

Ο Ευρωπαϊκός Κώδικας Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς

Ο Ευρωπαϊκός Κώδικας Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και περιέχει τις εξής ουσιαστικές διατάξεις:

Άρθρο 1 **Γενική Διάταξη**

Στις σχέσεις του με το κοινό, τα όργανα και οι υπάλληλοι τους τηρούν τις αρχές που ορίζονται στον παρόντα Κώδικα ορθής διοικητικής συμπεριφοράς, ο οποίος αναφέρεται στο εξής ως «ο Κώδικας».

Άρθρο 2 **Προσωπικό πεδίο εφαρμογής**

1. Ο Κώδικας εφαρμόζεται σε όλους τους μονίμους υπαλλήλους και το λοιπό προσωπικό στο οποίο εφαρμόζεται ο Κανονισμός Υπηρεσιακής Κατάστασης και το Καθεστώς απασχόλησης του λοιπού προσωπικού όσον αφορά τις σχέσεις τους με το κοινό. Στο εξής ο όρος «υπάλληλος» αναφέρεται τόσο στους μονίμους υπαλλήλους όσο και στο λοιπό προσωπικό.
2. Τα όργανα και οι διοικήσεις τους θα λάβουν τα αναγκαία μέτρα προκειμένου να εξασφαλίσουν ότι οι διατάξεις που περιέχονται στον παρόντα Κώδικα έχουν επίσης εφαρμογή σε άλλα πρόσωπα που εργάζονται για λογαριασμό τους, όπως απασχολούμενοι βάσει συμβάσεων ιδιωτικού δικαίου, εμπειρογνώμονες σε απόσταση από τις εθνικές δημόσιες διοικήσεις και ασκούμενοι.
3. Ως «κοινό» νοούνται φυσικά και νομικά πρόσωπα, είτε κατοικούν ή έχουν καταχωρημένη έδρα σε κράτος μέλος είτε όχι.
4. Για τους σκοπούς του παρόντος Κώδικα:

(α) ο όρος «Όργανο» σημαίνει Κοινοτικό όργανο ή οργανισμό.

(β) ο όρος «Υπάλληλος» σημαίνει μόνιμο ή μη υπάλληλο των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων.

Άρθρο 3 **Υλικό πεδίο εφαρμογής**

1. Ο Κώδικας περιέχει τις γενικές αρχές ορθής διοικητικής συμπεριφοράς οι οποίες εφαρμόζονται σε όλες τις σχέσεις των θεσμικών οργάνων και των διοικήσεων τους με το κοινό, εκτός εάν αυτές διέπονται από ιδιαίτερες διατάξεις.
2. Οι αρχές που προβλέπονται στον παρόντα Κώδικα δεν εφαρμόζονται στις σχέσεις μεταξύ του οργάνου και των υπαλλήλων του. Οι εν λόγω σχέσεις από τον Κανονισμό Υπηρεσιακής Κατάστασης.

Άρθρο 4 **Νομιμότητα**

Ο υπάλληλος ενεργεί σύμφωνα με το δίκαιο και εφαρμόζει του κανόνες και διαδικασίες που προβλέπονται στην Κοινοτική νομοθεσία. Ιδιαίτερα, ο υπάλληλος μεριμνά προκειμένου οι αποφάσεις οι οποίες επηρεάζουν δικαιώματα ή συμφέροντα ατόμων να έχουν νομική βάση και το περιεχόμενό τους να συμμορφώνεται με τις διατάξεις του νόμου.

Άρθρο 5 **Απουσία διακρίσεων**

1. Κατά το χειρισμό αιτήσεων του κοινού και τη λήψη αποφάσεων, ο υπάλληλος εξασφαλίζει τη τήρηση της αρχής της ίσης μεταχείριση. Μέλη του κοινού που ευρίσκονται στην ίδια κατάσταση τυγχάνουν όμοιας μεταχείρισης.

2. Εάν υπάρξει διαφορά μεταχείρισης, ο υπάλληλος εξασφαλίζει ότι αυτή δικαιολογείται από τα αντικείμενα χαρακτηριστικά της συγκεκριμένης υπόθεσης.
3. Ο υπάλληλος ιδιαίτερα αποφεύγει οποιαδήποτε αδικαιολόγητη διάκριση μεταξύ μελών του κοινού, η οποία βασίζεται σε εθνικότητα, φύλο, φυλή, χρώμα δέρματος, εθνοτική ή κοινωνική καταγωγή, γενετικά χαρακτηριστικά, γλώσσα, θρησκεία ή πεποίθηση, πολιτικά ή άλλα φρονήματα, ιδιότητα μέλους εθνικής μειονότητας, ιδιοκτησίας, καταγωγής, αναπηρίας, ηλικίας ή γενετήσιο προσανατολισμό.

