

Határozat amely iránymutatásokat tartalmaz a visszaélésszerű kommunikáció és az eljárással való visszaélést megvalósító panaszok kezeléséhez

Dokumentum - 14/09/2020

Az európai ombudsman, tekintettel az európai ombudsman végrehajtási rendelkezések elfogadásáról szóló határozatának 9.8. cikkére, a következő iránymutatásokat fogadja el:

1. Az iránymutatások célja

Az ombudsman és az ombudsman munkatársai a polgárokkal való interakció során mindig udvariasan, tisztelettel, türelemmel és empátiával járnak el.

Fontos azonban, hogy az ombudsman munkatársai világos iránymutatást kapjanak, amely segítséget nyújt számukra a visszaélésszerű viselkedést tanúsító személyekkel való megfelelő bánásmódhoz, például azon esetben, amikor valamely személy az ombudsmannal vagy személyzetének valamely tagjával szemben [\[1\] \[Link\]](#) fenyegető vagy vulgáris nyelvezetet alkalmaz, vagy ha az adott személy ombudsmannal való kapcsolatfelvételei nyilvánvalóan ismétlődőek, gyakoriságukat tekintve túlzott mértékűek, értelmetlenek, jelentéktelenek vagy zaklató jellegűek (lásd e tekintetben az ombudsman helyes hivatali magatartási kódexét).

2. Az érintett kommunikációs formák

Ezek az iránymutatások valamennyi írásbeli vagy szóbeli kommunikációra kiterjednek, akár panaszokhoz kapcsolódnak, akár nem. A „kommunikáció” fogalmába tartoznak a levelek, faxok, e-mailek, a vizuális kommunikáció minden formája, például képek, fényképek és videók, valamint mindenfajta szóbeli kommunikáció, például a telefonhívások.

3. A visszaélésszerű kommunikáció

A kommunikáció visszaélésszerű, ha az:

szexista, rasszista, vagy személyeket sért társadalmi származásuk, genetikai tulajdonságaik, az általuk beszélt nyelv, vallásuk vagy meggyőződésük, politikai vagy más véleményük, nemzeti kisebbséghez való tartozásuk, fogyatékoságuk, életkoruk vagy szexuális irányultságuk miatt;

rendkívüli módon rágalmazó vagy rendkívüli módon sértő az ombudsmanra, az ombudsman személyzetének valamely tagjára vagy bármely más személyre nézve;

nyilvánvalóan vulgáris és bántó nyelvezetet használ;

szándékosan félrevezető információkat, például szándékosan meghamisított információkat vagy hamisított iratokat tartalmaz;



nyilvánvalóan ismétlődő jellegű, például amikor a szerző újból felvet egy olyan kérdést, amelyre az ombudsman már egyértelmű választ adott;

nyilvánvalóan értelmetlen vagy jelentéktelen;

nyilvánvalóan zaklató jellegű, például amikor nincsen érdemi célja, hanem csupán fennakadást vagy bosszúságot kíván okozni.

Zaklató jellegűnek és az eljárással való visszaélésnek tekinthető az olyan panaszostól származó kommunikáció, aki rendkívül nagy számban nyújt be panaszokat lényegtelen vagy csekély jelentőségű ügyekben.

A nyilvánvalóan nem világos vagy zavaros kommunikáció nem tekinthető visszaélésszerűnek. Ha azonban nem lehet azonosítani semmilyen intézkedés vagy tájékoztatás iránti észszerű kérelmet, akkor a kommunikációt iktatni kell azzal a megjegyzéssel, hogy az ombudsman részéről nincs szükség további intézkedésre.

4. A visszaélésszerű kommunikáció kezelése

4.1 Eljárás – a felettesek tájékoztatása és nyilvántartás vezetése

Amennyiben a személyzet tagja visszaélésszerű kommunikációval találkozik, arról **feljegyzést** készít, amelyben leírja a tényeket és azokat az okokat, amelyek miatt úgy véli, hogy a kommunikáció visszaélésszerű. A feljegyzést tájékoztatás és jóváhagyás céljából a felettese elé terjeszti. A jóváhagyott feljegyzést a megfelelő aktába helyezik.

A feljegyzés jóváhagyását követően a személyzet tagja – lehetőleg írásban – **tájékoztatja a visszaélésszerű kommunikációt folytató személyt** arról, hogy a kommunikációt visszaélésszerűnek tekintik, és megadja ennek okait. A visszaélésszerű kommunikációt folytató személyt arról is tájékoztatni kell, hogy bármely további visszaélésszerű kommunikációt követően az ombudsman vagy a személyzet erre felhatalmazott tagja úgy határozhat, hogy mindenfajta kommunikációt beszüntet az adott személlyel a szóban forgó kérdésben.

