Europeiska ombudsmannen

Den här sidan har genererats genom maskinöversättning [Länk]. *Maskinöversättningar kan innehålla fel som riskerar att minska tydligheten och exaktheten. Ombudsmannen frånsäger sig allt ansvar för eventuella avvikelser. För den mest tillförlitliga informationen och rättssäkerheten hänvisas till källversionen i engelska via länken ovan. För mer information, se vår* språk- och översättningspolicy [Länk].

Beslut i ärende 2060/2008/VIK - Påstådd underlåtenhet att respektera olika alfabets likställdhet i EU

Beslut
Ärende 2060/2008/VIK - **Undersökning inledd den** 25/07/2008 - **Beslut den** 11/11/2009

Den klagande, som är bulgarisk medborgare, ingav en framställning till Europaparlamentets utskott för framställningar. Framställningen rörde webbplatsen EU Bookshop, som drivs av publikationsbyrån. Den klagande kritiserade att registreringsformuläret som är tillgängligt på webbplatsen EU Bookshop endast kan fyllas i med latinska bokstäver. Han gjorde gällande att det även borde vara möjligt att använda kyrilliska och grekiska bokstäver.

Med hänsyn till att nämnda framställning innehöll anklagelser om administrativa missförhållanden skickade ordföranden i utskottet för framställningar över ärendet till ombudsmannen, som inledde en utredning i frågan.

Under utredningen lade publikationsbyrån fram två skäl för att försvara sin ståndpunkt: (i) behovet av att följa Världspostföreningens rekommendationer och (ii) tekniska skäl. Ombudsmannen ansåg att skälen var föga övertygande och inte direkt av betydelse för hur publikationsbyrån skulle organisera registreringen av sina användare på nätet. Han lämnade därför in ett förslag till uppgörelse i godo till publikationsbyrån i enlighet med artikel 3.5 i ombudsmannens stadga.

Publikationsbyrån godtog förslaget till uppgörelse i godo och åtog sig att se till att det vid slutet av första kvartalet 2010 skulle vara möjligt att använda både kyrilliska och grekiska bokstäver för registrering på webbplatsen EU Bookshop. I sin kommentar angav den klagande att han var nöjd med resultatet av klagomålet. Ombudsmannen avslutade därför ärendet som avgjort av institutionen.

BAKGRUNDEN TILL KLAGOMÅLET

1. Den 5 februari 2008 lämnade klaganden, en bulgarisk medborgare, in en framställning till Europaparlamentets utskott för framställningar. Framställningen gällde EU Bookshops webbplats, som upprätthålls av Byrån för Europeiska gemenskapernas officiella publikationer (nedan kallad Publikationsbyrån). Klaganden kritiserade det faktum att registreringsformuläret online på EU Bookshops webbplats endast kunde fyllas i om man använde latinska alfabetstecken.

2. Den 22 juli 2008 informerade ordföranden för utskottet för framställningar ombudsmannen om utskottets slutsats i frågan. Den ansåg att framställningen innehöll påståenden om administrativa missförhållanden och därför skulle omfattas av ombudsmannens mandat. Till följd av detta beslutade den att överföra ärendet till honom.

FÖREMÅLET FÖR UTREDNINGEN

3. Den 25 juli 2008 inledde ombudsmannen en undersökning av följande påståenden och påståenden:

Anklagelse :

Publikationsbyrån har inte respekterat likheten mellan de olika alfabeten på vederbörligt sätt. I detta sammanhang noterade klaganden att det endast är möjligt att skapa en personlig profil med registreringsformuläret online på EU Bookshops webbplats om man använder latinska alfabetstecken.

Ansökan :

Registreringsformuläret online bör också kunna fyllas i med kyrilliska och grekiska tecken.

UTREDNINGEN

4. Ombudsmannen bad Publikationsbyrån att avge ett yttrande om ovanstående påstående och anspråk. Den 30 oktober 2008 lämnade Publikationsbyrån sitt yttrande. Den klagande gavs tillfälle att inkomma med synpunkter senast den 31 december 2008. Inga synpunkter mottogs från honom. Under ett telefonsamtal med ombudsmannens avdelningar den 9 juli 2009 och i ett e-postmeddelande som skickades till ombudsmannen samma dag bekräftade klaganden emellertid att han vidhöll sitt klagomål.

5. Den 23 juli 2009, och efter en noggrann behandling av yttrandet och klagandens synpunkter, överlämnade ombudsmannen ett förslag till en vänskaplig lösning till Publikationsbyrån i enlighet med artikel 3.5 i sin stadga.

6. I en skrivelse av den 30 september 2009 informerade Publikationsbyrån ombudsmannen om

att den godtog hans vänliga lösningsförslag. I samband med ett telefonsamtal med ombudsmannens avdelningar den 7 oktober 2009 förklarade klaganden att han var nöjd med resultatet av undersökningen.

