

# Globethics Repository

The logo for Globethics, featuring the word "Globethics" in white, sans-serif font centered within a solid blue rectangular background.

## Hyvää hallin-Totapaa koskevat Toimintasäännöt [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	2026-07-07 00:56:42
Link to Item	<a href="http://hdl.handle.net/20.500.12424/211359">http://hdl.handle.net/20.500.12424/211359</a>

EUROOPAN KOMISSIO



**HYVÄÄ HALLIN-  
TOTAPAA KOSKEVAT  
TOIMINTASÄÄNNÖT**

**Suhteet yleisöön**





Komissio hyväksyi 1. maaliskuuta 2000 hallinnonuudistusta koskevan valkoisen kirjan, jossa painotetaan eurooppalaisen julkishallinnon tärkeimpiä periaatteita: palveluhenkisyyttä, riippumattomuutta, vastuullisuutta, tilintekovelvollisuutta, tehokkuutta ja avoimuutta.

Komissio vei kyseisiä periaatteita merkittävästi eteenpäin laatimalla hyvää hallintotapaa koskevat toimintasäännöt 13. syyskuuta 2000. Niissä on hyödyllisiä ohjeita siitä, miten komission henkilöstön on toimittava suhteissaan yleisöön.<sup>1</sup>

Monet komission virkamiehet pyrkivät tietenkin jo nyt tarjoamaan hyvää palvelua yleisölle. Toimintasääntöjen tavoitteena onkin lisätä palveluhenkisyyttä ja taata laadukas palvelu kaikissa olosuhteissa sekä tiedottaa yleisölle, millaisia toimintanormeja se voi odottaa komission henkilöstön noudattavan.

Toimintasäännöissä luetellaan periaatteet, joihin komission ja yleisön välisten suhteiden on perustuttava: laillisuus, syrjimättömyys, toimenpiteiden oikea suhde tavoitteisiin ja yhdenmukaisuuden noudattaminen hallintotavassa.

Komissiossa aloitettiin jatkuva seuranta toimintasääntöjen noudattamisesta 1. marraskuuta 2000, jolloin säännöt tulivat voimaan. Kansalaiset, jotka eivät mielestään ole saaneet toimintasääntöjen mukaista kohtelua, voivat tehdä asiasta kantelun. Komissiossa laaditaan myös säännöllisin väliajoin seurantaraportteja, joissa käsitellään toimintasääntöjen soveltamisesta saatuja myönteisiä ja kielteisiä kokemuksia.

On hyvä asia, että "oikeus hyvään hallintoon" sisällytettiin perusoikeuskirjaan, jonka valtion- ja hallitusten päämiehet julkistivat virallisesti Nizzan Eurooppa-neuvostossa. Hyvää hallintotapaa koskevat säännöt ovatkin tärkein keino varmistaa, että perusoikeuskirjassa mainittua oikeutta hyvään hallintoon kunnioitetaan.

Hyvää hallintotapaa koskevat toimintasäännöt ja muut hallinnonuudistusta koskevaan valkoiseen kirjaan sisältyvät ehdotukset – hallintomenettelyjen yksinkertaistaminen ja henkilökohtainen vastuu – tarjoavat käyttökelpoisia keinoja hyvää hallintoa koskevien periaatteiden noudattamiseksi jokapäiväisessä työnteossa. Säännöistä on hyötyä komission henkilöstölle ja ne auttavat kansalaisia ymmärtämään ja arvostamaan komissiota tärkeänä instituutiona, jossa hyvää eurooppalaista hallintotapaa pidetään erityisesti arvossa.

Neil KINNOCK  
*Vice-Président  
Réforme Administrative*



# HYVÄÄ HALLINTOTAPAA KOSKEVAT TOIMINTASÄÄNNÖT, JOITA EUROOPAN KOMISSION HENKILÖSTÖN ON NOUDATETTAVA SUHTEISSAAN YLEISÖÖN

## Laadukas palvelu

---

Komission ja sen henkilöstön tehtävänä on palvella yhteisön etua ja siten yhteistä etua.