Άρθρο 6 **Αναλογικότητα**

1. Κατά τη λήψη αποφάσεων ο υπάλληλος εξασφαλίζει ότι τα μέτρα που λαμβάνονται είναι ανάλογα προς τον επιδιωκόμενο στόχο. Ιδιαίτερα ο υπάλληλος αποφεύγει την περιστολή των δικαιωμάτων των πολιτών ή την επιβολή επιβαρύνσεως στους πολίτες, όταν οι εν λόγω περιορισμοί ή επιβαρύνσεις δεν βρίσκονται σε εύλογη σχέση με το σκοπό της επιδιωκόμενης δράσης.
2. Κατά τη λήψη αποφάσεων ο υπάλληλος σέβεται την ισορροπία μεταξύ των συμφερόντων των ιδιωτών και του γενικού δημόσιου συμφέροντος.

Άρθρο 7 **Απουσία κατάχρησης εξουσίας**

Οι εξουσίες ακούονται αποκλειστικά για τους σκοπούς για του οποίους έχουν μεταβιβασθεί βάσει των σχετικών διατάξεων. Ιδιαίτερα ο υπάλληλος αποφεύγει να χρησιμοποιεί τις εν λόγω εξουσίες για σκοπούς οι οποίοι δεν έχουν νομική βάση ή δεν υπαγορεύονται από δημόσιο συμφέρον.

Άρθρο 8 **Αμεροληψία και ανεξαρτησία**

1. Ο υπάλληλος είναι αμερόληπτος και ανεξάρτητος. Ο υπάλληλος απέχει από αυθαίρετες που επηρεάζουν δυσμενώς μέλη του κοινού καθώς και από οποιαδήποτε προτιμησιακή μεταχείριση για οποιουδήποτε λόγους.
2. Τη συμπεριφορά του υπαλλήλου δεν υπαγορεύουν ποτέ προσωπικά οικογενειακά ή εθνικά συμφέροντα, ούτε και πολιτικές πιέσεις. Ο υπάλληλος απέχει από τη λήψη απόφασης για θέμα που αφορά το δικό του οικονομικό συμφέρον ή το συμφέρον στενού συγγενούς του.

Άρθρο 9 **Αντικειμενικότητα**

Κατά την λήψη αποφάσεων, ο υπάλληλος λαμβάνει υπόψη τους σχετικούς παράγοντες και τους σταθμίζει κατάλληλα στην απόφαση, αποκλείοντας από την εξέταση του οποιοδήποτε άσχετο στοιχείο.

Άρθρο 10 **Νόμιμες προσδοκίες, συνέπεια και παροχή συμβουλών**

1. Ο υπάλληλος είναι συνεπής όσον αφορά τη διοικητική συμπεριφορά του καθώς και τη διοικητική δράση του οργάνου. Ο υπάλληλος ακολουθεί τις συνήθειες διοικητικές πρακτικές του οργάνου, εκτός εάν υπάρχουν βάσιμοι λόγοι απομάκρυνσης από τις πρακτικές αυτές σε μεμονωμένες περιπτώσεις, οι οποίοι και πρέπει να δηλώνονται γραπτώς.
2. Ο υπάλληλος σέβεται τις νόμιμες και εύλογες προσδοκίες τις οποίες τρέφουν τα μέλη του κοινού με βάση το πως θα έχει ενεργήσει το όργανο στο παρελθόν.
3. Εφόσον παραστεί ανάγκη, ο υπάλληλος συμβουλεύει το κοινό πως να φέρει ενώπιον της δικαιοσύνης ένα ζήτημα που εμπίπτει στο πεδίο δραστηριότητας του και πως να παρακολουθήσει το χειρισμό του ζητήματος.