Amennyiben a visszaélésszerű kommunikáció telefonon történik, és nem lehetséges a személy írásbeli tájékoztatása, úgy a személyzet következő telefonhívást fogadó tagja tájékoztatja a személyt arról, hogy az általa folytatott kommunikációt visszaélésszerűnek tekintik, és hogy bármely további visszaélésszerű kommunikációt követően az ombudsman vagy a személyzet erre felhatalmazott tagja úgy határozhat, hogy mindenfajta kommunikációt beszüntet az adott személlyel a szóban forgó kérdésben. A telefonbeszélgetésről rövid feljegyzést kell készíteni és azt iktatni kell.

4.2 A visszaélésszerű kommunikáció folytatódása



Amennyiben az e határozat 4.1. cikkében meghatározott eljárást követően a visszaélésszerű kommunikációt folytató személy továbbra is folytatja a visszaélésszerű kapcsolatfelvételt (írásban vagy telefonon), a személyzet érintett tagja **újabb feljegyzést** készít, amelyben leírja a tényeket és javasolja, hogy hozzanak határozatot, amelynek értelmében az adott személynek a szóban forgó kérdésben a továbbiakban nem válaszolnak. A feljegyzést tájékoztatás és jóváhagyás céljából a felettese elé terjeszti. A jóváhagyott feljegyzést a megfelelő aktába helyezik.

A feljegyzés jóváhagyását követően a visszaélésszerű kommunikációt folytató személynek megküldik az ombudsman **határozatát tartalmazó levelet**, amely rögzíti, hogy az ombudsman a továbbiakban nem fog válaszolni az adott személynek a szóban forgó kérdésben, és kifejti annak indokait. Az ombudsman ezt a hatáskörét átruházhatja.

4.3 A visszaélésszerű kommunikációra való válaszadás beszüntetésére vonatkozó határozat végrehajtása

Az e határozat 4.2. cikke szerinti határozatot követően beérkező írásbeli közleményeket iktatni kell, ezenkívül további intézkedésre nem kerül sor. Ha a határozatot követően a szóban forgó személy telefonos kapcsolatfelvételt kísérel meg, a hívás fogadásakor a személyzet adott tagja udvariasan utal a meghozott határozatra (miszerint beszüntették az adott személy által kezdeményezett hívásokra és egyéb kapcsolatfelvételre való válaszadást), majd lezárja a beszélgetést.

4.4 A visszaélésszerű kommunikáció különösen súlyos esetei

Abban az esetben, ha az alkalmazott nyelvezet különös visszaélést valósít meg – például azért, mert komoly fenyegetést tartalmaz –, a személyzet tagja erről haladéktalanul értesíti a felettesét, és az e határozat 4.1. cikkének mellőzésével egyből az e határozat 4.2. cikkében leírt eljárást követi. A személyzet tagja kifejti azokat az okokat, amelyek miatt úgy véli, hogy a közlés különösen visszaélésszerű.

A különös visszaélést megvalósító telefonhívások esetén a személyzet tagja azonnal tájékoztathatja a hívó személyt arról, hogy véleménye szerint különös visszaélés helyzete áll fenn, és hogy ennek következtében le fogja zárni a beszélgetést és tájékoztatni fogja felettesét az esetről. A személyzet tagja ezt követően az e határozat 4.1. cikkének mellőzésével egyből az e határozat 4.2. cikkében leírt eljárást követi.

4.5 Bocsánatkérések

Amennyiben a visszaélésszerű kommunikációt folytató személy írásban elismeri az ombudsman előtt, hogy korábbi kommunikációja visszaélésszerű volt, bocsánatot kér a



visszaélésszerű kommunikáció miatt és kötelezettséget vállal arra, hogy ez nem fog megismétlődni, az ombudsman vagy a személyzet erre felhatalmazott tagja visszavonhatja a fenti 4.2. cikkben említett határozatot. Az érintett személyt tájékoztatják a határozat visszavonásáról.

5. Hatálybalépés

Ezek az iránymutatások az aláírásuk napján lépnek hatályba. A korábbi iránymutatások hatályukat veszítik.

Strasbourg, 2020. szeptember 14.

Emily O'Reilly

[1] [\[Link\]](#) Ez az iránymutatás nem érinti az ombudsmannak a személyzeti szabályzat 24. cikke szerinti azon jogi kötelezettségét, hogy segítséget nyújtson minden tisztviselőnek, különösen az olyan személy elleni eljárásokban, aki fenyegető, sértő vagy rágalmazó nyelvezetet használ, nem érinti továbbá az ombudsmanra vonatkozó alapokmány 4. cikkének (2) bekezdése értelmében az ombudsman azon jogi kötelezettségét, hogy haladéktalanul értesítse az illetékes nemzeti hatóságokat, ha a vizsgálata során olyan tényekről szerez tudomást, amelyek megítélése szerint a büntetőjog hatálya alá tartoznak.