Kansalaiset odottavat perustellusti komissiolta laadukasta palvelua ja avointa, helposti lähestyttävää ja hyvin hoidettua hallintoa.

Laadukas palvelu edellyttää komissiolta ja sen henkilöstöltä kohteliaisuutta, puolueettomuutta ja tasapuolisuutta.

## Tavoite

---

Täyttääkseen hyvää hallintotapaa koskevat velvollisuutensa erityisesti yleisön kanssa asioidessaan komissio sitoutuu noudattamaan päivittäisessä työssään näiden toimintasääntöjen mukaista hyvää hallintotapaa.

## Soveltamisala

---

Toimintasäännöt koskevat kaikkea henkilöstösäännöissä ja muissa Euroopan yhteisöjen virkamiehiin ja muuhun henkilöstöön sovellettavissa komission ja sen henkilöstön suhteita koskeissa säännöksissä tarkoitettua henkilöstöä. Myös komission lukuun yksityisoikeudellisessa työsuhteessa työskentelevien henkilöiden, kansallisten viranomaisten lähettämien asiantuntijoiden, harjoittelijoiden ja muiden vastaavien henkilöiden on noudatettava työssään toimintasääntöjä.

Komission ja sen henkilöstön välisiä suhteita sääntelevät yksinomaan henkilöstösäännöt ja Euroopan yhteisöjen muuhun henkilöstöön sovellettavat palvelussuhteen ehdot.

## 1. HYVÄÄ HALLINTOTAPAA KOSKEVAT YLEISET PERIAATTEET

---

Komissio noudattaa seuraavia yleisiä periaatteita suhteissaan yleisöön.

### **- Laillisuus -**

Komissio noudattaa toiminnassaan lakia ja soveltaa yhteisön lainsäädännössä säädettyjä sääntöjä ja menettelyjä.

**- Syrjimättömyys ja yhtäläinen kohtelu –**

Komissio noudattaa syrjimättömyyden periaatetta ja takaa erityisesti yhtäläisen kohtelun kaikille kansalaisuudesta, sukupuolesta, rodusta, etnisestä alkuperästä, uskonnosta tai vakaumuksesta, vammaisuudesta, iästä tai sukupuolisesta suuntautumisesta riippumatta. Siksi samankaltaisten tapausten erilainen käsittely on perusteltava erikseen tapauksen erityispiirteillä.

**- Suhteellisuus –**

Komissio huolehtii siitä, että toteutetut toimenpiteet ovat oikeassa suhteessa tavoitteisiin.

Komissio huolehtii erityisesti siitä, että näiden toimintasääntöjen soveltaminen ei johda hallinnollisiin tai talousarvioon kohdistuviin rasitteisiin, jotka ovat odotettavissa olevaan hyötyyn nähden suhteettomat.

**- Johdonmukaisuus –**

Komissio noudattaa johdonmukaista hallintotapaa ja tavanomaisia käytäntöjään. Poikkeamat tästä periaatteesta on aina perusteltava.

**2 HYVÄÄ HALLINTOTAPAA KOSKEVAT OHJEET**

---

**- Puolueettomuus ja tasapuolisuus –**

Komission henkilöstö toimii kaikissa tilanteissa puolueettomasti ja tasapuolisesti yhteisön ja yleisen edun hyväksi. Henkilöstön jäsenet toimivat itsenäisesti komission määrittelemän politiikan rajoissa, eivätkä he saa antaa henkilökohtaisten tai kansallisten etujen tai poliittisen painostuksen vaikuttaa toimintaansa.

**- Tietojen antaminen hallintomenettelyistä -**

Jos kansalainen pyytää tietoja komission hallintomenettelystä, henkilöstön on huolehdittava siitä, että tiedot toimitetaan pyytäjälle kyseiselle menettelylle asetetun määräajan kuluessa.

**3 OSAPUOLTEN OIKEUKSIA KOSKEVAT TIEDOT**

---

**- Kaikkien osapuolten kuuleminen, joiden välitöntä etua asia koskee –**

Jos yhteisön lainsäädännössä säädetään, että osapuolia, joiden etua asia koskee, on kuultava, henkilöstön on huolehdittava siitä, että asianomaiset osapuolet saavat tilaisuuden esittää näkemyksensä.

