

Globethics Repository



[Code of Good Administrative Behaviour]

This page was generated automatically upon download from the Globethics Repository.
More information on Globethics see <https://www.globethics.net>. Data and content policy of Globethics Repository see <https://repository.globethics.net/pages/policy>.

Item Type	Preprint
Authors	European Commission
Publisher	European Commission
Rights	With permission of the license/copyright holder
Download date	2026-07-15 10:08:42
Link to Item	http://hdl.handle.net/20.500.12424/211344

ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ



**ΚΩΔΙΚΑΣ
ΟΡΘΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ
ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ**

Σχέσεις με το κοινό

Στο Λευκό Βιβλίο για τη διοικητική μεταρρύθμιση, που εγκρίθηκε από την Επιτροπή την 1η Μαρτίου 2000, υπογραμμίζονται οι βασικές αρχές της ευρωπαϊκής δημόσιας διοίκησης που προσανατολίζεται στην παροχή υπηρεσίας: ανεξαρτησία, υπευθυνότητα, λογοδότηση, αποτελεσματικότητα και διαφάνεια.



Η Επιτροπή προέβη σε μια σημαντική πρακτική ενέργεια ώστε να προωθηθούν οι αρχές αυτές, και θέσπισε, στις 13 Σεπτεμβρίου 2000, κώδικα ορθής διοικητικής συμπεριφοράς, που αποτελεί χρήσιμο οδηγό του προσωπικού της στις σχέσεις του με το κοινό.¹

Φυσικά, πολλά μέλη του προσωπικού της Επιτροπής ήδη προσπαθούν να παράσχουν καλές υπηρεσίες στις επαφές τους με το κοινό. Σκοπός του κώδικα αυτού είναι συνεπώς να επαυξήσει αυτές τις προσπάθειες εγγυώμενος υψηλής ποιότητας υπηρεσίες σε κάθε περίπτωση και ενημερώνοντας το κοινό ως προς το επίπεδο συμπεριφοράς που δικαιούται να αναμένει στις συναλλαγές του με την Επιτροπή.

Για να το επιτύχει αυτό, ο κώδικας καθορίζει τις αρχές επί των οποίων πρέπει να στηρίζονται οι σχέσεις μεταξύ της Επιτροπής και του κοινού: νομιμότητα, αποφυγή διακρίσεων, αναλογικότητα των μέτρων προς τον επιδιωκόμενο σκοπό, και συνέπεια ως προς τη διοικητική συμπεριφορά.

Η σωστή εφαρμογή του κώδικα από το προσωπικό της Επιτροπής παρακολουθείται συνεχώς από την 1η Νοεμβρίου 2000, οπότε και ετέθη σε ισχύ ο κώδικας. Οι πολίτες που θεωρούν ότι δεν έτυχαν συμπεριφοράς ανάλογης προς τους κανόνες αυτούς μπορούν να υποβάλλουν σχετική καταγγελία. Η Επιτροπή πρόκειται επίσης να δημοσιεύσει εκθέσεις παρακολούθησης, στις οποίες θα προβάλλονται τα επιτεύγματα και οι ελλείψεις κατά την εφαρμογή του κώδικα.

Χαιρετίζω την εισαγωγή του “δικαιώματος χρηστής διοίκησης” στον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων, που υπεγράφη από τους αρχηγούς κρατών και κυβερνήσεων στο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Νίκαιας. Ένας κώδικας ορθής διοικητικής συμπεριφοράς είναι κατά συνέπεια βασική προϋπόθεση για να εξασφαλιστεί η τήρηση του δικαιώματος χρηστής διοίκησης που ορίζεται στον Χάρτη.

Η θέσπιση του Κώδικα Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς, μαζί με άλλες προτάσεις του Λευκού Βιβλίου για τη διοικητική μεταρρύθμιση όπως η απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών και η ατομική υπευθυνότητα, θα παράσχουν εύχρηστα μέσα για την θέση των αρχών της χρηστής διαχείρισης σε πρακτική εφαρμογή κατά την καθημερινή εργασία. Θα ωφελήσει το προσωπικό και θα ενισχύσει την κατανόηση εκ μέρους του κοινού καθώς και την εκτίμηση που έχει για την Επιτροπή ως ουσιαστικού οργάνου αφιερωμένου στην παροχή χρηστών υπηρεσιών στους ευρωπαίους πολίτες.

