

Decizie de stabilire a unor orientări privind tratarea comunicărilor abuzive și a plângerilor care constituie un abuz de procedură

Document - 14/09/2020

Ombudsmanul European, având în vedere articolul 9 alineatul 9.8 din Decizia Ombudsmanului European de adoptare a normelor de aplicare, adoptă următoarele orientări:

1. Scopul orientărilor

Ombudsmanul și personalul Ombudsmanului trebuie să interacționeze întotdeauna politicos cu cetățenii și să dea întotdeauna dovadă de respect, răbdare și empatie.

Totuși, este important ca personalul Ombudsmanului să beneficieze de orientări clare care să îl ajute să reacționeze corespunzător în cazul persoanelor care manifestă un comportament abuziv – de exemplu, atunci când o persoană se adresează Ombudsmanului sau unui membru al personalului său [\[1\] \[Link\]](#) folosind un limbaj amenințător sau vulgar sau contactează Ombudsmanul într-o manieră vădit repetitivă, cu frecvență excesivă, pentru probleme lipsite de sens sau de importanță ori într-un mod șicanator (vezi în acest sens Codul bunei conduite administrative elaborat de Ombudsman).

2. Tipuri de comunicări vizate

Prezentele orientări se aplică tuturor comunicărilor, scrise sau orale, și indiferent dacă sunt legate de plângeri sau de alte chestiuni. Termenul „comunicare” cuprinde scrisori, faxuri, e-mailuri, toate comunicările vizuale, cum ar fi imagini, fotografii și videoclipuri, și toate comunicările orale, cum ar fi apelurile telefonice.

3. Comunicări abuzive

O comunicare este abuzivă dacă:

este sexistă, rasistă sau insultă persoane din cauza originii lor sociale, a caracteristicilor genetice, a limbii pe care o vorbesc, a religiei sau convingerilor acestora, a opiniilor politice sau de orice altă natură, a apartenenței lor la o minoritate națională, a handicapului, a vârstei sau a orientării lor sexuale;

este în mod ostentativ defăimătoare sau jignitoare pentru Ombudsman, pentru un membru al personalului Ombudsmanului sau pentru orice altă persoană;

conține un limbaj care este în mod evident vulgar și ofensator;

conține informații menite să inducă în eroare în mod intenționat, cum ar fi informații falsificate cu



intenție sau documente falsificate;

este în mod evident repetitivă, de exemplu atunci când autorul readuce în discuție o problemă asupra căreia Ombudsmanul a dat deja un răspuns clar;

este vădit lipsită de sens sau de importanță;

este vădit șicanatoare, de exemplu atunci când nu are un scop util, ci își propune doar să provoace perturbări sau deranj.

O comunicare a unui reclamant care depune un număr foarte mare de plângeri cu privire la chestiuni minore sau lipsite de importanță poate fi considerată șicanatoare și un abuz de procedură.

O comunicare vădit neclară sau confuză nu va fi considerată comunicare abuzivă. Dacă însă nu se poate identifica o cerere rezonabilă de intervenție sau transmitere de informații, comunicarea trebuie arhivată împreună cu o notă care să precizeze că nu se impune nicio altă acțiune din partea Ombudsmanului.

4. Gestionarea comunicărilor abuzive

4.1 Procedură – Informarea superiorilor și păstrarea evidenței

Dacă un membru al personalului constată existența unei comunicări abuzive, acesta trebuie să întocmească o **notă** în care să expună faptele și motivele pentru care consideră comunicarea abuzivă. Nota se transmite superiorului său în vederea informării și a aprobării. Nota aprobată se salvează în dosarul corespunzător.

Odată aprobată nota, membrul personalului **îl informează pe autorul comunicării abuzive**, de preferință în scris, că respectiva comunicare este considerată abuzivă, expunând motivele acestei decizii. Autorul comunicării abuzive este, de asemenea, informat că orice comunicare abuzivă ulterioară poate avea ca rezultat decizia Ombudsmanului sau a membrului personalului împuternicit în acest sens de a înceta orice comunicare cu persoana respectivă cu privire la chestiunea în cauză.

