

Odluka kojom se utvrđuju smjernice o načinu postupanja s uvredljivim porukama i pritužbama koje predstavljaju zlouporabu postupka

Dokument - 14/09/2020

U skladu s člankom 9.8. Odluke Europskog ombudsmana o donošenju provedbenih odredbi Europska ombudsmanica donijela je sljedeće smjernice:

1. Svrha smjernica

Ombudsman i njegovo osoblje uvijek bi trebali pristojno komunicirati s građanima i uvijek iskazivati poštovanje, strpljenje i razumijevanje.

Međutim, važno je da članovi osoblja ureda Ombudsmana imaju jasne smjernice koje bi im pomogle u odgovarajućem postupanju s osobama koje se neprimjereno ponašaju, kao što je slučaj kada se osoba pri obraćanju ombudsmanu ili članu njegova osoblja [\[1\] \[Poveznica\]](#) koristi prijetecim ili vulgarnim izrazima ili kada je očigledno da se kontakti osobe s ombudsmanom ponavljaju, da su u prevelikom broju, da su besmisleni, nevažni ili neugodni (vidjeti Ombudsmanov Kodeks o dobrom ponašanju zaposlenih u upravi).

2. Vrste obuhvaćenih poruka

Ovim se smjernicama obuhvaćaju sve vrste poruka, pisane i usmene, te poruke povezane s pritužbama ili nepovezane s njima. Pojam „poruka” obuhvaća dopise, telefakse, e-poruke, sve vizualne poruke kao što su snimke, slike i videozapisi te sve usmene poruke kao što su telefonski pozivi.

3. Uvredljive poruke

Poruka je uvredljiva:

ako je seksistička, rasistička ili se njome vrijeđaju osobe na temelju njihova društvenog podrijetla, njihovih genetskih osobina, jezika kojim govore, njihove vjere ili uvjerenja, političkog ili bilo kojeg drugog mišljenja, pripadnosti nacionalnoj manjini, invaliditeta, dobi ili spolne orijentacije

ako je ekstremno klevetnička ili ekstremno uvredljiva za ombudsmana, člana njegova osoblja ili bilo koju drugu osobu

ako sadržava izraze koji su očigledno vulgarni i uvredljivi

ako sadržava informacije kojima se namjerno želi dovesti do pogrešnog zaključka kao što su namjerno iznesene lažne informacije ili krivotvoreni dokumenti



ako se očigledno ponavlja, kao što je slučaj kada pošiljatelj ponovno postavi pitanje na koje je ombudsman već dao jasan odgovor

ako je očigledno besmislena ili nevažna

ako je očigledno neugodna, kao što je slučaj kada poruka nema nikakvu korisnu svrhu, već je usmjerena samo na ometanje ili uznemiravanje.

Poruka podnositelja pritužbe koji podnosi vrlo velik broj pritužbi povezanih s problemima koji nisu važni ili su od neznatne važnosti može se smatrati neugodnom te zlouporabom postupka.

Poruka koja je očigledno nejasna ili zbunjujuća neće se smatrati uvredljivom porukom. Međutim, ako nije moguće utvrditi da postoji razuman zahtjev za poduzimanje određene radnje ili zahtjev za informacije, poruka bi se trebala pohraniti zajedno s bilješkom u kojoj se navodi da ombudsman nije obvezan poduzeti nikakvu daljnju radnju.

4. Postupanje s uvredljivim porukama

4.1 Postupak – Obavješćavanje nadležnih i vođenje evidencije

Član osoblja koji se susretne s uvredljivom porukom trebao bi sastaviti **bilješku** u kojoj utvrđuje činjenice i navodi razloge zbog kojih smatra da je riječ o uvredljivoj poruci. Bilješka se podnosi rukovoditelju koji je nadležan za tog člana osoblja kako bi pružio informacije i dao odobrenje. Odobrena bilješka pohranjuje se u relevantni spis.

Nakon što rukovoditelj odobri bilješku, član osoblja mora **obavijestiti pošiljatelja uvredljive poruke**, po mogućnosti u pisanom obliku, o tome da se njegova poruka smatra uvredljivom i dati obrazloženje za to. Pošiljatelja uvredljive poruke obavješćuje se i o tome da daljnje slanje uvredljivih poruka može ombudsmana ili za to ovlaštenog člana osoblja navesti da donese odluku o potpunom prekidu komunikacije s tom osobom u pogledu predmetnog pitanja.

