



Euroopa  
Ombudsman



Praktiliste soovituste eesmärk on anda ELi haldusasutustele juhiseid, kuidas kasutada üldsusega suhtlemisel ELi 24 ametlikku keelt. Soovitused põhinevad Euroopa Ombudsmani korraldatud avalikul konsultatsioonil ning neis võetakse arvesse ELi institutsioonidelt, organitelt ja asutustelt soovituste kavandi kohta saadud märkusi.



## Iga ELi institutsioon, organ ja asutus peaks

**1.** Kehtestama selge poliitika ELi ametlike keelte kasutamise kohta, määrates kindlaks, mis keeli kasutatakse mis liiki olukorras.

Nt avalikud konsultatsioonid, haldusmenetlused, suhted ajakirjandusega või sotsiaalmeedia.

**2.** Avaldama selle poliitika kõigis ametlikes keeltes ja hõlpsasti loetavas vormingus oma veebilehel.

**3.** Hoolitsema selle eest, et seda poliitikat järgitaks ja kohaldataks järjepidevalt kogu organisatsioonis.

Nt määramine selle ülesande teatavale üksusele või meeskonnale, luues spetsiaalse „keeleametniku“ ametikoha või käsitledes seda aastaaruande erijaoites.

**4.** Tagama, et kõik ametlike keelte kasutamise piirangud on objektiivsed, proportsionaalsed ja läbipaistvad; keelepiiranguid ei tohiks kehtestada üksnes kulude või ajaga seotud kaalutlustel, vaid eelkõige tuleks lähtuda hinnangust, mis käsitleb teabe mõju ja asjakohasust konkreetsetele sidusrühmadele ja üldsusele.

**5.** Avaldama oluliste küsimuste kokkuvõtet kõigis või võimalikult paljudes ametlikes keeltes, kui kohaldatakse keelepiiranguid.

**6.** Tegema kõigis ametlikes keeltes kättesaadavaks veebilehe jaotised, mis pakuvad üldsusele erilist huvi; see puudutab vähemalt esilehte ja lehekülgi, kus esitatakse ombudsmani rolli käsitlev teave ja kontaktandmed.

**7.** Tagama, et kodanikud, kes kirjutavad ELi haldusasutustele nende valitud ametlikus keeles, saavad mõistliku aja jooksul vastuse samas keeles.

**8.** Püüdma teha avalikud konsultatsioonid kättesaadavaks kõigis ametlikes keeltes kohe konsultatsiooniprotsessi alguses; kui kõiki avaliku konsultatsiooni dokumente ei ole võimalik kõigis ametlikes keeltes avaldada, tuleb selgelt märkida, et vastuseid võib saada kõigis ametlikes keeltes.

**9.** Koondama võimaluse korral tõlkeressursse, et vähendada kulusid ja tagada, et kodanikud saavad rohkem teavet rohkemates keeltes.

**10.** Kasutama maksimaalselt ära kõiki olemasolevaid tõlkevahendeid ja tehnoloogilahendusi.