

Rozhodnutie Stanovenie usmernení k tomu, ako vybavovať hanlivú komunikáciu a sťažnosti, ktoré predstavujú zneužívanie procesu

Dokument - 14/09/2020

Európsky ombudsman so zreteľom na článok 9.8 rozhodnutia Európskeho ombudsmana, ktorým sa prijímajú vykonávacie ustanovenia, prijal tieto usmernenia:

1. Účel usmernení

Ombudsman a jeho personál musia vždy komunikovať s občanmi zdvorilo a musia vždy prejavovať úctu, trpezlivosť a pochopenie.

Je však dôležité, aby personál ombudsmana mal jasné usmernenia zamerané na pomoc pri náležitom vybavovaní osôb, ktorých správanie je hanlivé, napríklad keď osoba oslovuje ombudsmana alebo zamestnanca [\[1\]](#) [\[Prepojenie\]](#) s použitím vyhrážok alebo vulgárnych výrazov alebo keď sú kontakty osoby s ombudsmanom evidentne opakované, v nadbytočnom počte, nezmyselné, banálne alebo otravné (v tejto súvislosti pozri Kódex dobrého úradného postupu zamestnancov ombudsmana vo vzťahu k verejnosti).

2. Príslušné typy komunikácie

Tieto usmernenia sa týkajú každej komunikácie, písomnej či ústnej, aj komunikácií v súvislosti so sťažnosťami alebo iných. Pojem „komunikácia“ zahŕňa listy, faxy, e-maily, všetku vizuálnu komunikáciu, ako sú obrázky, fotografie a videá, a všetku ústnu komunikáciu, ako sú telefonické hovory.

3. Hanlivá komunikácia

Komunikácia je hanlivá, ak:

je sexistická, rasistická alebo uráža osoby z dôvodu ich sociálneho pôvodu, ich genetických čŕt, jazyka, ktorý používajú, ich náboženstva alebo viery, ich politického alebo akéhokoľvek iného názoru, ich príslušnosti k národnostnej menšine, ich zdravotného postihnutia, ich veku alebo ich sexuálnej orientácie;

je mimoriadne hanlivá alebo mimoriadne urážlivá voči ombudsmanovi, jeho zamestnancovi alebo akejkolvek inej osobe;

obsahuje výrazy, ktoré sú evidentne vulgárne a neprístojné;

obsahuje informácie, ktoré sú úmyselne zavádzajúce, ako sú napríklad úmyselne falšované informácie alebo falošné dokumenty;



je evidentne opakovaná, keď autor znovu nastoľuje otázku, na ktorú ombudsman už poskytol jasnú odpoveď;

je evidentne nezmyselná alebo banálna;

je evidentne otravná, keď napríklad nemá žiaden užitočný účel, ale zameriava sa len na vyvolanie rozrušenia alebo rozčúlenia.

Komunikácia od sťažovateľa, ktorý podáva veľmi veľké množstvo sťažností k otázkam žiadneho alebo drobného významu, sa môže považovať za otravnú a za zneužívanie procesu.

Komunikácia, ktorá je evidentne nejasná alebo mätúca, sa nebude považovať za hanlivú komunikáciu. Ak však nie je možné určiť žiadnu odôvodnenú žiadosť o konanie alebo informácie, taká komunikácia sa zaeviduje s poznámkou, že od ombudsmana sa nepožaduje žiaden ďalší krok.

4. Vybavovanie hanlivej komunikácie

4.1 Postup – informovanie nadriadených a vedenie záznamu

Ak zamestnanec narazí na hanlivú komunikáciu, musí vypracovať **správu** s vysvetlením skutočností a dôvodov, prečo komunikáciu považuje za hanlivú. Zamestnanec túto správu predloží svojmu vedúcemu pre informáciu a na schválenie. Schválená správa sa uloží do príslušného spisu.

Po schválení správy zamestnanec **upovedomí autora hanlivej komunikácie**, najlepšie písomne, že jeho komunikácia sa považuje za hanlivú a dôvody na to. Autor hanlivej komunikácie musí byť informovaný aj o tom, že akákoľvek ďalšia hanlivá komunikácia môže viesť ombudsmana alebo povereného zamestnanca k rozhodnutiu prerušiť všetku komunikáciu s touto osobou v predmetnej veci.