Neil KINNOCK

Αντιπρόεδρος

Διοικητική μεταρρύθμιση

¹ Δημοσιεύτηκε στην Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων: EE L 267, 20.10.2000.

ΚΩΔΙΚΑΣ ΟΡΘΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΣΤΙΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΜΕ ΤΟ ΚΟΙΝΟ

Υπηρεσία ποιότητας

Η Επιτροπή και το προσωπικό της έχουν καθήκον να υπηρετούν το κοινοτικό συμφέρον και, ως εκ τούτου, το δημόσιο συμφέρον.

Οι πολίτες δικαίως αναμένουν υπηρεσίες ποιότητας και ανοικτή διοίκηση, προσιτή και βασιζόμενη σε υγιή διαχείριση των οικονομικών πόρων.

Η υπηρεσία ποιότητας απαιτεί από την Επιτροπή και το προσωπικό της ευγενική, αντικειμενική και αμερόληπτη συμπεριφορά.

Σκοπός

Για να μπορέσει η Επιτροπή να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις ορθής διοικητικής συμπεριφοράς, ειδικότερα κατά την επαφή της με το κοινό, η Επιτροπή αναλαμβάνει τη δέσμευση να τηρεί τα πρότυπα ορθής διοικητικής συμπεριφοράς που καθορίζονται στον παρόντα Κώδικα και να τον ακολουθεί κατά την καθημερινή της εργασία.

Πεδίο εφαρμογής

Ο Κώδικας είναι δεσμευτικός για όλα τα μέλη του προσωπικού που καλύπτονται από τον Κανονισμό Υπηρεσιακής Κατάστασης και τις άλλες νομοθετικές διατάξεις που διέπουν τις σχέσεις μεταξύ της Επιτροπής και του προσωπικού της και εφαρμόζονται επί των υπαλλήλων και του λοιπού προσωπικού των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. Ωστόσο, άτομα που απασχολούνται με συμβάσεις ιδιωτικού δικαίου, εμπειρογνώμονες με απόσταση από εθνικές δημόσιες υπηρεσίες, ασκούμενοι κλπ. που εργάζονται για την Επιτροπή πρέπει να καλύπτονται από τον Κώδικα στην καθημερινή τους εργασία.

Οι σχέσεις μεταξύ της Επιτροπής και του προσωπικού της διέπονται αποκλειστικά από τον Κανονισμό Υπηρεσιακής Κατάστασης και από το καθεστώς που εφαρμόζεται επί του λοιπού προσωπικού των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων.

Ι. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΧΡΗΣΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Η Επιτροπή τηρεί τις ακόλουθες γενικές αρχές στις σχέσεις της με το κοινό.

Νομιμότητα

Η Επιτροπή ενεργεί νομότυπα και εφαρμόζει τους κανόνες και τις διαδικασίες που ορίζονται από την κοινοτική νομοθεσία.

Μη εισαγωγή διακρίσεων και ίση μεταχείριση

Η Επιτροπή τηρεί την αρχή της μη εισαγωγής διακρίσεων και ειδικότερα εγγυάται την ίση μεταχείριση των πολιτών, ανεξάρτητα από την ιθαγένεια, το φύλο, την φυλετική ή εθνική τους καταγωγή, την θρησκεία ή τις πεποιθήσεις τους, τη σωματική ακεραιότητα, την ηλικία ή τον σεξουαλικό προσανατολισμό τους. Κάθε περίπτωση διακριτικής μεταχείρισης πρέπει να αιτιολογείται από τα σχετικά στοιχεία που την επιβάλλουν.

Αναλογικότητα

Η Επιτροπή διασφαλίζει ότι τα λαμβανόμενα μέτρα είναι ανάλογα προς τον επιδιωκόμενο σκοπό.

