

Απόφαση για τη θέσπιση κατευθυντήριων γραμμών σχετικά με τον τρόπο αντιμετώπισης καταχρηστικών μορφών επικοινωνίας και αναφορών που συνιστούν καταστρατήγηση διαδικασίας

Έγγραφο - 14/09/2020

Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής, έχοντας υπόψη το άρθρο 9 παράγραφος 8 της απόφασης του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή για την έκδοση εκτελεστικών διατάξεων, εξέδωσε τις ακόλουθες κατευθυντήριες γραμμές:

1. Σκοπός των κατευθυντήριων γραμμών

Ο Διαμεσολαβητής και το προσωπικό του Διαμεσολαβητή πρέπει να είναι πάντοτε ευγενικοί προς τους πολίτες, επιδεικνύοντας πάντοτε σεβασμό, υπομονή και ενσυναίσθηση

Είναι, ωστόσο, σημαντικό το προσωπικό του Διαμεσολαβητή να διαθέτει σαφείς κατευθυντήριες γραμμές οι οποίες βοηθούν στην κατάλληλη αντιμετώπιση προσώπων με καταχρηστική συμπεριφορά, όπως στις περιπτώσεις κατά τις οποίες απευθύνεται κανείς στον Διαμεσολαβητή ή προς το προσωπικό του Διαμεσολαβητή [1] χρησιμοποιώντας απειλητικές ή χυδαίες εκφράσεις ή όταν οι επαφές του με τον Διαμεσολαβητή είναι προδήλως επαναλαμβανόμενες, πολυάριθμες, άσκοπες, για ασήμαντα ζητήματα ή κακόβουλες (βλ. σχετικά τον Κώδικα Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς του Διαμεσολαβητή).

2. Είδη επικοινωνίας που καλύπτονται

Οι εν λόγω κατευθυντήριες γραμμές καλύπτουν κάθε είδους επικοινωνία, είτε γραπτή είτε προφορική, η οποία σχετίζεται είτε με αναφορές είτε με άλλα θέματα. Ο όρος «επικοινωνία» περιλαμβάνει επιστολές, μηνύματα τηλεομοιοτυπίας, μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, κάθε επικοινωνία με οπτικά μέσα, όπως εικόνες, φωτογραφίες και βίντεο, καθώς και κάθε προφορική επικοινωνία, όπως τηλεφωνικές κλήσεις.

3. Καταχρηστικές μορφές επικοινωνίας

Μια μορφή επικοινωνίας είναι καταχρηστική εφόσον:

είναι σεξιστική, ρατσιστική ή προσβάλλει πρόσωπα λόγω της κοινωνικής τους καταγωγής, των γενετικών τους χαρακτηριστικών, της γλώσσας που μιλούν, της θρησκείας ή των πεποιθήσεών τους, των πολιτικών ή άλλων απόψεών τους, της ιδιότητας μέλους εθνικής μειονότητας, λόγω αναπηρίας, ηλικίας ή σεξουαλικού προσανατολισμού,

είναι κατάφωρα δυσφημιστική ή κατάφωρα προσβλητική για τον Διαμεσολαβητή, μέλος του προσωπικού του Διαμεσολαβητή ή οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο,



περιέχει εκφράσεις προδήλως χυδαίες και προσβλητικές,

περιέχει πληροφορίες οι οποίες είναι σκοπίμως παραπλανητικές, όπως σκοπίμως παραποιημένες πληροφορίες ή πλαστά έγγραφα,

είναι προδήλως επαναλαμβανόμενη, όπως σε περιπτώσεις όπου ο συντάκτης επανέρχεται σε θέμα επί του οποίου ο Διαμεσολαβητής έχει ήδη παράσχει σαφή απάντηση,

είναι προδήλως άσκοπη ή αφορά ασήμαντα ζητήματα,

είναι προδήλως κακόβουλη, όπως σε περιπτώσεις όπου δεν έχει καμία χρησιμότητα αλλά αποσκοπεί απλώς στο να προκαλέσει αναστάτωση ή ενόχληση.

Επικοινωνία από καταγγέλλοντα ο οποίος υποβάλλει πολύ μεγάλο αριθμό αναφορών για θέματα άνευ ή ελάσσονος σημασίας μπορεί να θεωρηθεί κακόβουλη και καταστρατήγηση διαδικασίας.

