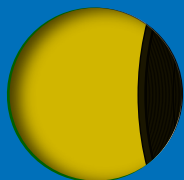




Europski
ombudsman

Upotreba **službenih jezika EU-a**

pri kontaktima s javnošću



Praktične preporuke za
administraciju EU-a



Ove praktične preporuke trebaju služiti kao smjernice administraciji EU-a u pogledu upotrebe 24 službena jezika EU-a pri kontaktima s javnošću. Rezultat su javne rasprave koju je proveo Europski ombudsman, a u njima su uzeti u obzir komentari koje su o nacrtu preporuka dale institucije, tijela, uredi i agencije EU-a.



ombudsman.europa.eu



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



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



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



Sve bi institucije, tijela, uredi i agencije EU-a trebali:

1. Odrediti **jasnu politiku upotrebe službenih jezika EU-a** kojom bi se utvrdilo koji se jezici koriste u kojoj vrsti situacija.

Na primjer, u javnim raspravama, administrativnim postupcima, odnosima s medijima ili pri korištenju društvenim mrežama.

2. **Objaviti tu politiku** na svojim internetskim stranicama na svim službenim jezicima i u lako dostupnom formatu.

3. Pobrinuti se da se ta politika poštuje i **dosljedno primjenjuje** u cijeloj organizaciji.

Na primjer, na način da se ta zadaća dodijeli određenoj jedinici ili timu, uspostavi posebna funkcija „službenika za jezičnu politiku” ili da se tomu namijeni poseban odjeljak u godišnjem izvješću.

4. Pobrinuti se da su **sva ograničenja** upotrebi službenih jezika **objektivna, razmjerna i transparentna**. Jezična ograničenja ne bi trebala nametati *isključivo* zbog pitanja troškova ili vremena, nego ponajprije na temelju procjene učinka i relevantnosti informacija za konkretne skupine dionika i javnost.

5. Objavljivati **sažetke ključnih pitanja na svim službenim jezicima ili na što je više moguće tih jezika** u slučaju da se primjenjuju jezična ograničenja.

6. Objaviti na svim službenim jezicima one **dijelove svojih internetskih stranica koji su od posebnog interesa za javnost**. To bi trebalo uključivati barem početnu stranicu i stranice s informacijama o ulozi tijela i podacima za kontakt.

7. Pobrinuti se da **građani** koji kontaktiraju s administracijom EU-a na željenom službenom jeziku **prime odgovor na tom istom jeziku** u razumnom roku.

8. Nastojati **objaviti javne rasprave na svim službenim jezicima** na početku postupka rasprave. Ako sve dokumente javne rasprave nije moguće objaviti na svim službenim jezicima, trebalo bi jasno navesti da se doprinosi javnoj raspravi mogu dostaviti na svim službenim jezicima.

9. Prema mogućnostima **objediniti jezične resurse** kako bi se smanjili troškovi i građanima omogućio pristup većoj količini informacija na većem broju jezika.

10. **U najvećoj mogućoj mjeri upotrebljavati alate za prevođenje i tehnologije.**