Ako se uvredljiva poruka uputi samo telefonski i nema načina da se osobu obavijesti pisanim putem, član osoblja koji primi eventualni naknadni telefonski poziv trebao bi obavijestiti tu osobu da se njezina poruka smatra uvredljivom i dati obrazloženje za to, te da daljnje upućivanje uvredljivih poruka može ombudsmana ili za to ovlaštenog člana osoblja navesti da donese odluku o potpunom prekidu komunikacije s tom osobom u pogledu predmetnog pitanja. Trebala bi se sastaviti i pohraniti kratka bilješka u pogledu tog telefonskog poziva.

4.2 Daljnje uvredljive poruke

Ako nakon provedbe postupka utvrđenog u članku 4.1. ove Odluke pošiljatelj uvredljive poruke nastavi stupati u kontakt na uvredljiv način (u pisanom obliku ili telefonski), dotični član osoblja sastavlja **dodatnu bilješku** u kojoj utvrđuje činjenice i predlaže da se donese odluka o



prestanku davanja odgovora na poruke dotične osobe u pogledu predmetnog pitanja. Bilješka se podnosi rukovoditelju koji je nadležan za tog člana osoblja kako bi pružio informacije i dao odobrenje. Odobrena bilješka pohranjuje se u relevantni spis.

Nakon što rukovoditelj odobri bilješku, ombudsman pošiljatelju uvredljive poruke šalje **dopis o odluci** u kojem se navodi da ombudsman više neće odgovarati na poruke dotične osobe u pogledu predmetnog pitanja i daje obrazloženje te odluke. Ombudsman može prenijeti tu ovlast na drugu osobu.

4.3 Provedba odluke o prestanku davanja odgovora na uvredljive poruke

Pisana poruka koja je primljena nakon što se donese odluka iz članka 4.2. ove Odluke pohranjuje se i neće se poduzimati nikakva daljnja radnja. Ako dotična osoba uputi telefonski poziv nakon donošenja takve odluke, član osoblja koji primi taj poziv trebao bi osobi ljubazno skrenuti pozornost na donesenu odluku (o tome da se više neće davati odgovor na pozive ili poruke dotične osobe) i prekinuti poziv.

4.4 Posebno ozbiljni slučajevi povezani s uvredljivim porukama

U slučaju da je jezik koji se koristi posebno uvredljiv zato što, na primjer, sadržava ozbiljne prijetnje, član osoblja trebao bi o tome odmah obavijestiti svojeg rukovoditelja i postupiti u skladu s postupkom opisanom u članku 4.2. ove Odluke, bez provedbe postupka u skladu s člankom 4.1. ove Odluke. Član osoblja trebao bi dati obrazloženje o tome zašto smatra da je poruka posebno uvredljiva.

Kad je riječ o posebno uvredljivim telefonskim pozivima, član osoblja može odmah obavijestiti pozivatelja o tome da smatra da je riječ o posebno uvredljivom pozivu i da će u skladu s tim prekinuti poziv i obavijestiti svojeg rukovoditelja. Član osoblja zatim bi trebao postupiti u skladu s postupkom opisanom u članku 4.2. ove Odluke, bez prethodne provedbe postupka u skladu s člankom 4.1. ove Odluke.

4.5 Isprike

Ako se pošiljatelj uvredljive poruke pisanim putem obrati ombudsmanu navodeći da je svjestan da je njegova prethodna poruka bila uvredljiva, ispriča se za upućivanje te uvredljive poruke i obveže da neće ponovno uputiti uvredljivu poruku, ombudsman ili za to ovlašten član osoblja može poništiti odluku iz prethodno navedenog članka 4.2. Dotična osoba bit će obaviještena o eventualnom poništavanju te odluke.

5. Stupanje na snagu

Ove će smjernice stupiti na snagu na datum na koji su potpisane. Prethodne smjernice stavljaju



se izvan snage.

U Strasbourgu 14. rujna 2020.

Emily O'Reilly

[1] [\[Poveznica\]](#) Ovim se smjernicama ne dovodi u pitanje pravna obveza ombudsmana iz članka 24. Pravilnika o osoblju u pogledu pružanja pomoći svakom dužnosniku, posebno u postupcima protiv svake osobe koja se koristi prijetećim, uvredljivim ili klevetničkim izrazima, te pravna obveza ombudsmana iz članka 4. stavka 2. Statuta Ombudsmana da odmah obavijesti nadležna državna tijela ako tijekom istraga sazna za činjenice za koje smatra da bi se mogle odnositi na kazneno pravo.