

## Odločba Opredelitev smernic za obravnavo zlorab pri komuniciranju in pritožb, ki pomenijo zlorabo postopka

Dokument - 14/09/2020

Evropska varuhinja človekovih pravic je ob upoštevanju člena 9.8 Odločbe Evropskega varuha človekovih pravic o sprejetju izvedbenih določb sprejela naslednje smernice:

### 1. Cilj smernic

Varuh človekovih pravic in njegovi uslužbenci morajo z državljani vedno komunicirati vljudno in v vsakem trenutku izkazovati spoštovanje, potrpežljivost in sočutje.

Pri tem je pomembno, da imajo uslužbenci varuha človekovih pravic na voljo jasne smernice, ki so jim v pomoč pri ustrezni obravnavi oseb, katerih ravnanje pomeni zlorabo, npr. ko oseba varuha človekovih pravic ali njegovega uslužbenca [\[1\] \[Povezava\]](#) naslovi z grožnjami ali na vulgaren način ali kadar so stiki osebe z varuhom človekovih pravic prepogosti, preštevilni, nesmiselni, nebitveni ali nadlegujoči (glej v zvezi s tem Evropski kodeks dobrega ravnanja javnih uslužbencev).

### 2. Vrste komuniciranja

V teh smernicah so zajete vse vrste pisnega in ustnega komuniciranja, ki so bodisi povezane ali nepovezane s pritožbami. Izraz „komuniciranje“ zajema dopise, sporočila po telefaksu, elektronsko pošto, vse vrste vizualnega komuniciranja, kot so fotografije, slike in videoposnetki, ter vse vrste ustnega komuniciranja, kot so denimo telefonski klici.

### 3. Sporočila, ki pomenijo zlorabo

Sporočilo se šteje za zlorabo, če:

je seksistično, rasistično ali žali osebe zaradi njihovega socialnega porekla, genetskih lastnosti, jezika, ki ga govorijo, veroizpovedi ali prepričanja, političnega ali katerega koli drugega prepričanja, pripadnosti nacionalni manjšini, invalidnosti, starosti ali spolne usmerjenosti;

predstavlja hudo klevetanje ali žalitev varuha človekovih pravic, uslužbenca varuha človekovih pravic ali katere koli druge osebe;

vsebuje jezik, ki je očitno vulgaren in žaljiv;

vsebuje informacije, ki so namerno zavajajoče, kot so namerno ponarejene informacije ali ponarejeni dokumenti;

je očitno ponavljajoče se, na primer, kadar oseba zastavi vprašanje, na katerega je varuh



človekovih pravic že predhodno podal jasen odgovor;

je očitno nesmiselno ali nebistveno;

je očitno nadlegujoče, na primer, kadar nima nobenega uporabnega namena, temveč je namenjeno zgolj motenju ali povzročanju sitnosti.

Kadar pritožnik vloži zelo veliko število pritožb v zvezi z nepomembnimi ali manj pomembnimi vprašanji, lahko to šteje za nadlegujoče komuniciranje in kot zloraba postopka.

Nejasno ali zmedeno sporočilo ne šteje kot zloraba pri komuniciranju. Če ni mogoče iz sporočila razbrati nobene razumne zahteve za ukrepanje ali prošnje za informacije, je treba sporočilo arhivirati z opombo, da nadaljnje ukrepanje varuha človekovih pravic ni potrebno.

#### 4. Obnavljanje zlorab pri komuniciranju

### 4.1 Postopek – Obveščanje nadrejenih in vodenje evidence

Če se član osebja sreča z zlorabo pri komuniciranju, mora sestaviti **zaznamek**, v katerem navede dejstva in razloge, zakaj meni, da zadevno sporočilo pomeni zlorabo. Zaznamek mora predložiti svojemu nadrejenemu v vednost in odobritev. Odobreni zaznamek se shrani v ustreznih spisih.

Po odobritvi zaznamka član osebja **obvesti avtorja sporočila, ki je bilo prepoznano kot zloraba**, po možnosti pisno, da se šteje, da njegovo sporočilo predstavlja zlorabo, in to tudi ustrezno utemelji. Avtorja tovrstnega sporočila je treba prav tako obvestiti, da lahko v primeru nadaljnjih zlorab pri komuniciranju, varuh človekovih pravic ali uslužbenec z ustreznimi pooblastili sprejme odločitev o popolni prekinitvi komunikacije s to osebo.

