

Otsus Suuniste kehtestamine, kuidas käsitleda kuritahtlikku teabevahetust ja kaebusi, mis kuritarvitavad menetlust

Dokument - 14/09/2020

Euroopa Ombudsman, võttes arvesse Euroopa Ombudsmani otsuse (millega võetakse vastu rakendussätted) artikli 9 lõiget 8, on vastu võtnud järgmised suunised.

1. Suuniste eesmärk

Ombudsman ja tema töötajad jäävad kodanikega suheldes alati viisakaks ning on alati lugupidavad, kannatlikud ja empaatilised.

On siiski oluline, et ombudsmani töötajatel on selged suunised, et aidata neil nõuetekohaselt tegelda kuritahtlikult käituvate inimestega, näiteks kui isik pöördub ombudsmani või tema töötaja [\[1\] \[Linki\]](#) poole ähvardavat või vulgaarset keelt kasutades või kui isiku pöördumised ombudsmani poole on ilmselgelt korduvad, liiga arvukad, eesmärgita, tähtsusetad või kiuslikud (vt ombudsmani hea halduse tava eeskiri).

2. Hõlmatud teabevahetusliigid

Suunised hõlmavad mis tahes teabevahetust, kirjalikku ja suulist, seoses kaebustega või mitte. Mõiste „teabevahetus“ hõlmab muu hulgas kirju, fakse, e-kirju, mis tahes visuaalset teabevahetust, näiteks kujutisi, pilte ja videoid, ning mis tahes suulist teabevahetust, näiteks telefonikõnesid.

3. Kuritahtlik teabevahetus

Teabevahetus on kuritahtlik, kui

see on seksistlik, rassistlik või solvab inimesi nende sotsiaalse päritolu, geneetiliste omaduste, keele, usutunnistuse või veendumuste, poliitiliste või muude arvamuste, rahvusvähemusse kuulumise, puude, vanuse või seksuaalse sättumuse tõttu;

see on ombudsmani, tema töötaja või mis tahes muu isiku jaoks selgelt laimav või solvav;

see sisaldab ilmselgelt vulgaarset ja solvavat keelt;

see sisaldab tahtlikult eksitavat teavet, näiteks tahtlikku valeteavet või võltsitud dokumente;

see on ilmselgelt korduv, näiteks kui autor tõstatab uuesti küsimuse, millele ombudsman on juba selgelt vastanud;



see on ilmselgelt eesmärgita või tähtsusetu;

see on ilmselgelt kiuslik, näiteks puudub sellel kasulik eesmärk ja eesmärk on ainult häirida või ärritada.

Teabevahetust kaebuse esitajalt, kes esitab väga palju kaebusi väikese tähtsusega või tähtsusetu teemadel, võib pidada kiuslikuks ja menetluse kuritarvitamiseks.

Teabevahetust, mis on ilmselgelt ebaselge või tekitab segadust, ei peeta kuritahtlikuks teabevahetuseks. Kui teabevahetuses ei ole võimalik tuvastada mõistlikku taotlust võtta meetmeid või saada teavet, arhiivitakse teabevahetus märkusega, et see ei vaja edasist menetlemist ombudsmani poolt.

4. Kuritahtliku teabevahetuse käsitlemine

4.1 Menetlus – juhtide teavitamine ja registri pidamine

Kui ombudsmani töötaja tuvastab kuritahtliku teabevahetuse, koostab ta **märkuse**, milles kirjeldatakse asjaolusid ja põhjusi, miks ta peab teabevahetust kuritahtlikuks. Märkus esitatakse teabeks ja heakskiitmiseks töötaja juhile. Heakskiidetud märkus arhiivitakse asjakohases toimikus.

Kui märkus on heaks kiidetud, **teatab** töötaja **kuritahtliku teabevahetuse autorile**, eelistatavalt kirjalikult, et tema teabevahetust peetakse kuritahtlikuks, ning põhjendab seda. Kuritahtliku teabevahetuse autorile teatatakse samuti, et kuritahtliku teabevahetuse mis tahes jätkumisel võib ombudsman või asjakohase volitusega töötaja lõpetada temaga kogu teabevahetuse.

