

Rozhodnutí, kterým se stanoví pokyny pro postup v případech nepatřičné komunikace a stížností, které představují zneužití procesu

Dokument - 14/09/2020

Evropská veřejná ochránkyně práv, s ohledem na článek 9.8 rozhodnutí evropské veřejné ochránkyně práv, kterým se přijímají prováděcí pravidla, přijala tyto pokyny:

1. Účel pokynů

Veřejná ochránkyně práv a zaměstnanci jejího úřadu by měli ve styku s občany vždy jednat zdvořile a měli by jim vždy projevovat úctu, postupovat trpělivě a být schopni se vcítit do jejich situace.

Je však důležité, aby měli zaměstnanci úřadu veřejné ochránkyně práv jasné pokyny, které by jim pomohly počínat si náležitě vůči osobám, jejichž chování je nepatřičné, například v případě, kdy někdo při komunikaci s veřejnou ochránkyní práv nebo se zaměstnancem jejího úřadu [\[1\]](#) [\[Odkaz\]](#) vyhrožuje nebo se vyjadřuje vulgárně, nebo když kontaktuje veřejnou ochránkyni práv zjevně opakovaně v téže věci, nadměrně často, zbytečně, v malicherné záležitosti nebo se zlovolným úmyslem (v tomto ohledu viz Kodex řádné správní praxe úřadu veřejného ochránce práv).

2. Příslušné typy komunikace

Tyto pokyny se vztahují na veškerou komunikaci, ústní i písemnou, ve vztahu ke stížnostem nebo i v jiné souvislosti. „Komunikace“ v tomto smyslu zahrnuje dopisy, faxy, e-maily, veškerý zasílaný obrazový materiál, například fotografie, obrázky a videa, a veškerou ústní komunikaci, například telefonní hovory.

3. Nepatřičná komunikace

Komunikace je nepatřičná, pokud:

je sexistická, rasistická nebo někoho uráží na základě jeho sociálního původu, genetických rysů, jazyka, kterým hovoří, náboženského vyznání nebo přesvědčení, politického nebo jiného názoru, příslušnosti k národnostní menšině, zdravotního postižení, věku nebo sexuální orientace,

nehorázně očeřňuje nebo uráží veřejnou ochránkyni práv, některého ze zaměstnanců jejího úřadu nebo kohokoli jiného,

obsahuje výrazy, které jsou zjevně vulgární a urážlivé,



obsahuje informace, které jsou záměrně zavádějící, například úmyslně nepravdivé informace nebo padělané dokumenty,

se zjevně opakuje, například, pokud autor znovu předkládá záležitost, k níž se již veřejná ochránkyně práv jednoznačně vyjádřila,

je zjevně zbytečná nebo se týká malichernosti,

je zjevně zlovolná, například pokud nesleduje žádný užitečný cíl a chce pouze způsobit narušení chodu věcí nebo vyvolat nepříjemnost.

Komunikace od stěžovatele, který předkládá velmi značné množství stížností ve věcech, které nejsou nijak důležité nebo jsou zanedbatelné, může být pokládána za zlovolnou a za zneužití procesu.

Komunikace, která je zjevně nejasná nebo zmatená, nebude pokládána za nepatřičnou komunikaci. Pokud v ní však nelze identifikovat jakoukoli smysluplnou žádost o nějaké opatření či informace, bude tato komunikace založena s poznámkou, že v dané věci není třeba dalších kroků veřejné ochránkyně práv.

4. Postup v případě nepatřičné komunikace

4.1 Postup – informování nadřízených a uchovávání záznamu

Pokud se zaměstnanec setká s nepatřičnou komunikací, měl by vypracovat **sdělení**, v němž budou uvedena příslušná fakta a důvody, které jej vedou k tomu, že danou komunikaci považuje za nepatřičnou. Sdělení pak předá svému nadřízenému pro informaci a ke schválení. Schválené sdělení bude uloženo v příslušné složce.

Jakmile je sdělení schváleno, **informuje zaměstnanec autora nepatřičné komunikace**, pokud možno písemně, že jeho komunikace je pokládána za nepatřičnou a proč. Autor nepatřičné komunikace také bude informován, že jakákoli další nepatřičná komunikace může vést veřejnou ochránkyni práv nebo zmocněného zaměstnance k rozhodnutí ukončit veškerou komunikaci s ním v dané věci.