OMBUDSMANNENS ANALYS OCH SLUTSATSER

A. När det gäller den påstådda ojämlikheten mellan de respektive alfabeten på webbplatsen för EU Bookshop och det därmed sammanhängande påståendet

Argument som läggs fram för ombudsmannen

7. Klaganden påpekade att det kyrilliska alfabetet hade blivit EU:s tredje officiella alfabet (efter latin och grekiska). Sedan den 1 januari 2007 har det kyrilliska alfabetet haft samma status som de andra två alfabeten och kan därför användas av medborgarna i deras korrespondens med gemenskapens institutioner och organ. Enligt klaganden har denna grundläggande princip emellertid inte iakttagits på webbplatsen för EU Bookshop, som drivs av Publikationsbyrån [1] . Klaganden förklarade att medborgarna var tvungna att skapa en personlig profil när de beställer publikationer online. Detta var endast möjligt med latinska alfabet tecken. Enligt honom var detta en diskrimineringshandling *gentemot* de europeiska medborgare som använder de kyrilliska och grekiska alfabeten, och ett brott mot principen om jämlikhet mellan EU:s alla officiella språk och skript.

8. Klaganden påpekade i detta sammanhang att det också var möjligt att beställa publikationer från Europeiska unionens råds webbplats, men att det relevanta formuläret lätt kunde fyllas i med hjälp av antingen latinska, kyrilliska eller grekiska tecken.

9. I sitt yttrande noterade Publikationsbyrån att webbplatsen för EU Bookshop för närvarande finns tillgänglig på 23 språk, inklusive klagandens språk, bulgariska. För att få tillgång till personliga funktioner måste användarna registrera sig online. Av tekniska skäl kan registreringsformulären dock endast fyllas i med latinska standardtecken. Specialtecken och diakritiska märken, till exempel skandinaviska tecken, umlauts eller accenter, är inte tillgängliga. En liknande begränsning gällde även beställningsformuläret.

10. Publikationsbyrån förklarade att begränsningen berodde på Världspostunionens rekommendationer i brevskrivelsehandboken [2] , där det föreskrivs att adresser på brev eller paket som skickas med internationell post ska skrivas med ” *romerska bokstäver och arabiska siffror* ”. För länder som använder andra alfabet rekommenderar vi att du lägger till adressen i det andra alfabetet.

11. Institutionen påpekade vidare att maskiner och teknik som för närvarande används för EU Bookshops ” *back-office* ” inte kunde hantera dubbel adressering. Därför användes endast adresserna i latinska tecken. Oavsett språk kunde systemet inte heller känna igen accenter och

specialtecken av något slag. Publikationsbyrån uppgav dock att den sökte en ersättning för sin programvara för EU Bookshop och skulle försöka se till att den nya programvaran skulle tillgodose klagandens farhågor. Detta skulle dock bero på tillgången på lämpliga maskiner och program som kan hantera både de stora volymer av material som skickas av Publikationsbyrån och dubbeladresshantering på flera språk och alfabet.

12. Publikationsbyrån noterade slutligen att det efter Bulgariens anslutning till EU 2007 snabbt hade säkerställt att dess större offentliga webbplatser visar navigeringssidor på bulgariska. Institutionen ansåg att detta visade sitt fortsatta engagemang för flerspråkighet, men erkände att mer arbete återstår att göra. Publikationsbyrån bad också klaganden om ursäkt om den hade gett intryck av att den inte var känslig för språkliga frågor och försäkrade honom om att flerspråkigheten stod i centrum för dess dagliga angelägenheter.

13. Under ett telefonsamtal med ombudsmannens avdelningar den 9 juli 2009, och i ett e-postmeddelande som skickades till ombudsmannen samma dag, upprepade klaganden att de bulgariska och grekiska språken (skrivna med de kyrilliska och grekiska alfabeten) är Europeiska unionens officiella språk. Bulgariska och grekiska medborgare har därför rätt att kommunicera med EU-institutionerna på dessa språk. En sådan rättighet inbegriper användning av elektronisk kommunikation. Klaganden noterade att detta inte bör förhindras av tekniska skäl. Nuvarande teknisk programvara och hårdvara tillåter användning av alla möjliga alfabet. Han påpekade också att Världspostunionen rekommenderar dubbel adressering när destinationslandet inte använder det latinska alfabetet. Slutligen påpekade han att hans klagomål rörde en principfråga som han hoppades att Publikationsbyrån skulle behandla.

Ombudsmannens preliminära bedömning som ledde fram till ett vänskapligt lösningsförslag

14. Ombudsmannen noterade att Publikationsbyrån lade fram två skäl för att motivera sin ståndpunkt: i) behovet av att följa Världspostunionens rekommendationer. och ii) tekniska skäl.

