Europeiska ombudsmannen

Beslut Upprättande av riktlinjer för hanteringen av kommunikation och klagomål som innebär ett åsidosättande av handläggningsregler

Dokument - 14/09/2020

Europeiska ombudsmannen har, med beaktande av artikel 9.8 i Europeiska ombudsmannens beslut om antagande av genomförandebestämmelser, antagit följande riktlinjer:

1. Syftet med riktlinjerna

Ombudsmannen och ombudsmannens personal bör alltid bemöta medborgarna på ett artigt sätt och alltid visa respekt, tålamod och empati.

Det är dock viktigt att ombudsmannens personal har tydliga riktlinjer som hjälper dem att på ett korrekt sätt hantera personer som beter sig på ett otillbörligt sätt. Det kan till exempel vara personer som i kontakter med ombudsmannen eller någon av dess medarbetare [1] [Länk] uttrycker sig hotfullt eller grovt eller vars kontakter med ombudsmannen är uppenbart upprepande, orimligt många, meningslösa, triviala eller förargelseväckande (se även ombudsmannens kodex för god förvaltningssed).

2. Typ av kommunikation som omfattas

Dessa riktlinjer omfattar all kommunikation, såväl skriftlig som muntlig, både i samband med klagomål och i andra sammanhang. Termen *kommunikation* omfattar brev, fax, e-post, all visuell kommunikation, t.ex. bilder och filmer, samt all muntlig kommunikation, t.ex. telefonsamtal.

3. Otillbörlig kommunikation

Kommunikation räknas som otillbörlig i följande fall:

Om den är sexistisk, rasistisk eller förolämpande för personer på grund av deras sociala ursprung, genetiska särdrag, språk, religion eller tro, politiska eller andra åsikter, tillhörighet till nationell minoritet, funktionsnedsättning, ålder eller sexuella läggning.

Om den är grovt ärekränkande eller grovt förolämpande för ombudsmannen, dess medarbetare eller någon annan.

Om den innehåller språk som är uppenbart grovt eller stötande.

Om den innehåller information som är avsiktligt vilseledande, t.ex. avsiktligt felaktig information eller förfalskade dokument.

Om den är uppenbart upprepande, t.ex. om upphovspersonen på nytt tar upp en fråga som ombudsmannen redan har gett ett tydligt svar på.

Om den är uppenbart meningslös eller trivial.

Om den är uppenbart förargelseväckande, t.ex. om den inte har något användbart syfte utan endast syftar till att störa eller förarga.

Kommunikation från en klagande som lämnar in ett mycket stort antal klagomål om frågor av mindre betydelse kan anses vara uppenbart ogrundad och utgöra ett åsidosättande av handläggningsregler.

Kommunikation som är uppenbart otydlig eller förvirrande betraktas inte som otillbörlig kommunikation. Om det inte går att urskilja någon rimlig begäran om åtgärder eller information bör kommunikationen arkiveras med en tjänsteanteckning om att inga ytterligare åtgärder behöver vidtas av ombudsmannen.

4. Hantering av otillbörlig kommunikation

4.1 Förfarande – informera överordnade och arkivera

Om en medarbetare råkar ut för otillbörlig kommunikation bör han eller hon göra en **tjänsteanteckning** om omständigheterna och om varför han eller hon anser att kommunikationen är otillbörlig. Tjänsteanteckningen ska överlämnas till medarbetarens chef för kännedom och godkännande. Den godkända tjänsteanteckningen ska sparas i den berörda akten.

När tjänsteanteckningen har godkänts ska medarbetaren **informera den person som ligger bakom den otillbörliga kommunikationen** , helst skriftligen, om att hans eller hennes kommunikation anses vara otillbörlig och varför. Den person som ligger bakom den otillbörliga kommunikationen ska även informeras om att eventuell fortsatt otillbörlig kommunikation kan leda till att ombudsmannen eller behörig medarbetare beslutar att upphöra med all kommunikation med personen i det aktuella ärendet.