Επικοινωνία η οποία είναι προδήλως ασαφής ή προκαλεί σύγχυση δεν θεωρείται καταχρηστική. Ωστόσο, εάν δεν είναι εφικτό να προσδιοριστεί τυχόν εύλογο αίτημα για ανάληψη δράσης ή ενημέρωση, η επικοινωνία αυτή πρέπει να αρχειοθετείται με την επισήμανση ότι δεν απαιτείται περαιτέρω ενέργεια εκ μέρους του Διαμεσολαβητή.

4. Αντιμετώπιση καταχρηστικών μορφών επικοινωνίας

4.1 Διαδικασία - Ενημέρωση ανωτέρων και τήρηση αρχείου

Σε περίπτωση που μέλος του προσωπικού είναι αποδέκτης καταχρηστικής μορφής επικοινωνίας, πρέπει να συντάσσει **σημείωμα** στο οποίο να αναφέρονται τα πραγματικά περιστατικά και οι λόγοι για τους οποίους θεωρεί την επικοινωνία καταχρηστική. Το σημείωμα υποβάλλεται στον προϊστάμενο του υπαλλήλου προς ενημέρωση και έγκριση. Το εγκριθέν σημείωμα αποθηκεύεται στον σχετικό φάκελο.

Μετά την έγκριση του σημειώματος, το μέλος του προσωπικού **ενημερώνει τον φορέα της καταχρηστικής μορφής επικοινωνίας**, κατά προτίμηση εγγράφως, ότι αυτή θεωρείται καταχρηστική, αναφέροντας και τους σχετικούς λόγους. Ο φορέας της καταχρηστικής μορφής επικοινωνίας ενημερώνεται επίσης ότι τυχόν περαιτέρω καταχρηστική επικοινωνία ενδέχεται να οδηγήσει τον Διαμεσολαβητή ή οποιοδήποτε αρμόδιο μέλος του προσωπικού στην απόφαση να πάψει κάθε επικοινωνία με το εν λόγω πρόσωπο επί του συγκεκριμένου θέματος.

Εφόσον η καταχρηστική αυτή επικοινωνία γίνεται μόνο τηλεφωνικά και δεν υπάρχει τρόπος γραπτής ενημέρωσης του επικοινωνούντος, ο υπάλληλος που λαμβάνει τυχόν επόμενη τηλεφωνική κλήση πρέπει να ενημερώσει το εν λόγω πρόσωπο ότι η επικοινωνία θεωρείται καταχρηστική, παραθέτοντας τους σχετικούς λόγους, καθώς και ότι τυχόν περαιτέρω καταχρηστική επικοινωνία ενδέχεται να οδηγήσει τον Διαμεσολαβητή ή οποιοδήποτε αρμόδιο μέλος του προσωπικού στην απόφαση να πάψει κάθε επικοινωνία μαζί του επί του συγκεκριμένου θέματος. Σχετικά με την εν λόγω τηλεφωνική κλήση πρέπει να συντάσσεται



σύντομο σημείωμα, το οποίο και αρχειοθετείται.

4.2 Περαιτέρω καταχρηστικές μορφές επικοινωνίας

Εάν, κατόπιν της διαδικασίας που περιγράφεται στο άρθρο 4 παράγραφος 1 της παρούσας απόφασης, ο φορέας της καταχρηστικής μορφής επικοινωνίας εξακολουθεί να επικοινωνεί με καταχρηστικό τρόπο (εγγράφως ή τηλεφωνικώς), το αρμόδιο μέλος του προσωπικού συντάσσει **περαιτέρω σημείωμα** μέσω του οποίου παρουσιάζει τα πραγματικά περιστατικά και προτείνει να αποφασιστεί να μην δίδεται πλέον απάντηση στο επικοινωνούντα επί του συγκεκριμένου θέματος. Το σημείωμα υποβάλλεται στον προϊστάμενο του μέλους του προσωπικού προς ενημέρωση και έγκριση. Το εγκριθέν σημείωμα αποθηκεύεται στον σχετικό φάκελο.

Μετά την έγκριση του σημειώματος, αποστέλλεται από τον Διαμεσολαβητή **επιστολή απόφασης** προς τον φορέα της καταχρηστικής μορφής επικοινωνίας στην οποία αναφέρεται ότι ο Διαμεσολαβητής δεν θα απαντά πλέον στον επικοινωνούντα επί του συγκεκριμένου θέματος, παραθέτοντας τους λόγους της σχετικής απόφασης. Ο Διαμεσολαβητής δύναται να προβεί στην ανάθεση της εν λόγω αρμοδιότητας.