### **- Velvollisuus perustella päätökset -**

Komission päätöksessä on selkeästi ilmoitettava päätöksen perustelut, ja päätös on toimitettava kaikille asianomaisille henkilöille ja osapuolille.

Yleensä päätös on perusteltava yksityiskohtaisesti. Jos yksittäisten päätösten yksityiskohtainen perusteleminen ei kuitenkaan ole mahdollista esimerkiksi siksi, että on tehty useita samankaltaisia päätöksiä, jotka koskevat hyvin monia henkilöitä, osapuolille voidaan toimittaa vakiomuotoiset ilmoitukset, joissa on esitettävä päätöksen tärkeimmät perustelut. Myös yksityiskohtaiset perustelut on toimitettava asianomaiselle osapuolelle, joka niitä erikseen pyytää.

### **- Velvollisuus ilmoittaa muutoksenhakumahdollisuudesta -**

Jos päätökseen voidaan yhteisön lainsäädännön mukaan hakea muutosta, päätöstä koskevassa ilmoituksessa on selkeästi kerrottava tästä mahdollisuudesta ja siitä, miten muutosta haetaan (on ilmoitettava muutoksenhaun määräaika sekä sen henkilön tai elimen nimi ja virkaosoite, jolle muutoksenhaku on osoitettava).

Tarvittaessa päätöksessä on mainittava mahdollisuudesta nostaa kanne Euroopan yhteisön perustamissopimuksen 230 artiklan mukaisesti ja/tai tehdä kantelu Euroopan oikeusasiamiehelle sopimuksen 195 artiklan mukaisesti.

## **4 TIEDUSTELUIHIN VASTAAMINEN**

---

Komissio sitoutuu vastaamaan tiedusteluihin tarkoituksenmukaisesti ja mahdollisimman nopeasti.

### **- Asiakirjapyynnöt -**

Jos asiakirja on jo julkaistu, kysyjää kehotetaan ottamaan yhteyttä yhteisöjen julkaisutoimiston myyntihenkilöstöön tai eurotietokeskukseen tai muuhun vastaavaan EU:n palvelupisteeseen, joissa asiakirjoihin voi tutustua vapaasti. Lisäksi monet asiakirjat ovat helposti saatavissa myös sähköisessä muodossa.

Asiakirjojen julkisuudesta annetaan erilliset toimintasäännöt.

### **- Kirjeenvaihto -**

Euroopan yhteisön perustamissopimuksen 21 artiklan mukaisesti jokainen unionin kansalainen voi kirjoittaa komissiolle jollakin Euroopan unionin virallisista kielistä ja saada vastauksen samalla kielellä.

Komissiolle osoitettuun kirjeeseen on vastattava viidentoista arkipäivän kuluessa siitä, kun asiasta vastaava komission yksikkö on kirjeen saanut.

Vastauksessa on ilmoitettava asiasta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot.

Jos vastausta ei voida lähettää edellä mainitun määräajan kuluessa tai jos vastaaminen edellyttää muita toimenpiteitä, kuten muiden yksiköiden lausuntoa tai käännöstyötä, vastuuhenkilön on lähetettävä väliaikainen vastaus, jossa ilmoitetaan, mihin päivämäärään mennessä varsinainen vastaus pyritään lähettämään. Tähän päivämäärään vaikuttavat vaadittavan lisätyön lisäksi asian kiireellisyys ja monimutkaisuus.

Jos vastauksen laatiminen annetaan muun kuin sen yksikön tehtäväksi, jolle alkuperäinen kirje oli osoitettu, kirjeen lähettäjälle on ilmoitettava sen henkilön nimi ja yhteystiedot, jonka hoidettavaksi kirjeenvaihto on siirretty.

Näitä sääntöjä ei sovelleta asiattomiksi katsottaviin kirjeisiin, kuten toistuviin kirjeisiin, herjaukirjeisiin tai kirjeisiin, joilla ei ole selkeää aihetta. Tällöin komissio katsoo oikeudekseen keskeyttää kirjeenvaihdon.