Pokud má nepatřičná komunikace pouze formu telefonního hovoru a danou osobu nelze nijak písemně informovat, měl by zaměstnanec, který přijme jakýkoli další telefonní hovor, danou osobu informovat, že její komunikace je pokládána za nepatřičnou, vysvětlit jí proč a sdělit jí, že jakákoli další nepatřičná komunikace může vést veřejnou ochránkyni práv nebo zmocněného zaměstnance k rozhodnutí ukončit s ní veškerou komunikaci v dané věci. O tomto hovoru by mělo být vypracováno krátké sdělení, které by mělo být uloženo do příslušné složky.

4.2 Další nepatřičná komunikace



Pokud i po postupu uvedeném v článku 4.1 tohoto rozhodnutí autor nepatřičné komunikace i nadále kontaktuje úřad veřejné ochránkyně práv nepatřičným způsobem (písemně nebo telefonicky), vypracuje dotčený zaměstnanec **další sdělení**, v němž uvede příslušná fakta a navrhne, aby bylo přijato rozhodnutí již neodpovídat na komunikaci od této osoby v dané věci. Sdělení pak předá svému nadřízenému pro informaci a ke schválení. Schválené sdělení bude uloženo v příslušné složce.

Jakmile je sdělení schváleno, zašle veřejná ochránkyně práv autorovi nepatřičné komunikace **dopis s rozhodnutím**, v němž bude uvedeno, že veřejná ochránkyně práv již nebude odpovídat na komunikaci od této osoby v dané věci, a budou vysvětleny důvody tohoto rozhodnutí. Veřejná ochránkyně práv může tuto pravomoc přenést.

4.3 Uplatňování rozhodnutí již neodpovídat na nepatřičnou komunikaci

Písemná komunikace po rozhodnutí podle článku 4.2 tohoto rozhodnutí bude založena do složky a nebudou učiněny žádné další kroky. Pokud dotčená osoba po přijetí takového rozhodnutí kontaktuje telefonicky úřad veřejné ochránkyně práv, zaměstnanec, který hovor přijme, by ji měl zdvořile odkázat na přijaté rozhodnutí (tj. již neodpovídat na žádné její hovory ani jinou komunikaci) a hovor ukončit.

4.4 Zvláště závažné případy nepatřičné komunikace

V případech, kdy jsou použité výrazy obzvláště nepatřičné, například proto, že obsahují závažné výhrůžky, by měl příslušný zaměstnanec okamžitě informovat svého nadřízeného a měl by postupovat podle článku 4.2 tohoto rozhodnutí, aniž by nejprve učinil kroky podle článku 4.1 tohoto rozhodnutí. Měl by uvést důvody, které jej vedou k tomu, že danou komunikaci považuje za obzvláště nepatřičnou.

V případě telefonních hovorů, které jsou obzvláště nepatřičné, může příslušný zaměstnanec okamžitě dané osobě sdělit, že si myslí, že její komunikace je obzvláště nepatřičná, a že proto hovor ukončí a informuje svého nadřízeného. Poté by měl postupovat podle článku 4.2 tohoto rozhodnutí, aniž by nejprve učinil kroky podle článku 4.1 tohoto rozhodnutí.

4.5 Omluva

Pokud autor nepatřičné komunikace napíše veřejné ochránkyni práv a uzná, že jeho předchozí komunikace byla nepatřičná, omluví se za ni a zaváže se, že se již taková nepatřičná komunikace nebude opakovat, může veřejná ochránkyně práv zrušit rozhodnutí podle výše uvedeného článku 4.2. Dotčená osoba bude o zrušení rozhodnutí informována.

5. Vstup v platnost

Tyto pokyny vstupují v platnost dnem podpisu. Předchozí pokyny se zrušují.



Ve Štrasburku dne 14. září 2020.

Emily O'Reillyová

[1] [\[Odkaz\]](#) Těmito pokyny není dotčena zákonná povinnost veřejné ochránčyně práv podle článku 24 služebního řádu pomáhat všem úředníkům zejména při postupu proti jakékoli osobě, která se dopustila vyhrožování, urážky nebo pomluvy, ani zákonná povinnost veřejné ochránčyně práv uvedená v čl. 4 odst. 2 statutu veřejné ochránčyně práv neprodleně uvědomit příslušné vnitrostátní orgány, jestliže se v rámci svého šetření dozví o skutečnostech, jež podle jejího názoru spadají do oblasti trestního práva.