Ειδικότερα, η Επιτροπή διασφαλίζει ότι η εφαρμογή του παρόντος Κώδικα ουδέποτε καταλήγει στην επιβολή διοικητικών ή δημοσιονομικών βαρών μη ανάλογων προς το αναμενόμενο όφελος.

Συνέπεια

Η Επιτροπή είναι συνεπής ως προς τη διοικητική της συμπεριφορά και ακολουθεί τη συνήθη πρακτική της. Κάθε εξαίρεση από την αρχή αυτή πρέπει να αιτιολογείται δεόντως.

2. ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΟΡΘΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ**Αντικειμενικότητα και αμεροληψία**

Το προσωπικό ενεργεί κατά τρόπο αντικειμενικό και αμερόληπτο, προς το συμφέρον της Κοινότητας και των πολιτών. Ενεργεί ανεξάρτητα εντός του πλαισίου πολιτικής που καθορίζεται από την Επιτροπή και η συμπεριφορά του ουδέποτε κατευθύνεται από προσωπικό ή εθνικά συμφέροντα ή πολιτικές πιέσεις.

Πληροφορίες επί διοικητικών διαδικασιών

Σε περίπτωση που πολίτης ζητά πληροφορίες σχετικά με κάποια διοικητική διαδικασία της Επιτροπής, το προσωπικό διασφαλίζει ότι η πληροφορία αυτή παρέχεται εντός της προθεσμίας που καθορίζεται για τη συγκεκριμένη διαδικασία.

3. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΕΠΙ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ

Ακρόαση όλων των μερών με άμεσο συμφέρον

Όπου η κοινοτική νομοθεσία προβλέπει ακρόαση των ενδιαφερομένων μερών, το προσωπικό διασφαλίζει ότι δίνεται σε αυτά η ευκαιρία να καταστήσουν γνωστές τις απόψεις τους.

Υποχρέωση αιτιολόγησης των αποφάσεων

Κάθε απόφαση της Επιτροπής πρέπει να αναφέρει ρητά τους λόγους επί των οποίων βασίζεται, και οι λόγοι αυτοί πρέπει να ανακοινώνονται στα πρόσωπα και τα μέρη τα οποία αυτή αφορά.

Κατά γενικό κανόνα, πρέπει να παρέχεται πλήρης αιτιολόγηση των αποφάσεων. Ωστόσο, όπου δεν είναι δυνατόν, π.χ. λόγω του μεγάλου αριθμού ατόμων τα οποία αφορούν τέτοιες αποφάσεις, να ανακοινωθούν λεπτομερώς οι λόγοι συγκεκριμένων αποφάσεων, μπορούν να παρασχεθούν τυποποιημένες απαντήσεις. Αυτές οι τυποποιημένες απαντήσεις πρέπει να περιλαμβάνουν τους κυριότερους λόγους που αιτιολογούν τη ληφθείσα απόφαση. Επιπλέον, λεπτομερής αιτιολόγηση παρέχεται σε κάθε ενδιαφερόμενο μέρος που το ζητά ειδικά.

Υποχρέωση μνείας των διαδικασιών προσφυγής

Όπου προβλέπεται από την κοινοτική νομοθεσία, τα κοινοποιούμενα στα ενδιαφερόμενα μέρη μέτρα αναφέρουν σαφώς τη δυνατότητα προσφυγής και περιγράφουν τον τρόπο υποβολής των ενστάσεων (ονοματεπώνυμο και υπηρεσιακή διεύθυνση του υπαλλήλου ή της υπηρεσίας στην οποία υποβάλλεται η προσφυγή, και η προθεσμία για την υποβολή της).

Μεταξύ άλλων, οι αποφάσεις πρέπει να αναφέρουν τη δυνατότητα κίνησης δικαστικής διαδικασίας ή/και υποβολής καταγγελίας στον ευρωπαϊό διαμεσολαβητή σύμφωνα με το άρθρο 230 ή 195 της συνθήκης για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας.

4. ΕΞΕΤΑΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ

Η Επιτροπή αναλαμβάνει τη δέσμευση να απαντά σε κάθε αίτημα κατά τρόπο ενδεδειγμένο και το ταχύτερο δυνατόν.