Kadar do zlorabe pri komuniciranju pride izključno prek telefona in zadevne osebe ni mogoče pisno obvestiti, mora uslužbenec, preden sprejme kakršen koli nadaljnji telefonski klic, osebo obvestiti, da se njeno komuniciranje šteje kot zloraba, in to tudi ustrezno utemeljiti, ter da lahko v primeru nadaljevanja zlorab pri komuniciranju varuh človekovih pravic ali uslužbenec z ustreznimi pooblastili sprejme sklep o popolni prekinitvi komunikacije s to osebo. V zvezi z zadevnim telefonskim klicem je treba sestaviti in shraniti kratek zaznamek.

### 4.2 Nadaljevanje zlorab pri komuniciranju

Če na podlagi postopka iz člena 4.1 te odločbe avtor sporočila, ki je bilo prepoznano kot zloraba, še naprej vzpostavlja stik na način, ki pomeni zlorabo (pisno ali prek telefona), zadevni uslužbenec pripravi **dodaten zaznamek** in v njej navede vsa dejstva ter predlaga, da se sprejme sklep o prenehanju odgovarjanja na sporočila zadevne osebe. Dodaten zaznamek mora predložiti vodji uslužbencev v vednost in odobritev. Odobreni zaznamek se shrani v ustreznih spisih.



Ko je dodatni zaznamek odobren, varuh človekovih pravic avtorju sporočila, ki pomeni zlorabo, pošlje **dopis o sklepu**, v katerem navede, da varuh človekovih pravic ne bo več odgovarjal na sporočila zadevne osebe, ter svojo odločitev primerno utemelji. Varuh človekovih pravic lahko to pristojnost prenese na drugo osebo.

### 4.3 Izvajanje sklepa o prekinitvi odgovarjanja na sporočila, ki pomenijo zlorabo

Pisno sporočilo, prejeto po sprejemu sklepa iz člena 4.2 te odločbe, se arhivira in nadaljnji ukrepi se opustijo. Če zadevna oseba po sprejetju takšnega sklepa vzpostavi telefonski stik, se mora uslužbenec, ki sprejme klic, vljudno sklicevati na sprejeti sklep (o prekinitvi sprejemanja klicev ali sporočil zadevne osebe) in klic prekiniti.

### 4.4 Posebno hudi primeri zlorab pri komuniciranju

Kadar uporabljeni jezik pomeni posebej hudo zlorabo, na primer v primeru resnih groženj, mora uslužbenec nemudoma obvestiti svojega nadrejenega in upoštevati postopek iz člena 4.2 te odločbe brez predhodnega upoštevanja določil iz člena 4.1 te odločbe. Uslužbenec mora navesti razloge, zakaj meni, da je zloraba še posebej huda.

V primeru telefonskih klicev z elementi posebej hude zlorabe lahko uslužbenec nemudoma obvesti klicatelja, da meni, da gre za zlorabo, ter da bo zato klic prekinil in o tem obvestil svojega nadrejenega. Uslužbenec mora nato upoštevati postopek iz člena 4.2 te odločbe brez predhodnega upoštevanja določil iz člena 4.1 te odločbe.

### 4.5 Opravičilo

Če avtor sporočila, ki je bilo prepoznano kot zloraba, varuhu človekovih pravic pošlje priznanje, da je bila pri njegovem predhodnem komuniciranju prisotna zloraba, se opraviči in se zaveže, da tega ne bo več ponovil, lahko varuh človekovih pravic ali pooblaščen uslužbenec umakne sklep iz zgornjega člena 4(2). Zadevna oseba bo obveščena o vsakem takem umiku.

### 5. Začetek veljavnosti

Te smernice začnejo veljati na dan podpisa. Predhodne smernice se razveljavijo.

V Strasbourgu, 14. septembra 2020

Emily O'Reilly



[1] [\[Povezava\]](#) Namen teh smernic je, da brez poseganja v pravne obveznosti varuha človekovih pravic in v skladu s členom 24 Kadrovskih predpisov zagotovijo pomoč kateremu koli uslužbencu, zlasti v postopkih zoper katero koli osebo, ki uporablja grožnje, žaljivke ali klevetanje, in določijo pravno obveznost varuha človekovih pravic, ki izhaja iz člena 4(2) Statuta varuha človekovih pravic, da nemudoma obvesti pristojne nacionalne organe, če se med preiskavami seznani z dejstvi, ki se po njegovem mnenju nanašajo na kazensko pravo.