Europeiska unionens
officiella tidning

SV
L-serien

2024/3083

5.12.2024

# KOMMISSIONENS BESLUT (EU) 2024/3083

## av den 4 december 2024

## om fastställande av regler om god förvaltningssed för Europeiska kommissionens anställda i deras kontakter med allmänheten

EUROPEISKA KOMMISSIONEN HAR ANTAGIT DETTA BESLUT

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktionssätt, särskilt artikel 249.1, och

av följande skäl:

(1) Rätten till god förvaltning fastställs i artikel 41 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna och erkänns av Europeiska unionens domstol som en allmän princip i unionsrätten.

(2) I artikel 298.1 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt anges att unionens institutioner, organ och byråer när de fullgör sina uppgifter ska stödja sig på en öppen, effektiv och oberoende europeisk administration.

(3) Kontakter med allmänheten är en viktig del av kommissionens uppdrag att tjäna allmänintresset. Kommissionen lägger stor vikt vid värderingar som god service och högsta yrkesetiska standarder. Dessa värderingar genomförs genom reglerna om god förvaltningssed för Europeiska kommissionens anställda i deras kontakter med allmänheten (*reglerna om god förvaltningssed*).

(4) Reglerna om god förvaltningssed bidrar till att se till att kommissionens anställda dagligen omsätter principerna för god förvaltning i handling i sina kontakter med allmänheten. Reglerna fastställer de principer som styr de kommissionsanställdas handlande i förvaltningsfrågor, såsom principerna lagenlighet, oberoende, icke-diskriminering och likabehandling, proportionalitet, konsekvens, opartiskhet, objektivitet och snabb handläggning av förfrågningar från allmänheten.

(5) Kommissionen antog reglerna om god förvaltningssed 2000 som en bilaga till sin arbetsordning ([1]).

(6) Reglerna om god förvaltningssed bör antas som ett självständigt kommissionsbeslut för att synliggöra dem och underlätta efterföljande uppdateringar.

(7) I kommissionens arbetsordning ([2]) föreskrivs nu, i artikel 46 respektive 70, att kommissionens anställda ska handla i enlighet med reglerna om god förvaltningssed och att reglerna inte längre ingår som en bilaga till arbetsordningen.

(8) Reglerna om god förvaltningssed bör uppdateras för att återspegla ändringar i unionsrätten och kommunikationsmetoderna.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

*Artikel 1*

Härmed antas reglerna om god förvaltningssed för Europeiska kommissionens anställda i deras kontakter med allmänheten, vilka återfinns i bilagan.

([1]) Kommissionens arbetsordning K(2000) 3614 av den 29 november 2000 (EGT L 308, 8.12.2000, s. 26, ELI: http://data.europa.eu/eli/proc_rules/2000/3614/oj).

([2]) Kommissionens beslut (EU) 2024/3080 av den 4 december 2024 om upprättande av kommissionens arbetsordning och om ändring av beslut K(2000) 3614 (EUT L, 2024/3080, 5.12.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2024/3080/oj).

*Artikel 2*

Detta beslut träder i kraft dagen efter det att det har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.

Utfärdat i Bryssel den 4 december 2024.

*På kommissionens vägnar*
Ursula VON DER LEYEN
*Ordförande*

*BILAGA*

**REGLER OM GOD FÖRVALTNINGSSED FÖR EUROPEISKA KOMMISSIONENS ANSTÄLLDA I DERAS KONTAKTER MED ALLMÄNHETEN**

## God service

Kommissionen och dess anställda är skyldiga att tjäna unionens och därmed också allmänhetens intressen.

Allmänheten förväntar sig med rätta en god service och en förvaltning som är öppen, tillgänglig och väl skött.

God service förutsätter att kommissionen och dess anställda uppträder hövligt, sakligt och opartiskt.

## Ändamål

För att kunna uppfylla sin skyldighet att följa god förvaltningssed, särskilt i sina kontakter med allmänheten, förbinder sig kommissionen att iaktta de standarder för god förvaltningssed som fastställs i dessa regler och låta sig vägledas av dem i det dagliga arbetet.

## Tillämpningsområde

Reglerna är bindande för alla anställda som omfattas av tjänsteföreskrifterna för tjänstemän i Europeiska unionen (*tjänsteföreskrifterna*) och anställningsvillkoren för övriga anställda i Europeiska unionen ([1]) i deras kontakter med allmänheten. Personal som är anställd enligt nationell rätt, utstationerade nationella experter, praktikanter, tjänsteleverantörer och gästforskare ska också vägledas av reglerna i deras kontakter med allmänheten.

Förhållandet mellan kommissionen och dess anställda styrs enbart av tjänsteföreskrifterna och anställningsvillkoren för övriga anställda.

## 1. Allmänna principer för god förvaltningssed

Kommissionen iakttar följande allmänna principer i sina kontakter med allmänheten.

*Lagenlighet*

Kommissionen handlar i överensstämmelse med lagen och tillämpar de regler och förfaranden som ingår i unionsrätten.

*Icke-diskriminering och lika behandling*

Kommissionen följer principen om icke-diskriminering och förbinder sig särskilt att behandla alla lika, oavsett nationalitet, kön, ras eller etniskt ursprung, religion eller övertygelse, funktionsnedsättning, ålder eller sexuell läggning. Om liknande fall behandlas olika ska detta således vara vederbörligen motiverat av det specifika ärendets särdrag.