15. När det gäller det första av dessa argument hänvisade Publikationsbyrån till Världspostunionens rekommendationer, vilka återges i brevhandboken. Den relevanta regeln i handboken om adressering har följande lydelse:

” *Adressatens adress ska vara formulerad på ett exakt och fullständigt sätt. Den ska skrivas mycket läsligt med romerska bokstäver och arabiska siffror. Om andra bokstäver och siffror används i bestämmelselandet ska det rekommenderas att adressen även anges i dessa bokstäver och siffror…* ” [3]

16. Det förefaller således som om Världspostunionen rekommenderar att adressen även anges i de bokstäver och siffror som används i det landet när posten skickas till länder som inte använder det latinska alfabetet. Det är därför uppenbart att Publikationsbyrån inte följde Världspostunionens rekommendationer. Dessa rekommendationer avser dock endast det sätt på vilket försändelser som är avsedda att levereras per post ska behandlas. De har ingen direkt inverkan på hur Publikationsbyrån bör organisera onlineregistreringen av sina användare.

17. När det gäller det andra argumentet hävdade Publikationsbyrån att den på grund av vissa programvarubegränsningar för närvarande endast kunde sända brev med adresser skrivna med latinska bokstäver. Återigen gällde detta argument avsändandet av försändelser för leverans per post, och inte frågan om hur onlineregistreringen av användare bör organiseras. Ombudsmannen antog emellertid att Publikationsbyrån ville hävda att tekniska skäl också hindrade den från att tillåta användning av grekiska eller kyrilliska tecken för onlineregistrering.

18. Klaganden påpekade att andra EU-institutioner, särskilt Europeiska unionens råd, redan hade hittat lämpliga sätt att ta itu med detta problem, eftersom beställningsformuläret för rådets kostnadsfria publikationer kan fyllas i med antingen latinska, kyrilliska eller grekiska tecken. Ombudsmannen besökte rådets webbplats för att kontrollera klagandens uttalande. Han förvissade sig om att rådets onlinebeställningsformulär för gratis publikationer verkligen kan fyllas i med antingen latinska, kyrilliska eller grekiska tecken. Det förefaller således som om användningen av mer än ett alfabet för onlineregistrering inte ger upphov till oöverstigliga tekniska problem.

19. Publikationsbyrån påpekade att den sökte en ersättning för sin programvara för EU Bookshop och att den skulle försöka se till att klagandens farhågor skulle lösas genom den nya programvaran. Ombudsmannen noterade dock att Publikationsbyrån inte gjorde något fast och konkret åtagande i detta avseende. Det är också värt att notera att även om det kyrilliska alfabetet blev relevant för EU först efter Bulgariens anslutning 2007, gick Greklands anslutning till EU tillbaka till 1981.

20. Mot bakgrund av ovanstående konstaterade ombudsmannen preliminärt att Publikationsbyrån inte hade gjort det möjligt för medborgarna att använda de grekiska och kyrilliska alfabeten när de registrerade sig på EU Bookshops webbplats eller att ange övertygande skäl till varför ingen sådan möjlighet kunde eller borde göras tillgänglig. Enligt hans preliminära uppfattning utgjorde detta ett fall av administrativa missförhållanden.

21. Ombudsmannen lade därför fram följande förslag till en vänskaplig lösning i enlighet med artikel 3.5 i Europeiska ombudsmannens stadga:

Publikationsbyrån skulle kunna ompröva sin ståndpunkt och göra det möjligt att använda de grekiska och kyrilliska alfabeten när de registrerar sig för EU Bookshops webbplats eller ge övertygande skäl till varför en sådan möjlighet inte kan eller bör göras tillgänglig.

De argument som lagts fram för ombudsmannen efter hans vänliga lösningsförslag

22. I sitt svar åtog sig Publikationsbyrån att se till att det i slutet av första kvartalet 2010 är möjligt att använda både grekiska och kyrilliska alfabet för onlineregistrering på EU Bookshops webbplats.

23. Klaganden informerade ombudsmannen om att han var helt nöjd med resultatet av ärendet och att Publikationsbyrån i sinom tid skulle vidta lämpliga åtgärder för att tillgodose hans begäran.

B. Slutsatser

På grundval av sin undersökning av detta klagomål avslutar ombudsmannen det med följande slutsats:

Ombudsmannen drar slutsatsen att en vänskaplig lösning har uppnåtts och att ärendet därför har avgjorts av Publikationsbyrån.

Mot bakgrund av ovanstående avslutar ombudsmannen ärendet.

Den klagande och generaldirektören för Publikationsbyrån kommer att informeras om detta beslut.

P. Nikiforos DIAMANDOUROS

Utfärdat i Strasbourg den 11 november 2009

[1] Webbplatsens adress är: http://bookshop.europa.eu/ [Länk]

[2] Antogs 2005 av Världspostunionens internationella byrå.

[3] Universal Postal Union, Letter Post Manual, artikel RL 123 (Villkor för godkännande av varor. Smink. Packning).