



Jazyková politika európskej ombudsmanky

Page content - 15/10/2015

Európska ombudsmanka sa dôrazne zasadzuje za zásadu mnohojazyčnosti, pretože kultúrna a jazyková rozmanitosť patrí k najdôležitejším hodnotám Európskej únie. Ombudsmanka vystupuje ako spojka medzi európskou verejnosťou a EÚ pri zabezpečovaní, aby inštitúcie EÚ dodržiavali najvyššie etické a administratívne normy, ako aj normy v oblasti transparentnosti. Komunikácia s občanmi v ich vlastnom jazyku je veľmi dôležitá, pretože sa tým EÚ stáva hmatateľnejšou a zvyšuje jej zodpovednosť, čo v dôsledku predstavuje základné atribúty potrebné na úspech demokratického systému.

Európska ombudsmanka sa usiluje o dosiahnutie pragmatickej rovnováhy medzi zásadou mnohojazyčnosti a jej povinnosťou využívať čo najefektívnejšie obmedzené zdroje, ktoré má pridelené. V odôvodnených prípadoch sa ombudsmanka môže rozhodnúť zverejniť niektoré dokumenty v obmedzenom počte jazykov.

V tomto prehľade sú vysvetlené dôvody ombudsmanky pre výber jazykov v súvislosti s jej najdôležitejšou komunikáciou a publikáciami.

Komunikácia so sťažovateľom a verejnosťou

Každý občan EÚ alebo osoba s pobytom v EÚ má právo používať všetkých 24 úradných jazykov v korešpondencii s inštitúciami EÚ, ktoré majú povinnosť odpovedať v tom istom jazyku. Táto zásada platí aj pre kontakty s európskou ombudsmankou. Všetky sťažnosti, žiadosti o informácie, ako aj akékoľvek iné žiadosti je možné poslať v ktoromkoľvek úradnom jazyku EÚ a v tom jazyku bude poskytnutá aj odpoveď.

Webová stránka ombudsmanky je k dispozícii vo všetkých 24 úradných jazykoch EÚ vrátane elektronického formulára sťažnosti a interaktívneho sprievodcu, ktorý používateľom pomáha pri hľadaní príslušného mechanizmu riešenia problémov na úrovni EÚ alebo v členských štátoch. Ak sťažovateľ nie je spokojný so službami ombudsmanky, môže sa mu v jazyku podľa jeho výberu poskytnúť odporúčanie, kam sa má obrátiť.

Kľúčové publikácie ombudsmanky ako výročná správa, brožúra Kto Vám môže pomôcť? a usmernenia ombudsmanky pre podniky sú k dispozícii vo všetkých 24 úradných jazykoch EÚ. Platí to aj v prípade informácií o súčasnej európskej ombudsmanke Emily O'Reilly, ako aj o jej predchodcoch. Európsky kódex dobrej správnej praxe je k dispozícii vo všetkých 24 úradných jazykoch EÚ a tiež v jazykoch kandidátskych krajín EÚ.

Práca v súvislosti s prípadmi

Ombudsmanka prijíma a rieši sťažnosti vo všetkých úradných jazykoch EÚ. Väčšina vyšetřovaní ombudsmanky okrem prípadov, ktoré sa vybavili neformálnym postupom (napr. telefonicky), je uverejnených na jej webovej stránke. Jazyková politika týkajúca sa jednotlivých dokumentov v súvislosti s prípadmi:



- Odporúčania a rozhodnutia sú uverejnené v jazyku sťažovateľa a v angličtine.
- Zhrnutia prípadov širšieho verejného záujmu sú uverejnené vo všetkých 24 jazykoch.
- Osobitné správy sú uverejnené vo všetkých 24 jazykoch EÚ.
- Vyšetrenia z vlastného podnetu sú uverejnené v anglickom jazyku spolu so zhrnutiami vo všetkých jazykoch EÚ.
- Stručné informácie o otvorených prípadoch sú k dispozícii v angličtine.
- Verejné konzultácie sú uverejnené vo všetkých 24 jazykoch EÚ. V odôvodnených prípadoch sa však ombudsmanka môže rozhodnúť požiadať o spätnú väzbu zo strany cieľových skupín v obmedzenom počte jazykov.
- Následné štúdie sú k dispozícii vo všetkých 24 jazykoch EÚ.

Strategické a organizačné dokumenty

Väčšina strategických a organizačných dokumentov ombudsmanky, týkajúcich sa napríklad jej štatútu, stratégie, verejného registra a jej kódexu správania je k dispozícii vo všetkých úradných jazykoch EÚ. Platí to aj v prípade jej oznámení o verejnej súťaži. Jej ročný plán riadenia alebo iné konkrétnejšie zamerané strategické dokumenty sú k dispozícii v obmedzenom počte jazykov EÚ.

Médiá a aktivity na sociálnych médiách

Ombudsmanka pravidelne informuje novinárov o svojom vyšetovaní a poskytuje aj iné správy. Keďže väčšina relevantných novinárov sú korešpondenti EÚ so sídlom v Bruseli, ktorí potrebujú aktuálne informácie a spravidla hovoria anglicky, nemecky alebo francúzsky, svoje tlačové správy uverejňuje len v týchto jazykoch. V prípadoch mimoriadnej časovej tiesne sa môže rozhodnúť zverejniť tlačové texty len v anglickom jazyku.

Ombudsmanka čoraz častejšie využíva na informovanie verejnosti platformy sociálnych médií. Obsah publikovaný na týchto platformách býva štandardne v angličtine, pretože má medzinárodný dosah. V angličtine, nemčine a francúzštine uverejňuje tiež tlačové správy, informácie o stretnutiach a podujatiach a iné správy. Publikácie a videá ombudsmanky sa rozširujú prostredníctvom rôznych sociálnych mediálnych kanálov v 24 úradných jazykoch EÚ.

Komunikácia s Európskou sieťou ombudsmanov

Európska ombudsmanka koordinuje Európsku sieť ombudsmanov, ktorú tvorí viac než 95 úradov v 36 európskych krajinách. Členovia siete si pravidelne vymieňajú skúsenosti a najlepšie postupy prostredníctvom seminárov a stretnutí, spravodajcu, elektronického diskusného fóra a každodennej elektronickej spravodajskej služby. Informácie o sieti, ako aj spoločné vyhlásenie sú k dispozícii vo všetkých 24 úradných jazykoch EÚ. V rámci siete sa používajú tieto jazyky: španielčina, nemčina, angličtina, francúzština a taliančina.

Interná komunikácia a nábor

Tím ombudsmanky je multikultúrny a zahŕňa celý rad oficiálnych jazykov EÚ. Prípady, žiadosti o informácie alebo telefonické hovory vždy, keď je to možné, rieši zamestnanec, ktorého materinský jazyk je rovnaký ako jazyk žiadateľ alebo je mu podobný. Ak nie je možné pokryť jazyk interne, ombudsmanka použije externé prekladateľské služby.

Interne sa ako pracovné jazyky väčšinou používajú angličtina a francúzština. Informácie o voľných pracovných miestach na úrade ombudsmanky sú k dispozícii vo všetkých úradných jazykoch EÚ. Osobitné výzvy na predkladanie žiadostí sa však väčšinou uverejňujú v angličtine, keďže vynikajúca úroveň ovládania anglického jazyka je nevyhnutnou podmienkou



pre väčšinu pracovných miest na úrade ombudsmanky.