



Politica lingvistică a Ombudsmanului European

Page content - 15/10/2015

Ombudsmanul European susține în mod ferm principiul multilingvistului, deoarece diversitatea culturală și lingvistică reprezintă una dintre cele mai importante valori ale Uniunii Europene. Ombudsmanul acționează ca punte între publicul european și UE, având rolul de a asigura respectarea de către instituțiile europene a unor înalte standarde etice, administrative și de transparență. Comunicarea cu cetățenii în propria lor limbă este o condiție esențială pentru ca UE să devină mai accesibilă și mai responsabilă în fața acestora, ceea ce reprezintă, de asemenea, un aspect esențial pentru funcționarea cu succes a sistemului democratic al UE.

Ombudsmanul European încearcă să realizeze un echilibru pragmatic între principiul multilingvistului și obligația de a-și utiliza resursele limitate într-un mod cât mai eficient. În situațiile în care acest lucru se justifică, Ombudsmanul poate decide să publice anumite documente într-un număr mai mic de limbi.

În cele ce urmează sunt explicate sintetic motivele care stau la baza opțiunilor Ombudsmanului cu privire la limbile în care se emit cele mai importante comunicări și publicații ale sale.

Comunicările cu reclamantii și cu publicul

Fiecare cetățean și rezident al UE are dreptul să trimită instituțiilor UE scrisori în oricare dintre cele 24 de limbi oficiale, iar acestea sunt obligate să răspundă în aceeași limbă. Acest principiu se aplică și contactelor cu Ombudsmanul European. Toate plângerile, solicitările de informații sau orice alte solicitări pot fi trimise și li se va răspunde în oricare dintre limbile europene oficiale.

Site-ul Ombudsmanului este disponibil în toate cele 24 de limbi ale UE, inclusiv formularul de plângere și ghidul interactiv, al cărui scop este să îi ajute pe utilizatori să identifice mecanismul adecvat de rezolvare a problemelor lor – la nivelul UE sau la nivel național. În cazul în care reclamantul este nemulțumit de serviciile Ombudsmanului, acesta poate primi îndrumări în propria limbă privind pașii de urmat.

Cele mai importante publicații ale Ombudsmanului, cum ar fi Raportul anual, broșura referitoare la servicii „Cine vă poate ajuta?” și orientările Ombudsmanului pentru întreprinderi sunt disponibile în toate cele 24 de limbi ale UE. Acest lucru este valabil și pentru informațiile referitoare la Emily O'Reilly, actualul Ombudsman European, precum și la predecesorii săi. Codul European al Bunei Conduite Administrative este disponibil în toate cele 24 de limbi ale UE, precum și în limbile țărilor candidate.

Activitatea legată de cazuri

Ombudsmanul primește și gestionează plângeri redactate în toate limbile oficiale.



Majoritatea anchetelor sale, cu excepția celor efectuate printr-o procedură informală (de exemplu, prin telefon), se publică pe site. Politica lingvistică aplicată cu privire la diferitele documente legate de cazuri este următoarea:

- recomandările și deciziile se publică în limba reclamantului și în engleză;
- rezumatele cazurilor considerate de interes mai larg se publică în toate cele 24 de limbi;
- rapoartele speciale se publică în toate cele 24 de limbi ale UE;
- anchetele din proprie inițiativă se publică în engleză, însoțite de rezumate în toate limbile UE;
- despre cazurile deschise se publică informații succinte în engleză;
- consultările publice se pun la dispoziție în toate cele 24 de limbi ale UE; totuși, atunci când există motive întemeiate, Ombudsmanul poate decide să invite numai anumite segmente țintă ale publicului să transmită observații într-un număr mai mic de limbi;
- studiile subsecvente sunt disponibile în toate cele 24 de limbi ale UE.

Documentele strategice și referitoare la organizare

Majoritatea documentelor strategice și referitoare la organizare, precum statutul, strategia, registrul public și Codul de conduită al Ombudsmanului sunt disponibile în toate limbile UE. Acest lucru este valabil și pentru invitațiile la procedurile de ofertare publice. Planul de gestionare anual al Ombudsmanului și alte documente strategice mai specifice sunt disponibile într-un număr mai mic de limbi ale UE.

Activitățile în domeniul presei și al platformelor de comunicare socială

Ombudsmanul informează periodic presa cu privire la anchetele derulate și la alte noutăți. Deoarece majoritatea jurnaliștilor din acest domeniu sunt corespondenți acreditați la UE care lucrează la Bruxelles și au nevoie de informație în timp util, iar aceștia, în general, cunosc foarte bine limba engleză, germană sau franceză, Ombudsmanul își publică comunicatele de presă numai în aceste limbi. Atunci când timpul avut la dispoziție este extrem de scurt, Ombudsmanul poate lua hotărârea ca textele să fie publicate doar în limba engleză.

Ombudsmanul apelează tot mai mult la platformele de comunicare socială pentru a-și transmite mesajele către public. Textele care se publică pe aceste platforme sunt redactate aproape exclusiv în engleză, datorită difuzării lor internaționale. De asemenea, Ombudsmanul publică comunicate de presă, informații despre reuniuni și evenimente, precum și alte știri în engleză, germană și franceză. Publicațiile și materialele video ale Ombudsmanului se transmit pe diverse platforme de comunicare socială în toate cele 24 de limbi oficiale ale UE.

Comunicarea cu Rețeaua europeană a ombudsmanilor

Ombudsmanul European coordonează Rețeaua Europeană a Ombudsmanilor, care are peste 95 de birouri în 36 de țări europene. Membrii rețelei fac schimb regulat de informații și de bune practici prin seminare și reuniuni, printr-un buletin informativ, un forum electronic de discuții și un serviciu electronic de știri zilnice. Informațiile referitoare la rețea, precum și declarația comună sunt disponibile în toate cele 24 de limbi ale UE. Limbile utilizate în cadrul rețelei sunt spaniola, germana, engleza, franceza și italiana.

Comunicarea internă și recrutarea

Echipa Ombudsmanului este multiculturală, reunind vorbitori ai multor limbi oficiale ale UE. Ori de câte ori este posibil, cazurile, solicitările de informații și apelurile telefonice se preiau de un membru al personalului a cărui limbă maternă este limba utilizată de solicitant sau o



limbă apropiată. Dacă pentru o anumită limbă nu se găsesc vorbitori interni, Ombudsmanul apelează la servicii de traducere externe.

Limbile de lucru interne sunt în principal engleza și franceza. Informațiile referitoare la posturile vacante din cadrul oficiului Ombudsmanului sunt disponibile în toate limbile UE. Totuși, cererile pentru candidaturi specifice se publică cel mai adesea în engleză, întrucât o bună cunoaștere a acestei limbi este, de cele mai multe ori, o condiție indispensabilă pentru ocuparea unui post în cadrul oficiului.