Ak sa hanlivá komunikácia uskutoční len po telefóne a neexistuje žiadna možnosť informovania osoby písomne, zamestnanec, ktorý uskutoční následný telefonický hovor, upovedomí túto osobu, že jej komunikácia sa považuje za hanlivú, dôvody na to, a že akákoľvek ďalšia hanlivá komunikácia môže viesť ombudsmana alebo povereného zamestnanca k rozhodnutiu prerušiť všetku komunikáciu s touto osobou v predmetnej veci. Vypracuje sa krátka správa o takom telefonickom hovore a zaeviduje sa.

4.2 Ďalšia hanlivá komunikácia

Ak po postupe stanovenom v článku 4.1 tohto rozhodnutia autor hanlivej komunikácie naďalej nadväzuje kontakt hanlivým spôsobom (písomne alebo telefonicky), dotknutý zamestnanec vypracuje **ďalšiu správu** s vysvetlením skutočností a návrhom prijať rozhodnutie už viac



neodpovedať na komunikáciu tejto osoby v predmetnej veci. Zamestnanec túto správu predloží svojmu vedúcemu na informovanie a schválenie. Schválená správa sa uloží do príslušného spisu.

Po schválení správy ombudsman zašle autorovi hanlivej komunikácie **list o rozhodnutí**, v ktorom sa uvedie, že ombudsman už viac nebude odpovedať na komunikáciu tejto osoby v predmetnej veci, a poskytne sa zdôvodnenie. Ombudsman môže svoju právomoc delegovať.

4.3 Uplatnenie rozhodnutia už viac neodpovedať na hanlivú komunikáciu

Písomná komunikácia prijatá po rozhodnutí podľa článku 4.2 tohto rozhodnutia sa zaeviduje a nepodniknú sa žiadne ďalšie kroky. Ak predmetná osoba uskutoční telefonický kontakt po takomto rozhodnutí, zamestnanec, ktorý hovor prijme, sa zdvorilo odvolá na rozhodnutie, ktoré bolo prijaté (že sa už nebude odpovedať na hovory alebo komunikáciu od tejto osoby) a hovor ukončí.

4.4 Obzvlášť závažné prípady hanlivej komunikácie

V prípadoch použitia obzvlášť hanlivých výrazov, napríklad ak obsahujú závažné hrozby, zamestnanec okamžite upovedomí svojho vedúceho a postupuje podľa postupu opísaného v článku 4.2 tohto rozhodnutia bez toho, aby bol dodržaný článok 4.1 tohto rozhodnutia. Zamestnanec vysvetlí dôvody, prečo sa domnieva, že komunikácia je obzvlášť hanlivá.

V prípade telefonického hovoru, ktorý je obzvlášť hanlivý, zamestnanec môže volajúcu osobu okamžite informovať, že sa domnieva, že ide o taký prípad, a že v súlade s tým hovor ukončí, a upovedomí svojho vedúceho. Zamestnanec potom postupuje podľa postupu opísaného v článku 4.2 tohto rozhodnutia bez toho, aby bol najprv dodržaný článok 4.1 tohto rozhodnutia.

4.5 Ospravedlnenia

Ak autor hanlivej komunikácie napíše ombudsmanovi uznanie, že jeho predchádzajúca komunikácia bola hanlivá, ospravedlní sa za túto hanlivú komunikáciu a zaviaže sa k tomu, že sa nebude opakovať, ombudsman alebo poverený zamestnanec môže odvolať rozhodnutie uvedené vyššie v článku 4.2. Dotknutá osoba bude informovaná o prípadnom takomto odvolaní.

5. Nadobudnutie účinnosti

Tieto usmernenia nadobudnú účinnosť v deň ich podpísania. Predchádzajúce usmernenia sa rušia.



Emily O'Reilly

[1] [Prepojenie] Tieto usmernenia nemajú vplyv na právnu povinnosť ombudsmana podľa článku 24 Služobného poriadku pomáhať všetkým úradníkom, najmä pri konaniach proti osobe, ktorá používa výhražný, urážlivý alebo hanlivý jazyk, ani na právnu povinnosť ombudsmana stanovenú v článku 4 ods. 2 štatútu ombudsmana bezodkladne upovedomiť príslušné vnútroštátne orgány, ak v priebehu prešetrovania odhalí skutočnosti, ktoré podľa jeho uváženia môžu súvisieť s trestným právom.