



## Europeiska ombudsmannens språkpolicy

Page content - 15/10/2015

Eftersom den kulturella och språkliga mångfalden är en av Europeiska unionens främsta tillgångar, är Europeiska ombudsmannen mycket angelägen om att värna principen om flerspråkighet. Ombudsmannen ska utgöra en förbindelse mellan allmänheten och EU:s institutioner och se till att institutionerna håller högsta standard i fråga om etik, förvaltning och öppenhet. Att kommunicera med medborgarna på deras eget språk är centralt för att göra EU mer tillgängligt och ansvarstagande, vilket i sin tur är viktigt för att EU:s demokratiska system ska fungera.

Europeiska ombudsmannen strävar ständigt efter en rimlig balans mellan principen om flerspråkighet och kravet på att använda de begränsade resurserna så effektivt som möjligt. När det är befogat kan ombudsmannen välja att låta publicera vissa handlingar på ett begränsat antal språk.

Nedan sammanfattas principerna bakom ombudsmannens val av språk när det gäller de viktigaste meddelandena och publikationerna.

## Kommunikation med klagande och med allmänheten

Alla som är bosatta eller medborgare i EU har rätt att välja vilket av EU:s 24 officiella språk de vill använda i sin kommunikation med EU:s institutioner, och institutionerna måste svara på samma språk. Den principen gäller även i kontakterna med Europeiska ombudsmannen. Det innebär att du kan lämna in klagomål, begära information och ställa frågor på vilket som helst av EU:s officiella språk, och vi kommer att svara på samma språk.

Ombudsmannens webbplats finns tillgänglig på alla 24 EU-språk. Det gäller även det elektroniska klagomålsformuläret och den interaktiva vägledningen, där användaren får hjälp att hitta rätt instans för att lösa problem, på EU-nivå eller medlemsstatsnivå. Den som är missnöjd med ombudsmannens tjänster kan få råd om vem han eller hon ska vända sig till på valfritt EU-språk.

Ombudsmannens viktigaste publikationer, som årsrapporterna, broschyren *Vem kan hjälpa dig?* och ombudsmannens informationsblad för företag, finns på alla 24 EU-språk. Detsamma gäller informationen om den nuvarande Europeiska ombudsmannen, Emily O'Reilly, och hennes företrädare. Även den europeiska kodexen för god förvaltningssed finns tillgänglig på alla 24 EU-språk liksom på de officiella språken i EU:s kandidatländer.



## Ärederelaterade handlingar

Ombudsmannen tar emot och handlägger klagomål på alla officiella EU-språk. De flesta av ombudsmannens undersökningar offentliggörs på webbplatsen, utom de som hanteras i ett informellt förfarande (exempelvis per telefon). Språkpolicyn för de olika ärederelaterade handlingar ser ut som följer:

- Rekommendationer och beslut publiceras på klagomålets språk och på engelska.
- Sammanfattningar av ärenden med ett bredare allmänintresse publiceras på alla 24 språk.
- Särskilda rapporter publiceras på alla 24 EU-språk.
- Undersökningar på eget initiativ publiceras på engelska med en sammanfattning på alla EU-språk.
- Kortfattad information om öppnade ärenden publiceras på engelska.
- Offentliga samråd publiceras på alla 24 EU-språk. När det är befogat kan ombudsmannen dock välja att bjuda in vissa målgrupper att lämna återkoppling på ett begränsat antal språk.
- Uppföljande undersökningar publiceras på alla 24 EU-språk.

## Strategi- och organisationsdokument

De flesta av ombudsmannens strategi- och organisationsdokument, som ombudsmannens stadga, strategi, offentliga register och uppförandekod, finns på alla EU-språk. Detsamma gäller ombudsmannens anbudsinfordringar vid offentlig upphandling. Den årliga förvaltningsplanen och andra mer specifika strategidokument finns på ett begränsat antal EU-språk.

## Massmedier och sociala medier

Ombudsmannen informerar regelbundet massmedierna om sina undersökningar och andra nyheter. Eftersom de flesta berörda journalisterna är Brysselbaserade EU-korrespondenter som snabbt behöver aktuell information och behärskar engelska, tyska eller franska, publiceras pressmeddelandena bara på dessa tre språk. I mycket brådskande fall kan ombudsmannen besluta att ge ut pressmeddelanden enbart på engelska.

Ombudsmannen använder sig i allt större utsträckning av olika sociala medieplattformar för att nå ut till allmänheten. Det som läggs ut på dessa plattformar är oftast på engelska, med tanke på den internationella räckvidden. Ombudsmannen publicerar också pressmeddelanden, information om möten och evenemang och andra nyheter på engelska, tyska och franska. Ombudsmannens publikationer och videofilmer läggs ut på olika sociala



medier på de 24 EU-språken.

## **Kommunikation med Europeiska ombudsmannanätverket**

Europeiska ombudsmannen samordnar det europeiska ombudsmannanätverket, som består av över 95 enheter i 36 europeiska länder. Nätverkets medlemmar utbyter regelbundet erfarenheter och bästa praxis via seminarier och möten, ett nyhetsbrev, ett elektroniskt diskussionsforum och en daglig elektronisk nyhetstjänst. Information om nätverket och ett gemensamt uttalande finns på alla 24 EU-språk. Nätverkets arbetspråk är spanska, tyska, engelska, franska och italienska.

## **Intern kommunikation och rekrytering**

Ombudsmannens personal kommer från många olika länder och kulturer och behärskar tillsammans ett stort antal av de officiella EU-språken. När det är möjligt handläggs informationsförfrågningar och telefonsamtal av personal som har samma modersmål som den som vänder sig till oss. Om ett visst språk inte kan hanteras av oss, använder vi oss av externa översättningstjänster.

Internt används främst engelska och franska som arbetspråk. Information om rekrytering och lediga tjänster hos ombudsmannen finns på alla EU-språk. Själva platsannonserna publiceras dock oftast på engelska, eftersom de flesta tjänsterna hos ombudsmannen kräver avancerade kunskaper i engelska.