Άρθρο 11 **Δικαιοσύνη**

Ο υπάλληλος ενεργεί αμερόληπτα, δίκαια και λογικά

Άρθρο 12 **Ευγένεια**

1. Ο υπάλληλος είναι ευσυνειδήτος, ευπρεπής, ευγενής και προσιτός στις σχέσεις με το κοινό. Κατά την απάντηση σε αλληλογραφία τηλεφωνικές κλήσεις και μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ο υπάλληλος προσπαθεί να είναι όσο το δυνατόν πιο εξυπηρετικός και να απαντά στις ερωτήσεις που του τίθενται με τη μεγαλύτερη δυνατή πληρότητα και ακρίβεια.
2. Εάν ο υπάλληλος δεν είναι υπεύθυνος για το προκείμενο θέμα, παραπέμπει τον πολίτη στον αρμόδιο υπάλληλο.
3. Εάν συμβεί σφάλμα το οποίο επηρεάζει αρνητικά τα δικαιώματα ή συμφέροντα μέλους του κοινού, ο υπάλληλος ζητεί συγνώμη για αυτό και καταβάλλει προσπάθεια να επανορθώσει τις αρνητικές συνέπειες που προέρχονται από το σφάλμα του κατά τον πλέον πρόσφορο τρόπο και ενημερώνει τον ιδιώτη για κάθε δυνατότητα έφεση που διαθέτει σύμφωνα με το άρθρο 19 του Κώδικα.

Άρθρο 13 **Απάντηση σε επιστολές στη γλώσσα του πολίτη**

Ο υπάλληλος μεριμνά ώστε κάθε πολίτης της Ένωσης ή κάθε μέλος του κοινού που απευθύνεται γραπτώς στο όργανο σε μία από τις γλώσσες της Συνθήκης να λαμβάνει απάντηση στην ίδια γλώσσα. Το ίδιο ισχύει στο μέτρο του δυνατού για νομικά πρόσωπα, όπως είναι ενώσεις (μη κυβερνητικές οργανώσεις) και επιχειρήσεις.

Άρθρο 14 **Ανάγνωση παραλαβής και αναφορά του αρμοδίου υπαλλήλου**

1. Κάθε επιστολή ή παράπονο προς το όργανο τυγχάνει αναγνώρισης παραλαβής μέσα σε περίοδο δύο εβδομάδων, εκτός εάν είναι δυνατόν να αποσταλεί ουσιαστική απάντηση μέσα στην περίοδο αυτή.
2. Η απάντηση ή η αναγνώριση παραλαβής αναφέρει το όνομα και τον αριθμό τηλεφώνου του υπαλλήλου ο οποίος ασχολείται με το θέμα, καθώς και την υπηρεσία στην οποία ανήκει.
3. Δεν απαιτείται αναγνώριση παραλαβής ή απάντηση σε επιστολές ή παράπονα που κρίνονται καταχρηστικές λόγω του υπέρμετρου αριθμού τους ή εξαιτίας του επαναληπτικού ή άσκοπου χαρακτήρα τους.

Άρθρο 15 **Υποχρέωση διαβίβασης στις αρμόδιες υπηρεσίες του οργάνου**

1. Εάν επιστολή ή παράπονο προς το όργανο αποστέλλεται ή διαβιβάζεται σε Γενική Διεύθυνση ή Μονάδα η οποία δεν έχει αρμοδιότητα να ασχοληθεί με το θέμα, οι υπηρεσίες της μεριμνούν προκειμένου ο φάκελος να διαβιβασθεί χωρίς καθυστέρηση στην αρμόδια υπηρεσία του οργάνου.
2. Η υπηρεσία η οποία αρχικά έλαβε την επιστολή ή το παράπονο ειδοποιεί το συντάκτη για αυτή τη διαβίβαση και μνημονεύει το ονοματεπώνυμο και τον αριθμό τηλεφώνου του υπαλλήλου στον οποίο διαβιβάσθηκε ο φάκελος.
3. Ο υπάλληλος επισημαίνει στον ιδιώτη ή το συλλογικό φορέα σφάλματα και παραλείψεις που ενδεχομένως υπάρχουν στα έγγραφα και του παρέχει τη δυνατότητα επανορθώσεως αυτών.

Άρθρο 16 **Δικαίωμα ακρόασης και έκφρασης άποψης**

1. Σε περιπτώσεις που αφορούν τα δικαιώματα ή τα συμφέροντα ατόμων ο υπάλληλος μεριμνά ώστε σε κάθε στάδιο της διαδικασίας λήψης απόφασης να γίνονται σεβαστά τα δικαιώματα της υπεράσπισης.
2. Κάθε μέλος του κοινού έχει το δικαίωμα, σε περιπτώσεις όπου πρόκειται να ληφθεί απόφαση που θίγει τα δικαιώματα ή συμφέροντα του, να υποβάλει γραπτά σχόλια και, όπου είναι αναγκαίο να παρουσιάζει προφορικές παρατηρήσεις προτού ληφθεί η απόφαση.