Αίτηση εγγράφων

Εάν έγγραφο έχει ήδη δημοσιευθεί, ο αιτών παραπέμπεται στα πρακτορεία πωλήσεων της Υπηρεσίας Επισήμων Εκδόσεων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (ΟΡΕCE) ή στα κέντρα τεκμηρίωσης και ενημέρωσης που

παρέχουν ελεύθερη πρόσβαση σε έγγραφα, όπως είναι τα Κέντρα Πληροφοριών, τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Τεκμηρίωσης κλπ. Πολλά έγγραφα ευρίσκονται επίσης εύκολα σε ηλεκτρονική μορφή.

Οι κανόνες ως προς την πρόσβαση σε έγγραφα καθορίζονται σε ειδικό μέτρο.

Αλληλογραφία

Σύμφωνα με το άρθρο 21 της συνθήκης για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, το κοινό που απευθύνεται γραπτώς στην Επιτροπή λαμβάνει απάντηση στην γλώσσα που έχει συνταχθεί η αρχική του επιστολή, εφόσον πρόκειται για μία από τις επίσημες γλώσσες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η απάντηση σε επιστολή προς την Επιτροπή αποστέλλεται εντός 15 εργασίμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της επιστολής από την αρμόδια υπηρεσία της Επιτροπής. Η απάντηση πρέπει να αναφέρει το ονοματεπώνυμο του αρμόδιου επί του σχετικού θέματος προσώπου και τα στοιχεία του.

Εάν η απάντηση δεν μπορεί να σταλεί εντός της προαναφερόμενης προθεσμίας, και σε όλες τις περιπτώσεις που η απάντηση απαιτεί προηγούμενη επεξεργασία, όπως π.χ. διυπηρεσιακές διαβουλεύσεις ή μετάφραση, το αρμόδιο μέλος του προσωπικού αποστέλλει ενδιάμεση απάντηση στην οποία αναφέρεται η ημερομηνία που αναμένεται ότι θα σταλεί η οριστική απάντηση υπό το πρίσμα των συμπληρωματικών εργασιών, ανάλογα με το επείγον του θέματος και την πολυπλοκότητα του περιεχομένου.

Εάν η απάντηση πρέπει να δοθεί από άλλη υπηρεσία, διαφορετική από εκείνην στην οποία απευθυνόταν η αρχική επιστολή, αποστέλλεται στον αιτούντα το ονοματεπώνυμο και η διεύθυνση του αρμοδίου στον οποίο διαβιβάστηκε η επιστολή.

Οι ανωτέρω κανόνες δεν ισχύουν για αλληλογραφία που μπορεί δικαίως να θεωρηθεί ως απαράδεκτη, όπως είναι π.χ. οι επαναλαμβανόμενες, προκλητικές ή/και χωρίς συγκεκριμένο αντικείμενο επιστολές. Σε αυτή την περίπτωση, η Επιτροπή διατηρεί το δικαίωμα να διακόψει κάθε ανταλλαγή αλληλογραφίας.

Τηλεφωνική επικοινωνία

Όταν σηκώνει το τηλέφωνο, ο υπάλληλος αναφέρει το όνομά του ή την υπηρεσία του. Α ανταποκρίνεται στα τηλεφωνικά μηνύματα το ταχύτερο δυνατόν.

Ο υπάλληλος που απαντά σε ερωτήματα παρέχει πληροφορίες για θέματα της άμεσης αρμοδιότητάς του ενώ, σε άλλες περιπτώσεις, παραπέμπει τον καλούντα στο κατάλληλο άτομο. Αν αυτό είναι

αναγκαίο, παραπέμπει τον καλούντα σε προϊστάμενό του ή συνεργάζεται με τον προϊστάμενο πριν απαντήσει.