Kui kuritahtlik teabevahetus toimub ainult telefoniga ja puudub võimalus teavitada helistajat kirjalikult, teatab järgmisele telefonikõnele vastav töötaja helistajale, et tema teabevahetust peetakse kuritahtlikuks, põhjendab seda ja teatab, et kuritahtliku teabevahetuse mis tahes jätkumisel võib ombudsman või asjakohase volitusega töötaja lõpetada temaga kogu teabevahetuse. Sellise telefonikõne kohta koostatakse lühimärkus ja arhiivitakse.

4.2 Edasine kuritahtlik teabevahetus

Kui pärast käesoleva otsuse punktis 4.1 sätestatud menetlust jätkab kuritahtliku teabevahetuse autor kuritahtlikku suhtlust (kirja või telefoniga), koostab asjaomane töötaja **lisamärkuse**, milles esitatakse asjaolud ja soovitatakse otsustada asjaomase isiku teabevahetusele enam mitte vastata. Märkus esitatakse teabeks ja heakskiitmiseks töötaja juhile. Heakskiidetud märkus arhiivitakse asjakohases toimikus.

Kui märkus on heaks kiidetud, saadab ombudsman kuritahtliku teabevahetuse autorile **kirjaga otsuse**, milles märgitakse, et ombudsman ei vasta enam asjaomases küsimuses tema teabevahetusele, ning põhjendatakse seda. Ombudsman võib seda volitust delegeerida.



4.3 Kuritahtlikule teabevahetusele mittevastamise otsuse rakendamine

Pärast käesoleva otsuse punkti 4.2 kohast otsust saadud kirjalik teabevahetus arhiivitakse ja edasisi meetmeid ei võeta. Kui asjaomane isik helistab pärast sellist otsust, mainib kõnele vastav töötaja viisakalt, et on tehtud otsus (et isiku kõnede või teabevahetusele enam ei vastata) ja lõpetab kõne.

4.4 Eriti rasked kuritahtliku teabevahetuse juhtumid

Kui teabevahetuse keelekasutus on eriti kuritahtlik – näiteks on selles tõsiseid ähvardusi –, peab töötaja sellest otsekohe teatama oma juhile ja järgima käesoleva otsuse punktis 4.2 kirjeldatud korda, ilma et oleks enne vaja täita punkti 4.1 nõudeid. Töötaja põhjendab, miks on teabevahetus tema arvates eriti kuritahtlik.

Eriti kuritahtliku telefonikõne korral võib töötaja helistajale kohe teatada, et ta peab seda kuritahtlikuks, et ta lõpetab seepärast kõne ja teatab oma juhile. Töötaja järgib seejärel käesoleva otsuse punktis 4.2 kirjeldatud korda, ilma et oleks enne vaja täita punkti 4.1 nõudeid.

4.5 Vabanduse palumine

Kui kuritahtliku teabevahetuse autor kirjutab ombudsmanile ja tunnistab, et tema varasem teabevahetus oli kuritahtlik, palub sellise kuritahtliku teabevahetuse eest vabandust ja kohustub kuritahtlikku teabevahetust mitte kordama, võib ombudsman või vastava volitusega töötaja eespool punktis 4.2 viidatud otsuse tühistada. Asjaomast isikut teavitatakse sellisest tühistamisest.

5. Jõustumine

Suunised jõustuvad allkirjastamise kuupäeval. Varasemad suunised tunnistatakse kehtetuks.

Strasbourg, 14.9.2020

Emily O'Reilly

[1] [\[Linki\]](#) Suunised ei piira personalieeskirjade artikliga 24 kehtestatud ombudsmani juriidilist kohustust abistada ametnikke, eelkõige menetlustes isikute vastu, kelle keelekasutus on ähvardav, solvav või laimav, ning ombudsmani põhikirja artikli 4 lõikes 2 sätestatud kohustust teavitada viivitamatult pädevaid riiklikke asutusi, kui uurimisel selguvad asjaolud, mis võivad



tema arvates seonduda kriminaalõigusega.