



Decyzja w sprawie wytycznych dotyczących sposobu postępowania z komunikacją stanowiącą nadużycie oraz skargami stanowiącymi naruszenie proceduralne

Dokument - 14/09/2020

Europejski Rzecznik Praw Obywatelskich, uwzględniając pkt 9.8 decyzji Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich przyjmującej przepisy wykonawcze, przyjmuje następujące wytyczne:

1. Cel wytycznych

Rzecznik Praw Obywatelskich i jego pracownicy powinni zawsze być uprzejmi w kontaktach z obywatelami oraz powinni w każdej sytuacji wykazywać się szacunkiem, cierpliwością i empatią.

Ważne jest jednak, aby pracownicy Rzecznika mieli jednoznaczne wytyczne pomagające im w odpowiedni sposób postępować z osobami, których zachowanie jest nadużyciem, na przykład gdy dana osoba w kontakcie z Rzecznikiem lub jego pracownikiem [\[1\]](#) [\[Link\]](#) używa gróźb lub wulgarnego języka lub gdy kontakty danej osoby z Rzecznikiem są ewidentnie powtarzalne, nadmierne, bezcelowe, nieistotne lub dokuczliwe (zob. w tym względzie Kodeks dobrego postępowania administracyjnego przyjęty przez Rzecznika).

2. Przedmiotowe rodzaje komunikacji

Niniejsze wytyczne obejmują wszystkie rodzaje komunikacji, pisemnej lub ustnej, związanej ze skargami lub innymi sprawami. Termin „komunikacja” obejmuje pisma, faksy, e-maile, wszelką komunikację wizualną, np. obrazy, zdjęcia i filmy, a także wszelką komunikację ustną, np. rozmowy telefoniczne.

3. Komunikacja stanowiąca nadużycie

Komunikacja stanowi nadużycie, jeśli:

Ma charakter seksistowski, rasistowski lub obraża ludzi ze względu na ich pochodzenie społeczne, cechy genetyczne, używany język, religię lub przekonania, opinie polityczne lub inne opinie, przynależność do mniejszości narodowej, niepełnosprawność, wiek lub orientację seksualną;

Jest rażąco oszczercza lub rażąco obraźliwa wobec Rzecznika, jego pracownika lub innej dowolnej osoby;

Jej język jest ewidentnie wulgarny i obraźliwy;

Zawiera informacje, które rozmyślnie wprowadzają w błąd, np. celowo sfałszowane informacje



lub podrobione dokumenty;

Jest ewidentnie powtarzalna, np. gdy autor ponownie podnosi kwestię, w odniesieniu do której Rzecznik udzielił już jednoznacznej odpowiedzi;

Jest ewidentnie bezcelowa lub nieistotna;

Jest ewidentnie dokuczliwa, np. gdy nie ma żadnego użytecznego celu, a zmierza jedynie do zakłócenia pracy lub spowodowania irytacji.

Komunikację ze strony skarżącego, który składa bardzo wiele skarg w sprawach bez znaczenia lub o niewielkim znaczeniu można uznać za dokuczliwą i stanowiącą naruszenie proceduralne.

Komunikacji, która jest ewidentnie niejasna lub myląca, nie uznaje się za komunikację stanowiącą nadużycie. Jeśli jednak nie można wskazać żadnego uzasadnionego wniosku o podjęcie działań lub udzielenie informacji, komunikację należy przyjąć z adnotacją, że Rzecznik nie musi podejmować żadnych dalszych działań.

4. Postępowanie z komunikacją stanowiącą nadużycie

4.1 Procedura – powiadomienie przełożonych i sporządzenie dokumentacji

Jeśli pracownik ma do czynienia z komunikacją stanowiącą nadużycie, powinien sporządzić **notatkę** z podaniem faktów i powodów, dla których uważa, że dana komunikacja stanowi nadużycie. Notatka zostaje przekazana kierownikowi pracownika do celów informacyjnych i do zatwierdzenia. Zatwierdzona notatka zostaje zapisana w odpowiednim folderze.

Gdy notatka zostanie zatwierdzona, pracownik **informuje autora komunikacji stanowiącej nadużycie**, najlepiej pisemnie, że daną komunikację uznaje się za stanowiącą nadużycie, z podaniem uzasadnienia. Autor komunikacji stanowiącej nadużycie zostaje również poinformowany, że dalsza komunikacja stanowiąca nadużycie może doprowadzić do tego, że Rzecznik lub odpowiednio upoważniony pracownik zakończy wszelką komunikację z daną osobą w przedmiotowej sprawie.