Άρθρο 17

Εύλογη προθεσμία για τη λήψη αποφάσεων

1. Ο υπάλληλος εξασφαλίζει ότι σε κάθε αίτηση ή παράπονο προς το όργανο λαμβάνεται απόφαση μέσα σε εύλογη προθεσμία, χωρίς καθυστέρηση, και εν πάση περιπτώσει όχι αργότερα από δύο μήνες μετά την ημερομηνία παραλαβής. Ο ίδιος κανόνας ισχύει για την απάντηση σε επιστολές μελών του κοινού και για απαντήσεις σε διοικητικά σημειώματα που ο υπάλληλος έχει απευθύνει στους ανωτέρους του ζητώντας οδηγίες σχετικά με αποφάσεις που πρέπει να ληφθούν.
2. Εάν αίτηση ή παράπονο προς το όργανο δεν είναι δυνατόν, εξαιτίας των πολύπλοκων θεμάτων που θέτει, να οδηγήσει σε λήψη απόφασης μέσα στην προαναφερθείσα προθεσμία, ο υπάλληλος ενημερώνει το συντάκτη το ταχύτερο δυνατό.

Άρθρο 18

Καθήκον μνείας της αιτιολόγησης των αποφάσεων

1. Κάθε απόφαση του οργάνου η οποία ενδέχεται να επηρεάσει δυσμενώς τα δικαιώματα ή συμφέροντα ιδιώτη πρέπει να αναφέρει τους λόγους στους οποίους βασίζεται, μνημονεύοντας σαφώς τα σχετικά περιστατικά και τη νομική βάση της απόφασης.
2. Ο υπάλληλος αποφεύγει να λαμβάνει αποφάσεις οι οποίες βασίζονται σε συνοπτικούς ή ασαφείς λόγους ή που δεν περιέχουν εξατομικευμένη συλλογική.
3. Εάν δεν είναι δυνατόν, εξαιτίας του μεγάλου αριθμού προσώπων τα οποία αφορούν παρόμοιες αποφάσεις, να γνωστοποιηθούν λεπτομερώς οι αιτίες της απόφασης, και επομένως δίδονται τυποποιημένες απαντήσεις, ο υπάλληλος εξασφαλίζει ότι σε επόμενο στάδιο θα προσφέρει στους πολίτες που το ζητούν ρητά εξατομικευμένη συλλογική.

Άρθρο 19

Αναφορά των δυνατοτήτων έφεσης

1. Απόφαση του οργάνου η οποία ενδέχεται να επηρεάζει δυσμενώς τα δικαιώματα ή συμφέροντα ιδιώτη περιέχει αναφορά των δυνατοτήτων έφεσης που είναι διαθέσιμες για την αμφισβήτηση της απόφασης. Ειδικότερα, αναφέρει το χαρακτήρα των επανορθωτικών μέτρων, τα σώματα ενώπιον των οποίων μπορεί να ασκηθούν, καθώς και τις προθεσμίες για άσκηση τους.
2. Οι αποφάσεις ειδικότερα αναφέρουν τη δυνατότητα δικαστικών διαδικασιών και παραπόνων προε το Διαμεσολαβητή υπό τους όρους οι οποίοι προσδιορίζονται, αντίστοιχα, στα άρθρα 230 και 195 της Συνθήκης Ίδρυσης της Ευρωπαϊκής Κοινότητας.

Άρθρο 20

Γνωστοποίηση της απόφασης

1. Η υπάλληλος εξασφαλίζει ότι οι αποφάσεις που θίγουν τα δικαιώματα ή συμφέροντα μεμονομένων προσώπων γνωστοποιούνται γραπτώς αμέσως μετά τη λήψη της απόφασης, στα εν λόγω πρόσωπα.
2. Ο υπάλληλος δεν γνωστοποιεί την απόφαση σε άλλες πηγές μέχρις ότου ενημερωθούν τα ενδιαφερόμενα πρόσωπα.

Άρθρο 21

Προστασία δεδομένων

1. Ο υπάλληλος ο οποίος χειρίζεται προσωπικά δεδομένα που αφορούν πολίτη, σέβεται τον ιδιωτικό βίο και την ακεραιότητα του ατόμου σύμφωνα με τις διατάξεις του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 45/2001 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 18ης Δεκεμβρίου 2000, σχετικά με την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τα όργανα και τους οργανισμούς της Κοινότητας και σχετικά με την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών.
2. Ο υπάλληλος ειδικότερα αποφεύγει την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων για μη νόμιμους σκοπούς ή τη διαβίβαση παρόμοιων δεδομένων σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα.

