



## Polityka językowa Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich

Page content - 15/10/2015

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich zdecydowanie opowiada się za zasadą wielojęzyczności, ponieważ różnorodność kulturowa i językowa jest jedną z największych wartości Unii Europejskiej. Rzecznik działa jako łącznik pomiędzy społeczeństwem europejskim a UE i dba o to, aby instytucje UE przestrzegały najwyższych standardów etycznych, administracyjnych i w zakresie przejrzystości. Zwracanie się do obywateli w ich własnym języku jest kluczem do zwiększenia dostępności i rozliczalności UE, co z kolei jest konieczne do sukcesu systemu demokratycznego UE.

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich stara się znaleźć pragmatyczną równowagę pomiędzy zasadą wielojęzyczności a obowiązkiem wydatkowania dostępnych, ograniczonych zasobów w jak najbardziej efektywny sposób. W uzasadnionych przypadkach Rzecznik może podjąć decyzję o opublikowaniu określonych dokumentów w ograniczonej liczbie języków.

Poniższy przegląd wyjaśnia przesłanki wyborów językowych Rzecznika w odniesieniu do jego najważniejszych komunikatów i publikacji.

### Komunikacja ze skarżącymi i opinią publiczną

Każdy obywatel lub mieszkaniec UE ma prawo do używania dowolnego z 24 języków urzędowych w korespondencji z instytucjami UE, które muszą odpowiedzieć w tym samym języku. Zasada ta dotyczy również kontaktów z Europejskim Rzecznikiem Praw Obywatelskich. Wszystkie skargi, wnioski o udzielenie informacji i wszelkie inne wnioski mogą być przesyłane w dowolnym z języków urzędowych UE, w którym zostanie też udzielona odpowiedź.

Strona internetowa Rzecznika jest dostępna we wszystkich 24 językach UE, włącznie z elektronicznym formularzem skargi i interaktywnym przewodnikiem, który pomaga użytkownikom znaleźć odpowiedni mechanizm rozwiązywania problemów na poziomie UE lub w państwach członkowskich. W przypadku gdy skarżący jest niezadowolony z usług Rzecznika, może uzyskać poradę w sprawie tego, gdzie może się zwrócić, w dowolnym wybranym przez siebie języku UE.

Kluczowe publikacje Rzecznika, takie jak sprawozdanie roczne, broszura o usługach „Kto może Ci pomóc?” oraz wytyczne Rzecznika dla przedsiębiorstw, są dostępne we wszystkich 24 językach UE. Dotyczy to także informacji na temat obecnej Europejskiej Rzecznik Praw



Obywatelskich, Emily O'Reilly, jak również jej poprzedników. Europejski kodeks dobrej praktyki administracyjnej jest dostępny we wszystkich 24 językach UE, jak również w językach państw kandydujących do UE.

## **Działania związane z poszczególnymi sprawami**

Rzecznik otrzymuje i rozpatruje skargi we wszystkich językach urzędowych UE. Większość dochodzeń Rzecznika, z wyjątkiem tych prowadzonych w ramach procedury nieformalnej (na przykład rozmów telefonicznych), jest publikowana na stronie internetowej Rzecznika.

Polityka językowa w odniesieniu do różnych dokumentów dotyczących spraw jest następująca:

- zalecenia i decyzje są publikowane w języku skarżącego i w języku angielskim;
- podsumowania spraw, które są przedmiotem zainteresowania szerszego grona odbiorców, są publikowane w 24 językach;
- sprawozdania specjalne są publikowane we wszystkich 24 językach UE;
- dochodzenia z własnej inicjatywy są publikowane w języku angielskim wraz ze streszczeniami we wszystkich językach UE;
- zwięzłe informacje na temat spraw otwartych są dostępne w języku angielskim;
- konsultacje społeczne są publikowane we wszystkich 24 językach UE. W uzasadnionych przypadkach Rzecznik może jednak podjąć decyzję o zaproszeniu określonych odbiorców do przekazywania informacji zwrotnych w ograniczonej liczbie języków UE;
- sprawozdania z działań następczych są dostępne we wszystkich 24 językach UE.

## **Dokumenty strategiczne i organizacyjne**

Większość dokumentów strategicznych i organizacyjnych Rzecznika, takich jak statut, strategia, rejestr publiczny oraz kodeks postępowania, jest dostępna we wszystkich językach UE. Dotyczy to również zaproszeń do składania ofert. Roczny plan zarządzania Rzecznika lub inne bardziej szczegółowe dokumenty strategiczne są dostępne w ograniczonej liczbie języków UE.

## **Działalność w mediach tradycyjnych i społecznościowych**

Rzecznik regularnie przekazuje dziennikarzom informacje o prowadzonych dochodzeniach oraz inne aktualności. Ponieważ większość zainteresowanych dziennikarzy to unijni korespondenci w Brukseli, którzy potrzebują aktualnych informacji i najczęściej biegle władają językiem angielskim, niemieckim lub francuskim, Rzecznik publikuje swoje komunikaty prasowe tylko w tych językach. W przypadku wyjątkowej presji czasu Rzecznik może podjąć decyzję o opublikowaniu tekstów prasowych wyłącznie w języku angielskim.

Rzecznik coraz częściej kontaktuje się z opinią publiczną za pomocą platform mediów społecznościowych. Treści publikowane na takich platformach są z reguły w języku



angielskim ze względu na ich międzynarodowy zasięg. Rzecznik publikuje również komunikaty prasowe, informacje na temat spotkań i wydarzeń oraz inne aktualności w językach angielskim, niemieckim i francuskim. Publikacje i materiały wideo Rzecznika są rozpowszechniane na różnych kanałach w mediach społecznościowych w 24 językach urzędowych UE.

## **Komunikacja z Europejską Siecią Rzeczników**

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich koordynuje Europejską Sieć Rzeczników, która składa się z ponad 95 biur w 36 państwach europejskich. Członkowie Sieci regularnie wymieniają się doświadczeniami i najlepszymi praktykami — wymiana ta odbywa się podczas seminariów i spotkań, na łamach okresowego biuletynu, na elektronicznym forum dyskusyjnym i w codziennym elektronicznym serwisie informacyjnym. Informacje na temat Sieci oraz wspólne oświadczenie są dostępne we wszystkich 24 językach UE. Językami używanymi w ramach Sieci są: hiszpański, niemiecki, angielski, francuski i włoski.

## **Komunikacja wewnętrzna i rekrutacja**

Zespół Rzecznika jest wielokulturowy i obejmuje osoby posługujące się szeregiem języków urzędowych UE. W miarę możliwości sprawy, wnioski o udzielenie informacji lub rozmowy telefoniczne obsługuje pracownik, którego językiem ojczystym jest język wnioskodawcy lub równoważny. Jeżeli w wewnętrznym zespole nie ma osoby, która włada danym językiem, Rzecznik korzysta z zewnętrznych usług tłumaczeniowych.

Wewnętrznymi językami roboczymi są głównie języki angielski i francuski. Informacje na temat wolnych stanowisk pracy w biurze Rzecznika są dostępne we wszystkich językach UE. Niemniej poszczególne zaproszenia do zgłaszania kandydatur są w większości publikowane w języku angielskim, ponieważ biegła znajomość języka angielskiego jest warunkiem wstępnym ubiegania się o większość stanowisk w biurze Rzecznika.