În cazul în care comunicarea abuzivă are loc doar telefonic și nu există mijloace de informare a persoanei în scris, membrul personalului care preia orice apel telefonic ulterior trebuie să informeze persoana că respectiva comunicare este considerată abuzivă, să expună motivele acestei decizii și să anunțe că orice comunicare abuzivă ulterioară poate avea ca rezultat decizia Ombudsmanului sau a membrului personalului împuternicit în acest sens de a înceta orice comunicare cu persoana respectivă cu privire la chestiunea în cauză. Trebuie întocmită și depusă la dosar o scurtă notă referitoare la apelul telefonic.

4.2 Comunicări abuzive ulterioare



Dacă, ulterior procedurii prevăzute la alineatul 4.1 din prezenta decizie, autorul comunicării abuzive continuă să inițieze contacte în mod abuziv (în scris sau telefonic), membrul personalului care primește mesajele întocmește o **notă suplimentară** în care descrie faptele și sugerează să se ia decizia de a nu se mai răspunde la comunicările persoanei cu privire la chestiunea în cauză. Nota se transmite superiorului său în vederea informării și a aprobării. Nota aprobată se salvează în dosarul corespunzător.

Odată aprobată nota, autorului comunicării abuzive i se trimite o **scrisoare conținând decizia** Ombudsmanului, cu precizarea faptului că Ombudsmanul nu va mai răspunde la comunicările din partea sa cu privire la chestiunea în cauză și cu expunerea motivelor deciziei. Ombudsmanul poate delega această competență.

4.3 Punerea în aplicare a unei decizii de a nu mai răspunde comunicărilor abuzive

O comunicare scrisă primită în urma unei decizii adoptate conform alineatului 4.2 din prezenta decizie se arhivează fără să se mai ia nicio altă măsură. În cazul în care persoana în cauză efectuează un apel telefonic în urma unei astfel de decizii, membrul personalului care primește apelul trebuie să menționeze în mod politic decizia adoptată (privind faptul că nu se va mai răspunde la apeluri sau comunicări din partea persoanei respective) și să încheie apelul.

4.4 Cazuri deosebit de grave de comunicări abuzive

În cazurile în care limbajul utilizat este deosebit de abuziv, de exemplu deoarece conține amenințări grave, membrul personalului trebuie să-și informeze imediat superiorul și să urmeze procedura descrisă la alineatul 4.2 din prezenta decizie, fără a se conforma mai întâi alineatului 4.1 din prezenta decizie. Membrul personalului trebuie să expună motivele pentru care consideră că comunicarea este deosebit de abuzivă.

În cazul apelurilor telefonice deosebit de abuzive, membrul personalului poate informa imediat inițiatorul apelului că, în opinia sa, se încadrează în această situație și că, în consecință, va încheia apelul și își va informa superiorul. În continuare, membrul personalului trebuie să urmeze procedura descrisă la alineatul 4.2 din prezenta decizie fără a se conforma mai întâi alineatului 4.1 din prezenta decizie.

4.5 Scuze

Dacă autorul comunicării abuzive îi scrie Ombudsmanului pentru a recunoaște caracterul abuziv al comunicării sale anterioare, cerând scuze pentru aceasta și luându-și angajamentul să nu repete astfel de comunicări, Ombudsmanul sau membrul personalului împuternicit în acest sens poate retrage decizia menționată la alineatul 4.2 de mai sus. Persoana în cauză va fi informată



cu privire la orice astfel de retragere.

5. Intrare în vigoare

Prezentele orientări vor intra în vigoare la data semnării. Orientările anterioare se abrogă.

Strasbourg, 14.9.2020

Emily O'Reilly

[1] [\[Link\]](#) Prezentele orientări nu aduc atingere obligației legale a Ombudsmanului, prevăzută la articolul 24 din Statutul funcționarilor Uniunii Europene, de a oferi asistență oricărui funcționar, în special în procedurile împotriva oricărei persoane care utilizează un limbaj amenințător, jignitor sau defăimător, și nici obligației legale a Ombudsmanului, prevăzută la articolul 4 alineatul (2) din Statutul Ombudsmanului, de a informa imediat autoritățile naționale competente dacă, în cursul anchetelor, ia cunoștință de fapte despre care consideră că ar putea intra sub incidența dreptului penal.