlygas naudoti graikų ir kirilicos abėcėles registruojantis „EU Bookshop“ interneto svetainėje arba pateikti įtikinamų priežasčių, kodėl tokia galimybė negalėtų ar turėtų būti suteikta.

Argumentai, pateikti ombudsmenui po jo draugiško sprendimo pasiūlymo

22. Savo atsakyme Leidinių biuras įsipareigojo užtikrinti, kad iki 2010 m. pirmojo ketvirčio pabaigos būtų galima naudoti graikų ir kirilicos abėcėles registracijai internetu EU Bookshop svetainėje.

23. Skundo pateikėjas informavo Ombudsmeną, kad jis yra visiškai patenkintas bylos baigtimi ir tuo, kad Leidinių biuras imsis reikiamų veiksmų, kad tinkamu laiku patenkintų jo prašymą.

B. Išvados

Remdamasis šio skundo tyrimu, Ombudsmenas jį užbaigia pateikdamas tokią išvadą:

Ombudsmenas daro išvadą, kad buvo pasiektas draugiškas sprendimas ir kad todėl šį atvejį išsprendė Leidinių biuras.

Atsižvelgdamas į tai, kas išdėstyta pirmiau, ombudsmenas užbaigia bylą.

Apie šį sprendimą bus informuotas skundo pateikėjas ir Leidinių biuro generalinis direktorius.



P. Nikiforos DIAMANDOUROS

Priimta Strasbūre 2009 m. lapkričio 11 d.

[1] Interneto svetainės adresas: <http://bookshop.europa.eu/> [Nuoroda]

[2] Priimta 2005 m. Pasaulinės pašto sąjungos Tarptautinio biuro.

[3] Universalioji pašto sąjunga, laiškų žinynas, RL 123 straipsnis (Prekių priėmimo sąlygos. Makiažas. Pakavimas).