Αν τα ερωτήματα αφορούν τομείς της άμεσης αρμοδιότητας του υπάλληλου, ο υπάλληλος καταγράφει τα στοιχεία του καλούντα και ελέγχει αν η πληροφορία έχει δημοσιοποιηθεί πριν απαντήσει σχετικά. Αν όχι, ο υπάλληλος μπορεί να θεωρήσει ότι δεν είναι προς το κοινοτικό συμφέρον να αποκαλύψει τη σχετική πληροφορία. Στην περίπτωση αυτή, ο υπάλληλος πρέπει να εξηγήσει τους λόγους για τους οποίους δεν είναι σε θέση να απαντήσει και αναφέρεται ενδεχομένως στην υποχρέωση εχεμύθειας που καθορίζεται στο άρθρο 17 του Κανονισμού Υπηρεσιακής Κατάστασης.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, ο υπάλληλος πρέπει να ζητήσει να υποβληθούν εγγράφως τα ερωτήματα που υποβλήθηκαν τηλεφωνικά.

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο

Το προσωπικό απαντά αμέσως στα ηλεκτρονικά μηνύματα, σύμφωνα με τις οδηγίες που περιγράφονται ανωτέρω στο σημείο για τις τηλεφωνικές επικοινωνίες.

Ωστόσο, σε περιπτώσεις που το ηλεκτρονικό μήνυμα, από τη φύση του, ισοδυναμεί με επιστολή, αυτό τυγχάνει χειρισμού αντίστοιχου προς εκείνον που περιγράφεται στις οδηγίες περί αλληλογραφίας και υπόκειται στις ίδιες προθεσμίες.

Αιτήματα από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης

Η Υπηρεσία Τύπου και Επικοινωνίας είναι αρμόδια για τις επαφές με τα μέσα μαζικής ενημέρωσης. Ωστόσο, όταν αιτήματα για πληροφορίες αφορούν τεχνικά θέματα που εμπίπτουν σε συγκεκριμένους τομείς αρμοδιότητας, αυτά μπορούν να απαντώνται από άλλα μέλη του προσωπικού.

5. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΑΠΟΡΡΗΤΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Η Επιτροπή και το προσωπικό της τηρούν μεταξύ άλλων:

- τους κανόνες προστασίας της ιδιωτικής ζωής και των προσωπικών δεδομένων,

- τις υποχρεώσεις που ορίζονται στο άρθρο 287 της συνθήκης και ειδικότερα εκείνους που έχουν σχέση με την προστασία του επαγγελματικού απορρήτου,
- τους κανόνες προστασίας του απορρήτου ανακρίσεων,
- τον εμπιστευτικό χαρακτήρα θεμάτων που εμπίπτουν στη δραστηριότητα διαφόρων επιτροπών όπως προβλέπεται στο άρθρο 9 των παραρτημάτων II και III του Κανονισμού Υπηρεσιακής Κατάστασης.

6. ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή

Οι πολίτες μπορούν να υποβάλλουν καταγγελίες σχετικά με πιθανή παράβαση των αρχών που αναφέρονται στον παρόντα Κώδικα απευθείας στη Γενική Γραμματεία¹ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η οποία τις παραπέμπει στη σχετική υπηρεσία.

Ο Γενικός Διευθυντής ή ο Διευθυντής απαντά γραπτώς στην καταγγελία εντός προθεσμίας δύο μηνών. Ο καταγγέλλων έχει προθεσμία ενός μηνός για να ζητήσει από τον Γενικό Γραμματέα της Επιτροπής να επανεξετάσει την έκβαση της καταγγελίας του. Ο Γενικός Γραμματέας απαντά στο αίτημα επανεξέτασης εντός ενός μηνός.

Ο ευρωπαϊό διαμεσολαβητής²

Οι πολίτες έχουν επίσης το δικαίωμα να υποβάλλουν καταγγελία στον ευρωπαϊό διαμεσολαβητή³, σύμφωνα με το άρθρο 195 της συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Κοινότητα και το καθεστώς του ευρωπαϊού διαμεσολαβητή.

2 Μέσω Internet
<http://www.euro-ombudsman.eu.int>

3 Ταχυδρομικώς
The European Ombudsman
1 avenue du President Robert Schuman
B.P. 403
F-67001 Strasbourg Cedex


