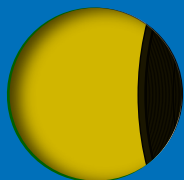




Ευρωπαϊός
Διαμεσολαβητής

Η χρήση των επίσημων γλωσσών της ΕΕ κατά την επικοινωνία με το κοινό



Πρακτικές συστάσεις προς τη
διοίκηση της ΕΕ



Οι παρούσες πρακτικές συστάσεις συμβάλλουν στην παροχή καθοδήγησης προς τη διοίκηση της ΕΕ σχετικά με τη χρήση των 24 επίσημων γλωσσών της ΕΕ κατά την επικοινωνία με το κοινό. Συνιστούν το αποτέλεσμα δημόσιας διαβούλευσης που διενήργησε ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής και αποτυπώνουν τις παρατηρήσεις που λήφθηκαν από θεσμικά και λοιπά όργανα, και οργανισμούς της ΕΕ ως προς το σχέδιο των συστάσεων.



ombudsman.europa.eu



[@EUombudsman](https://www.instagram.com/EUombudsman)



[@EUombudsman](https://twitter.com/EUombudsman)

[in](https://www.linkedin.com/company/european-ombudsman) European Ombudsman



Κάθε θεσμικό ή άλλο όργανο ή οργανισμός της ΕΕ θα πρέπει:

1. Να καθιερώνει **σαφή πολιτική για τη χρήση των επίσημων γλωσσών της ΕΕ**, καθορίζοντας ποιες γλώσσες χρησιμοποιούνται σε ποιου είδους περίπτωση.

Για παράδειγμα, σε δημόσιες διαβουλεύσεις, διοικητικές διαδικασίες, στις σχέσεις με τον Τύπο ή στη χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης.

2. Να δημοσιεύσει **αυτή την πολιτική** στον δικτυακό του τόπο σε όλες τις επίσημες γλώσσες, σε εύκολα προσβάσιμο μορφότυπο.

3. Να μεριμνά για την τήρηση και τη **συνεπή εφαρμογή** σε ολόκληρο τον οργανισμό.

Για παράδειγμα, μέσω της ανάθεσης της συγκεκριμένης αρμοδιότητας σε μια μονάδα ή ομάδα, του ορισμού ενός ειδικού «γλωσσικού υπευθύνου» ή της συμπερίληψης ειδικής ενότητας στην ετήσια έκθεση.

4. Να διασφαλίζει ότι **τυχόν περιορισμοί** στη χρήση των επίσημων γλωσσών είναι **αντικειμενικοί, αναλογικοί και διαφανείς**. Η επιβολή γλωσσικών περιορισμών δεν θα πρέπει να γίνεται **αποκλειστικά** για λόγους κόστους ή χρόνου, αλλά πρωτίστως έπειτα από αξιολόγηση του αντίκτυπου και της σπουδαιότητας των πληροφοριών για συγκεκριμένες ομάδες ενδιαφερόμενων μερών και για το κοινό.

5. Να δημοσιεύει **συνοπτικές παρουσιάσεις βασικών θεμάτων σε όλες ή στον μέγιστο δυνατό αριθμό επίσημων γλωσσών**, στην περίπτωση εφαρμογής γλωσσικών περιορισμών.

6. Να διαθέτει σε όλες τις επίσημες γλώσσες **τα τμήματα των δικτυακών του τόπων που παρουσιάζουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον για το κοινό**. Σε αυτά θα πρέπει να περιλαμβάνονται, τουλάχιστον, η αρχική σελίδα και σελίδες που παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τον ρόλο του και τα στοιχεία επικοινωνίας.

7. Να διασφαλίζει ότι **οι πολίτες** οι οποίοι απευθύνονται γραπτώς στη διοίκηση της ΕΕ στην επίσημη γλώσσα της επιλογής τους **λαμβάνουν απάντηση στην ίδια γλώσσα** εντός εύλογου χρονικού διαστήματος.

8. Να έχει ως στόχο να καθιστά **διαθέσιμες τις δημόσιες διαβουλεύσεις σε όλες τις επίσημες γλώσσες** κατά την έναρξη της διαδικασίας διαβούλευσης. Στην περίπτωση που δεν είναι εφικτή η δημοσίευση του συνόλου των εγγράφων της διαβούλευσης σε όλες τις επίσημες γλώσσες, να καθιστά σαφές ότι κάθε συνεισφορά σε όλες τις επίσημες γλώσσες είναι αποδεκτή.

9. Να **συγκεντρώνει μεταφραστικούς πόρους**, εφόσον είναι εφικτό, προκειμένου να μειώνει το κόστος και να διασφαλίζει ότι οι πολίτες λαμβάνουν ευρύτερη ενημέρωση σε περισσότερες γλώσσες.

10. Να **αξιοποιεί στο μέγιστο όλα τα διαθέσιμα μεταφραστικά εργαλεία** και τεχνολογίες.