W przypadku gdy komunikacja stanowiąca nadużycie ma miejsce wyłącznie telefonicznie i nie ma możliwości pisemnego poinformowania danej osoby, pracownik wykonujący kolejną rozmowę telefoniczną, powinien tą osobę poinformować, że komunikację tę uznaje się za stanowiącą nadużycie, z podaniem uzasadnienia, oraz że taka dalsza komunikacja może doprowadzić do tego, że Rzecznik lub odpowiednio upoważniony pracownik zakończy wszelką komunikację z daną osobą w przedmiotowej sprawie. Na temat tej rozmowy telefonicznej należy sporządzić krótką notatkę i przekazać ją do dokumentacji.

4.2 Dalsza komunikacja stanowiąca nadużycie



Jeśli, w następstwie procedury określonej w pkt 4.1 niniejszej decyzji, autor komunikacji stanowiącej nadużycie nadal będzie się kontaktował w sposób stanowiący nadużycie (pisemnie lub telefonicznie), pracownik, którego to dotyczy, sporządza **kolejną notatkę**, w której podaje fakty i wnosi o podjęcie decyzji, aby nie odpowiadać już na komunikację danej osoby w przedmiotowej sprawie. Notatka zostaje przekazana kierownikowi pracownika do celów informacyjnych i do zatwierdzenia. Zatwierdzona notatka zostaje zapisana w odpowiednim folderze.

Gdy notatka zostanie zatwierdzona, Rzecznik przesyła autorowi komunikacji stanowiącej nadużycie **pismo z decyzją**, w którym stwierdza, że nie będzie więcej odpowiadał na komunikację ze strony danej osoby w przedmiotowej sprawie, oraz podaje powody takiej decyzji. Rzecznik może delegować uprawnienia w tym względzie.

4.3 Wykonanie decyzji o zaniechaniu odpowiadania na komunikację stanowiącą nadużycie

Pisemna komunikacja otrzymana po przyjęciu decyzji na podstawie pkt 4.2 niniejszej decyzji zostanie przekazana do dokumentacji i nie będą podejmowane żadne dalsze działania. W przypadku gdy po przyjęciu takiej decyzji dana osoba telefonuje, pracownik odbierający telefon powinien grzecznie odwołać się do przyjętej decyzji (że od tej osoby nie będą już odbierane telefony ani nie będą udzielane odpowiedzi na komunikację) i zakończyć rozmowę.

4.4 Szczególnie poważne przypadki komunikacji stanowiącej nadużycie

W przypadku gdy użyto szczególnie obraźliwego języka, np. zawierającego poważne groźby, pracownik powinien bezzwłocznie powiadomić o tym swojego kierownika i powinien zastosować procedurę określoną w pkt 4.2 niniejszej decyzji, bez stosowania w pierwszej kolejności pkt 4.1 niniejszej decyzji. Pracownik powinien określić powody, dla których uznaje komunikację za szczególnie nadużycie.

W przypadku rozmów telefonicznych, które stanowią szczególnie nadużycie, pracownik może bezzwłocznie poinformować rozmówcę, że według pracownika rozmowa ma taki charakter i że w związku z tym zakończy rozmowę i poinformuje o niej swojego kierownika. Pracownik powinien następnie zastosować procedurę określoną w pkt 4.2 niniejszej decyzji, bez stosowania w pierwszej kolejności pkt 4.1 niniejszej decyzji.

4.5 Przeprosiny

Jeśli autor komunikacji stanowiącej nadużycie napisze do Rzecznika; uzna, że wcześniejsza komunikacja stanowiła nadużycie; przeprosi za taką komunikację; i zobowiąże się do zaniechania ponownego kierowania komunikacji stanowiącej nadużycie, Rzecznik lub



odpowiednio upoważniony pracownik może wycofać decyzję, o której mowa w pkt. 4.2 powyżej. Zainteresowana osoba zostanie poinformowana o wycofaniu decyzji.

5. Wejście w życie

Niniejsze wytyczne wejdą w życie z dniem ich podpisania. Poprzednie wytyczne tracą moc.

Strasburg, 14 września 2020 r.

Emily O'Reilly

[1] [\[Link\]](#) Niniejsze wytyczne są bez uszczerbku dla prawnego obowiązku Rzecznika, wynikającego z art. 24 regulaminu pracowniczego, polegającego na wspomaganiu urzędników, w szczególności w postępowaniach przeciwko osobom dopuszczającym się gróźb, zniewag bądź zniesławień, a także dla prawnego obowiązku Rzecznika, określonego w art. 4 ust. 2 Statutu Rzecznika, aby w przypadku powzięcia w ramach prowadzonych dochodzeń wiadomości o faktach, które jego zdaniem mogą pociągać za sobą odpowiedzialność karną, natychmiast poinformować o tym właściwe organy krajowe.