



Europos
ombudsmenas



Šiose praktinėse rekomendacijose ES administracijai pateikiamos gairės, kaip bendrauti su visuomene vartojant 24 oficialiąsias ES kalbas. Šios rekomendacijos – tai Europos ombudsmeno surengtų viešų konsultacijų rezultatas ir jose atsispindi iš ES institucijų, įstaigų, biurų ir agentūrų gautos pastabos, pateiktos svarstant rekomendacijų projektą.



Kiekviena ES institucija, įstaiga, biuras ir agentūra turėtų:

1. Nustatyti **aiškią oficialiųjų ES kalbų vartojimo politiką**, kurioje būtų nurodyta, kurios kalbos yra vartojamos atitinkamoje situacijoje.

Pvz., vykdant viešas konsultacijas, administracines procedūras, palaikant ryšius su žiniasklaida arba naudojantis socialiniais tinklais.

2. **Paskelbti šią politiką** savo svetainėje visomis oficialiosiomis kalbomis ir lengvai prieinamu formatu.

3. Prižiūrėti, ar politikos laikomasi ir ar ji **nuosekliai taikoma** visoje organizacijoje.

Pvz., pavedant šią užduotį padaliniui ar grupei, sukuriant specialią „kalbų pareigūno“ pareigybę arba aptariant šį klausimą specialiaame metinės ataskaitos skirsnyje.

4. Užtikrinti, kad **visi** oficialiųjų kalbų vartojimui taikomi **apribojimai** būtų **objektyvūs, proporcingi ir skaidrūs**. Kalbos vartojimo apribojimai turėtų būti nustatomi ne *tik* dėl su išlaidomis ar laiku susijusių aspektų, bet visų pirma įvertinus informacijos poveikį ir aktualumą konkrečioms suinteresuotųjų subjektų grupėms ir visuomenei.

5. Skelbti **dokumentų, kuriuose aptariami pagrindiniai klausimai, santraukas visomis arba kuo daugiau oficialiųjų kalbų**, jei taikomi kalbos vartojimo apribojimai.

6. Visomis oficialiosiomis kalbomis skelbti **visuomenei ypač svarbias savo svetainių dalis**. Tai turėtų apimti bent pradžios tinklalapį ir puslapius, kuriuose pateikiama informacija apie institucijos, įstaigos, biuro ir agentūros vaidmenį ir kontaktiniai duomenys.

7. Užtikrinti, kad **piliečiai**, kurie rašo ES administracijai pasirinkta oficialiąja kalba, per pagrįstą laikotarpį **gautų atsakymą ta pačia kalba**.

8. Stengtis, kad konsultacijų proceso pradžioje **viešos konsultacijos būtų rengiamos visomis oficialiosiomis kalbomis**. Jeigu visų konsultacijoms skirtų dokumentų negalima paskelbti visomis oficialiosiomis kalbomis, reikėtų aiškiai nurodyti, kad bus priimamos visomis oficialiosiomis kalbomis pateiktos pastabos.

9. Kai įmanoma, **sutelkti vertimo raštu išteklius** siekiant sumažinti išlaidas ir užtikrinti, kad piliečiams daugiau informacijos būtų pateikta įvairesnėmis kalbomis.

10. **Kuo labiau išnaudoti visas turimas vertimo raštu priemones ir technologijas**.