



## Europos ombudsmeno taikoma kalbos vartojimo politika

Page content - 15/10/2015

Europos ombudsmenas tvirtai laikosi daugiakalbystės principo, nes kultūrinė ir kalbinė įvairovė – viena didžiausių Europos Sąjungos vertybių. Ombudsmenas veikia kaip jungiamoji grandis tarp Europos visuomenės ir ES institucijų, užtikrindamas, kad ES institucijos tvirtai laikytųsi aukščiausių etinių, administracinių ir skaidrumo standartų. Kad ES būtų lengviau pasiekama ir atskaitingesnė, o tai labai svarbu siekiant sėkmingai veikiančios ES demokratinės sistemos, itin svarbu į piliečius kreiptis jų gimtąja kalba.

Europos ombudsmenas stengiasi praktiškai suderinti daugiakalbystės principą ir įsipareigojimą ribotus išteklius panaudoti kuo veiksmingiau. Kai kuriais atvejais ombudsmenas gali nuspręsti tam tikrus dokumentus skelbti tik keliomis kalbomis.

Toliau pateikiamoje apžvalgoje paaiškinama, kaip ombudsmenas nusprendžia, kokiomis kalbomis bus skelbiami jo svarbiausi pranešimai ir leidiniai.

Ryšiai su skundų pateikėjais ir visuomene

Kiekvienas ES pilietis ar joje gyvenantis asmuo turi teisę susirašinėti su ES institucijomis bet kuria iš 24 oficialiųjų kalbų ir gauti atsakymą ta pačia kalba. Šis principas taip pat taikomas ryšiams su Europos ombudsmenu. Visus skundus, prašymus suteikti informaciją ir visus kitus prašymus galima siųsti bet kuria oficialiąja ES kalba ir gauti atsakymą ta pačia kalba.

Ombudsmeno svetainė, taip pat elektroninė skundo forma ir interaktyvus vadovas, padedantis naudotojams rasti tinkamą problemų sprendimo priemonę ES lygmeniu ar valstybėse narėse, pateikiami visomis 24 ES kalbomis. Jei skundo pateikėjo netenkina ombudsmeno paslaugos, rasti patarimų, kur kreiptis, jis gali bet kuria jo pageidaujama ES kalba.

Pagrindiniai ombudsmeno leidiniai, pvz., metinis pranešimas, paslaugų brošiūra „Kas gali jums padėti?“, ir ombudsmeno gairės įmonėms pateikiami visomis 24 ES kalbomis.

Informacija apie dabartinę Europos ombudsmenę Emily O'Reilly ir prieš ją šias pareigas ėjusius kolegas taip pat pateikiama visomis kalbomis. Europos tinkamo administravimo elgesio kodeksas pateikiamas visomis 24 oficialiosiomis ES kalbomis ir ES šalių kandidačių kalbomis.

Su byla susijęs darbas

Ombudsmenas gauna ir sprendžia skundus visomis oficialiosiomis ES kalbomis. Didžioji dalis atliktų tyrimų skelbiami svetainėje, išskyrus tuos atvejus, kai skundas sprendžiamas neoficialiai (pvz., telefonu). Įvairiems su byla susijusiems dokumentams taikoma tokia kalbos vartojimo politika:



- rekomendacijos ir sprendimai skelbiami ta kalba, kuria buvo pateiktas skundas, taip pat anglų kalba;
- visuomenei svarbesnių bylų santraukos pateikiamos visomis 24 kalbomis;
- specialūs pranešimai skelbiami 24 ES kalbomis;
- tyrimai savo iniciatyva skelbiami anglų kalba ir kartu pateikiamos jų santraukos visomis ES kalbomis;
- Trumpa informacija apie pradėtas tirti bylas skelbiama anglų kalba;
- viešos konsultacijos skelbiamos visomis 24 ES kalbomis. Tačiau kai kuriais atvejais ombudsmenas gali nuspręsti prašyti tikslinės auditorijos savo nuomonę pateikti tik kai kuriomis ES kalbomis;
- tolesnių veiksmų tyrimai skelbiami visomis 24 ES kalbomis.

#### Strateginiai ir organizaciniai dokumentai

Daugelis ombudsmeno strateginių ir organizacinių dokumentų, kaip antai statutai, strategija, viešasis registras ir elgesio kodeksas, skelbiami visomis ES kalbomis. Visomis ES kalbomis skelbiami ir pranešimai apie viešuosius konkursus. Metinis valdymo planas ir kiti konkretesni strateginiai dokumentai skelbiami tik kai kuriomis ES kalbomis.

#### Žiniasklaida ir socialinė žiniasklaida

Ombudsmenas nuolat informuoja žurnalistus apie savo tyrimus ir praneša kitas naujienas. Kadangi dauguma svarbių žurnalistų – Briuselyje įsikūrę ES korespondentai, kuriems reikia naujausios informacijos ir kurie geriausiai moka anglų, vokiečių arba prancūzų kalbas, savo pranešimus spaudai ombudsmenas skelbia tik šiomis kalbomis. Tais atvejais, kai itin trūksta laiko, ombudsmenas gali nuspręsti savo tekstus spaudoje skelbti tik anglų kalba.

Ryšiams su visuomene palaikyti ombudsmenas vis dažniau pasitelkia socialinės žiniasklaidos platformas. Šiose platformose skelbiamas turinys dėl tarptautinės auditorijos, kuriai yra skirtas, dažniausiai pateikiamas anglų kalba. Pranešimus spaudai, informaciją apie susitikimus bei renginius ir kitą informaciją ombudsmenas taip pat skelbia anglų, vokiečių ir prancūzų kalbomis. Ombudsmeno leidiniai ir vaizdo įrašai skirtingais socialinės žiniasklaidos kanalais platinami 24 oficialiosiomis ES kalbomis.

#### Ryšiai su Europos ombudsmenų tinklu

Europos ombudsmenas koordinuoja Europos ombudsmenų tinklą, kurį sudaro daugiau kaip 95 tarnybos 36 Europos šalyse. Tinklo nariai, rengdami seminarus ir susitikimus, kurdami naujienlaiškį, dalyvaudami virtualių diskusijų forume ir naudodamiesi virtualia kasdien atnaujinamų žinių tarnyba, nuolat keičiasi patirtimi ir geriausia praktika. Informacija apie tinklą, taip pat jungtinis pranešimas skelbiami visomis 24 ES kalbomis. Šiame tinkle vartojamos ispanų, vokiečių, anglų, prancūzų ir italų kalbos.

#### Vidaus ryšiai ir darbuotojų atranka

Ombudsmeno komanda daugiakultūre, joje dirba įvairiomis oficialiosiomis ES kalbomis kalbantys darbuotojai. Kai tik įmanoma, į bylas, prašymus suteikti informaciją ar telefono skambučius atsako tas darbuotojas, kurio gimtoji kalba yra tokia pati kaip besikreipiančiojo arba atitinkanti jo poreikius. Jei vidaus darbuotojai nekalba reikiama kalba, ombudsmenas naudojami išorės vertėjų paslaugomis.

Pagrindinės vidaus darbo kalbos – anglų ir prancūzų. Informacija apie laisvas darbo vietas ombudsmeno tarnyboje pateikiama visomis ES kalbomis. Vis dėlto konkretūs kvietimai teikti paraišką skelbiami angliškai, nes ypač geros anglų kalbos žinios yra būtina sąlyga



pretenduojant į daugelį ombudsmeno pareigybių.