4.3 Εφαρμογή της απόφασης να μην απαντώνται πλέον καταχρηστικές μορφές επικοινωνίας

Τυχόν έγγραφη επικοινωνία η οποία λαμβάνεται κατόπιν απόφασης δυνάμει του άρθρου 4 παράγραφος 2 της παρούσας αρχειοθετείται χωρίς καμία περαιτέρω ενέργεια. Εφόσον το εν λόγω πρόσωπο επικοινωνήσει τηλεφωνικώς κατόπιν τέτοιας απόφασης, το μέλος του προσωπικού που λαμβάνει την κλήση θα πρέπει να παραπέμψει ευγενικά στη ληφθείσα απόφαση (ότι δεν θα απαντώνται πλέον κλήσεις ή άλλες μορφές επικοινωνίας από το εν λόγω πρόσωπο) και να τερματίσει την κλήση.

4.4 Ιδιαίτερα σοβαρές περιπτώσεις καταχρηστικών μορφών επικοινωνίας

Σε περιπτώσεις όπου οι χρησιμοποιούμενες εκφράσεις είναι ιδιαίτερα καταχρηστικές λόγω π.χ. σοβαρών απειλών, το μέλος του προσωπικού πρέπει να ενημερώνει πάραυτα τον προϊστάμενό του και να ακολουθεί τη διαδικασία που περιγράφεται στο άρθρο 4 παράγραφος 2 της παρούσας, χωρίς να απαιτείται προηγούμενη συμμόρφωση προς το άρθρο 4 παράγραφος 1 της παρούσας. Το μέλος του προσωπικού θα πρέπει να αναφέρει τους λόγους για τους οποίους θεωρεί την επικοινωνία ιδιαίτερα καταχρηστική.

Σε περιπτώσεις τηλεφωνικών κλήσεων που είναι ιδιαίτερα καταχρηστικές, το μέλος του προσωπικού δύναται να ενημερώνει πάραυτα τον καλούντα ότι θεωρεί ότι συντρέχει τέτοια περίπτωση και ότι, συνεπώς, θα τερματίσει την κλήση και θα ενημερώσει τον προϊστάμενό του. Το μέλος του προσωπικού πρέπει στη συνέχεια να ακολουθήσει τη διαδικασία που



περιγράφεται στο άρθρο 4 παράγραφος 2 της παρούσας, χωρίς να απαιτείται προηγούμενη συμμόρφωση προς το άρθρο 4 παράγραφος 1 της παρούσας.

4.5 Έκφραση συγγνώμης

Εάν ο φορέας της καταχρηστικής μορφής επικοινωνίας απευθυνθεί γραπτώς προς τον Διαμεσολαβητή αναγνωρίζοντας ότι η προηγούμενη επικοινωνία του ήταν καταχρηστική, ζητήσει συγγνώμη για αυτό και δεσμευτεί να μην επαναληφθεί, ο Διαμεσολαβητής ή το αρμόδιο μέλος του προσωπικού δύναται να ανακαλέσει την απόφαση που αναφέρεται στο ως άνω άρθρο 4 παράγραφος 2. Ο ενδιαφερόμενος θα ενημερώνεται για την ανάκληση αυτή.

5. Έναρξη ισχύος

Οι παρούσες κατευθυντήριες γραμμές τίθενται σε ισχύ κατά την ημερομηνία υπογραφής τους. Οι προηγούμενες κατευθυντήριες γραμμές καταργούνται.

Στρασβούργο, 14/9/2020

Emily O'Reilly

[1] [Σύνδεσμος] Οι εν λόγω κατευθυντήριες γραμμές ισχύουν με την επιφύλαξη της νομικής υποχρέωσης του Διαμεσολαβητή, δυνάμει του άρθρου 24 του κανονισμού υπηρεσιακής κατάστασης, να συνδράμει οποιονδήποτε υπάλληλο, ιδίως στο πλαίσιο διαδικασιών εναντίον οποιουδήποτε χρησιμοποιεί απειλητικές, προσβλητικές ή υβριστικές εκφράσεις, καθώς και της νομικής υποχρέωσης του Διαμεσολαβητή, όπως ορίζεται στο άρθρο 4 παράγραφος 2 του Καταστατικού του Διαμεσολαβητή, να ενημερώνει πάραυτα σχετικώς τις αρμόδιες εθνικές αρχές εάν λάβει γνώση, στο πλαίσιο των ερευνών του, γεγονότων που κρίνει ότι ενδέχεται να εμπίπτουν στο ποινικό δίκαιο.