Άρθρο 22

Αιτήσεις παροχής πληροφοριών

1. Ο υπάλληλος, σε περίπτωση που έχει ευθύνη για το σχετικό θέμα, παρέχει στα μέλη του κοινού τις πληροφορίες τις οποίες ζητούν. Όταν χρειάζεται, ο υπάλληλος παρέχει συμβουλές για τον τρόπο κίνησης μιας διοικητικής διαδικασίας που εμπίπτει στο πεδίο αρμοδιότητας του. Ο υπάλληλος φροντίζει ώστε οι διαβιβαζόμενες πληροφορίες να είναι σαφείς και κατανοητές.
2. Εάν προφορική αίτηση παροχής πληροφοριών είναι υπερβολικά περίπλοκη ή υπερβολικά εκτεταμένη, ο υπάλληλος συμβουλεύει τον ενδιαφερόμενο να διατυπώνει την αίτηση του γραπτώς.
3. Εάν, για λόγους εμπιστευτικότητας, ο υπάλληλος δεν δύναται να αποκαλύψει τις πληροφορίες που δύναται να αποκαλύψει τις πληροφορίες που ζητούνται, οφείλει, σύμφωνα με το άρθρο 18 του παρόντος Κώδικα, να αναφέρει στον ενδιαφερόμενο τους λόγους για τους οποίους δεν μπορεί να διαβιβάσει τις πληροφορίες.
4. Σε σχέση με αιτήσεις παροχής πληροφοριών για θέματα για τα οποία δεν έχει αρμοδιότητα, ο υπάλληλος παραπέμπει τον αιτούντα στο αρμόδιο πρόσωπο και αναφέρει το ονοματεπώνυμο του και τον αριθμό τηλεφώνου του. Απαντώντας σε αιτήσεις παροχής πληροφοριών που αφορούν άλλο Κοινοτικό όργανο ή οργανισμό, ο υπάλληλος παραπέμπει τον αιτούντα στο συγκεκριμένο όργανο ή οργανισμό.
5. Όπου αρμόζει, ο υπάλληλος ανάλογα με το θέμα της αίτησης παραπέμπει το πρόσωπο που ζητεί πληροφορίες στην υπηρεσία του οργάνου που είναι αρμόδια για την παροχή πληροφοριών στο κοινό.

Άρθρο 23

Αιτήσεις για δημόσια πρόσβαση σε έγγραφα

1. Ο υπάλληλος διεκτιμεί τις αιτήσεις για πρόσβαση σε έγγραφα σύμφωνα με τους κανόνες που εγκρίνονται από το όργανο και σύμφωνα με τις γενικές αρχές και τα όρια που θεσπίζει ο Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1049/2001.
2. Εάν ο υπάλληλος δεν είναι δυνατόν να συμμορφωθεί με προσωπική έκκληση πρόσβασης σε έγγραφα, ο ενδιαφερόμενος πολίτης ειδοποιείται να την διατυπώσει γραπτώς.

Άρθρο 24

Τήρηση επαρκούς μητρώου

Οι υπηρεσίες του οργάνου τηρούν επαρκές μητρώο της εισαγόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας, των εγγράφων που λαμβάνουν και των μέτρων που παίρνουν.

Άρθρο 25

Δημοσιοποίηση του Κώδικα

1. Το όργανο λαμβάνει αποτελεσματικά μέτρα για να ενημερώσει το κοινό σχετικά με τα δικαιώματα που του αναγνωρίζει ο παρών Κώδικας. Εις δυνατόν, θέτει στη διάθεση του κοινού το κείμενο σε ηλεκτρονική μορφή, μέσω της ιστοσελίδας του.
2. Η επιτροπή, εξ ονόματος όλων των οργάνων, δημοσιεύει και διανέμει τον Κώδικα στους πολίτες με τη μορφή φυλλαδίου.

Άρθρο 26

Δικαίωμα υποβολής καταγγελίας στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή

Οποιαδήποτε παράλειψη οργάνου ή υπαλλήλου να συμμορφωθεί με τις αρχές που περιέχονται στον παρόντα Κώδικα ενδέχεται να αποτελέσει αντικείμενο καταγγελίας προς τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή σύμφωνα με το άρθρο 195 της Συνθήκης Ίδρυσης της Ευρωπαϊκής Κοινότητας και το Καθεστώς του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβήτη.

Άρθρο 273

Ανασκόπηση εφαρμογής

Κάθε όργανο εξετάζει την εφαρμογή που επιφυλάσσει στον Κώδικα μετά δύο έτη ισχύος. Το όργανο ενημερώνει τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή για τα αποτελέσματα της ανασκόπησης αυτής.

CHV052057DEL