Om den otillbörliga kommunikationen enbart sker per telefon, och det inte finns något sätt att skriftligen informera personen, bör den medarbetare som tar emot eventuella ytterligare telefonsamtal informera personen om att hans eller hennes kommunikation anses vara otillbörlig och varför, och att eventuell fortsatt otillbörlig kommunikation kan leda till att ombudsmannen eller behörig medarbetare beslutar att upphöra med all kommunikation med personen i det aktuella ärendet. En kortfattad tjänsteanteckning om telefonsamtalet bör upprättas och arkiveras.

4.2 Ytterligare otillbörlig kommunikation

Om den person som ligger bakom den otillbörliga kommunikationen, efter det förfarande som

anges i artikel 4.1 i detta beslut, fortsätter att ta kontakt på ett otillbörligt sätt (skriftligen eller per telefon) ska den berörda medarbetaren göra **ytterligare en tjänsteanteckning** om omständigheterna och föreslå att ett beslut fattas om att inte längre besvara kommunikation från personen i det aktuella ärendet. Tjänsteanteckningen ska överlämnas till medarbetarens chef för kännedom och godkännande. Den godkända tjänsteanteckningen ska sparas i den berörda akten.

När tjänsteanteckningen har godkänts ska ett **beslut** skickas från ombudsmannen till den person som ligger bakom den otillbörliga kommunikationen, i vilket det anges att ombudsmannen inte längre kommer att besvara kommunikation från personen i det aktuella ärendet och skälen till detta. Ombudsmannen kan delegera denna befogenhet.

4.3 Genomförande av ett beslut om att inte längre besvara otillbörlig kommunikation

Skriftlig kommunikation som mottas efter ett beslut enligt artikel 4.2 i detta beslut ska arkiveras och inga ytterligare åtgärder kommer att vidtas. Om den berörda personen tar kontakt per telefon efter ett sådant beslut bör den medarbetare som tar emot samtalet artigt hänvisa till det fattade beslutet (om att inga fler samtal eller meddelanden från personen kommer att besvaras) och avsluta samtalet.

4.4 Särskilt allvarliga fall av otillbörlig kommunikation

I fall där det språk som används är särskilt otillbörligt, t.ex. på grund av att det innehåller allvarliga hot, bör medarbetaren genast informera sin chef och tillämpa det förfarande som anges i artikel 4.2 i detta beslut utan att först tillämpa artikel 4.1 i detta beslut. Medarbetaren bör ange varför han eller hon anser att kommunikationen är särskilt otillbörlig.

Vid särskilt otillbörliga telefonsamtal kan medarbetaren genast informera uppringaren om att han eller hon anser att samtalet är särskilt otillbörligt och i enlighet med detta avsluta samtalet och informera sin chef. Medarbetaren bör därefter tillämpa det förfarande som anges i artikel 4.2 i detta beslut utan att först tillämpa förfarandet i artikel 4.1 i detta beslut.

4.5 Ursäkter

Om den person som ligger bakom den otillbörliga kommunikationen skriver till ombudsmannen och erkänner att hans eller hennes tidigare kommunikation var otillbörlig, ber om ursäkt för den och förbinder sig att inte upprepa den, kan ombudsmannen eller behörig medarbetare upphäva det beslut som avses i artikel 4.2 ovan. Den berörda personen ska alltid informeras när ett sådant beslut upphävs.

5. Ikraftträdande

Dessa riktlinjer träder i kraft den dag då de undertecknas. Tidigare riktlinjer upphävs.

Strasbourg den 14 september 2020

Emily O'Reilly

[1] [Länk] Dessa riktlinjer påverkar inte ombudsmannens rättsliga förpliktelse enligt artikel 24 i tjänsteföreskrifterna att bistå sina tjänstemän, särskilt vid rättsliga förfaranden mot någon som uttrycker sig hotfullt, förolämpande eller ärekränkande, eller ombudsmannens rättsliga förpliktelse enligt artikel 4.2 i ombudsmannens stadga att genast underrätta de behöriga nationella myndigheterna om han eller hon i sina undersökningar upptäcker förhållanden som han eller hon anser kan omfattas av straffrättslig lagstiftning.