### **- Puhelintiedustelut -**

Vastatessaan puhelimeen henkilöstön jäsenen on ilmoitettava nimensä tai yksikkönsä nimi. Soittopyyntöihin on vastattava mahdollisimman nopeasti.

Henkilöstön jäsenen on annettava tietoja asioista, jotka kuuluvat suoraan hänen vastuualueeseensa. Muussa tapauksessa kysyjä on ohjattava oikeaan paikkaan. Tarvittaessa kysyjää on pyydyttävä ottamaan yhteyttä vastaajan esimieheen tai vastaajan on keskusteltava esimieheensä kanssa ennen tietojen luovuttamista.

Jos tiedustelu koskee asiaa, joka kuuluu vastaajan vastuualueeseen, hän ottaa selvää kysyjän henkilöllisyydestä ja tarkistaa ennen tietojen luovuttamista, onko ne jo julkistettu. Jos tietoja ei ole vielä julkistettu, vastaaja voi katsoa, että tietojen luovuttaminen ei ole yhteisön edun mukaista. Tällöin hänen on selitettävä kysyjälle, miksi tietoja ei voida luovuttaa. Tarvittaessa hänen on vedottava henkilöstösääntöjen 17 artiklassa säädettyyn vaitiolovelvollisuuteen.

Tarvittaessa kysyjää on pyydyttävä esittämään tiedustelunsa kirjallisena.

### **- Sähköposti -**

Henkilöstön jäsenen on vastattava sähköpostiviesteihin nopeasti noudattaen puhelinviestintää koskevia ohjeita.

Kirjeen luonteisia sähköpostiviestejä on kuitenkin käsiteltävä kirjeenvaihtoa koskevien ohjeiden mukaisesti ja samoja määräaikoja noudattaen.

## - Tiedotusvälineiden tiedustelut -

Komission suhteista tiedotusvälineisiin vastaa lehdistöpalvelu. Henkilöstön jäsen voi kuitenkin vastata tiedusteluun, jos se koskee teknisuontoista asiaa, joka kuuluu selkeästi hänen vastuualueeseensa.

## 5 HENKILÖTIETOJEN JA LUOTTAMUKSELLISTEN TIETOJEN SUOJA

---

Komission ja sen henkilöstön on noudatettava muun muassa

- yksityisyyden ja henkilötietojen suojaa koskevia sääntöjä
- EY:n perustamissopimuksen 287 artiklan määräyksiä erityisesti liikesalaisuuden suojan osalta
- rikostutkinnan luottamuksellisuutta koskevia sääntöjä
- sellaisten asioiden luottamuksellisuutta, joita käsitellään henkilöstösääntöjen 9 artiklan sekä liitteiden II ja III mukaisesti perustetuissa eri komiteoissa.

## 6 KANTELUT

---

### - Euroopan komissio -

Kansalaiset voivat kannella näissä toimintasäännöissä esitettyjen periaatteiden rikkomisesta suoraan Euroopan komission pääsihteeristölle<sup>1</sup>, joka toimittaa kantelun edelleen asianomaiselle pääosastolle.

Pääjohtajan tai muun vastaavan henkilön on vastattava kantelijalle kirjallisesti kahden kuukauden kuluessa. Sen jälkeen kantelijalla on kuukausi aikaa pyytää komission pääsihteerä tutkimaan kantelu uudelleen. Pääsihteerin on vastattava pyyntöön kuukauden kuluessa.

### - Euroopan oikeusasiamies<sup>2</sup> -

Kansalaiset voivat tehdä kantelun myös Euroopan oikeusasiamiehelle<sup>3</sup> Euroopan yhteisön perustamissopimuksen 195 artiklan ja Euroopan oikeusasiamiehen ohjesäännön mukaisesti.

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

3 kirjeitse  
Euroopan oikeusasiamies  
1 avenue du Président Robert Schuman  
B.P. 403  
F-67001 Strasbourg Cedex







---