*Proportionalitet*

Kommissionen säkerställer att de åtgärder som vidtas är anpassade till det mål som eftersträvas.

Kommissionen ser särskilt till att de administrativa och budgetmässiga bördor som tillämpningen av dessa regler medför aldrig blir orimligt stora i förhållande till de förväntade fördelarna.

*Konsekvens*

Kommissionen ska vara konsekvent i sin förvaltning och följa sin normala praxis. Alla undantag från denna princip ska motiveras väl.

([1]) Rådets förordning nr 31 (EEG), nr 11 (EKSG) om tjänsteföreskrifter för tjänstemän och anställningsvillkor för övriga anställda i Europeiska ekonomiska gemenskapen och Europeiska atomenergigemenskapen (EGT 45, 14.6.1962, s. 1385/62, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/1962/31(1)/2024-01-01).

2. **Riktlinjer för god förvaltningssed**

*Saklighet och opartiskhet*

Anställda ska alltid handla sakligt och opartiskt, i unionens intressen och för det allmänna bästa. De ska handla självständigt inom de politiska ramar som kommissionen har fastställt och i sitt handlande aldrig låta sig vägledas av personliga eller nationella intressen eller politiska påtryckningar.

*Information om administrativa förfaranden*

Om en person begär information som gäller ett administrativt förfarande inom kommissionen, ska de anställda se till att informationen lämnas inom den tid som är fastställd för det berörda förfarandet.

3. **Information om berörda parters rättigheter**

*Hörande av alla direkt berörda parter*

Om det i unionsrätten krävs att berörda parter hörs ska de anställda se till att parterna får tillfälle att yttra sig.

*Skyldighet att motivera beslut*

Beslut som fattas av kommissionen ska klart ange de skäl de grundas på, och berörda parter ska underrättas om besluten.

Beslut ska i regel motiveras. Om det emellertid inte är möjligt att i detalj ange skälen för enskilda beslut, till exempel därför att ett stort antal personer berörs av likartade beslut, kan standardsvar ges. Dessa standardsvar ska innehålla de huvudsakliga skäl som ligger till grund för beslutet. Vidare ska en utförlig motivering ges till alla berörda parter som uttryckligen begär detta.

*Skyldighet att ange möjligheterna att överklaga*

Om unionsrätten så föreskriver ska det i ett beslut som delges klart anges att beslutet kan överklagas och hur detta ska göras (namn på och post- och e-postadress till den avdelning dit överklagandet ska ges in och sista dag för överklagandet).

Om så är relevant ska beslutet också ange möjligheten att väcka talan inför domstol i enlighet med artikel 263 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt och/eller att lämna in ett klagomål till Europeiska ombudsmannen i enlighet med artikel 228 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt.

4. **Hantering av förfrågningar**

Kommissionen förbinder sig att svara på förfrågningar från allmänheten på det sätt som är lämpligast och utan dröjsmål.

*Begäran om handlingar*

Reglerna om tillgång till handlingar fastställs i specifika regler ([2]) som är fullt tillämpliga i samband med detta avsnitt.

*Meddelanden*

Vid tillämpningen av dessa regler avser begreppet ”meddelanden” både brev och e-post som sänds till kommissionen.

([2]) Bland annat Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1049/2001 av den 30 maj 2001 om allmänhetens tillgång till Europaparlamentets, rådets och kommissionens handlingar (EGT L 145, 31.5.2001, s. 43, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2001/1049/oj) och tillämpningsföreskrifterna till Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1049/2001 om allmänhetens tillgång till Europaparlamentets, rådets och kommissionens handlingar, bifogade till kommissionens arbetsordning (EUT L, 2024/3080, 5.12.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2024/3080/oj).

I enlighet med artiklarna 24 och 20.2 d i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt ska kommissionen svara på meddelanden på det ursprungliga meddelandets språk, förutsatt att det är skrivet på något av de språk som avses i artikel 55.1 i fördraget om Europeiska unionen.

Såvida inget annat anges i de särskilda tillämpliga bestämmelserna på det berörda området ska ett svar på meddelanden till kommissionen sändas inom 15 arbetsdagar från det att den avdelning som ansvarar för ärendet tog emot meddelandet. I svaret ska den ansvariga avdelningen anges, med uppgifter om hur den kan kontaktas (namn, postadress och e-postadress).

Om ett svar inte kan sändas inom 15 arbetsdagar, och i samtliga fall då svaret kräver ytterligare arbete såsom samråd mellan avdelningar eller översättning, ska den ansvariga avdelningen sända ett preliminärt svar med uppgift om när adressaten kan förvänta sig ett svar med tanke på det arbete som krävs och med hänsyn till frågans relativa brådskande natur och dess komplexitet.

Om svaret ska utformas av en annan avdelning än den som det ursprungliga meddelandet är adresserat till ska avsändaren underrättas om namnet på och postadressen och e-postadressen till den avdelning som övertagit ärendet.

Dessa regler gäller inte meddelanden som med fog kan anses som oseriösa, till exempel om de bara upprepar innehållet i tidigare meddelanden eller är förolämpande eller meningslösa. Kommissionen förbehåller sig rätten att inte besvara sådana meddelanden.

*Telefonsamtal*

När anställda svarar i telefon ska de uppge sitt eller sin avdelnings namn. När de ska ringa upp en person igen ska det göras så snabbt som möjligt.

Anställda som besvarar förfrågningar ska lämna information om de områden de har direkt ansvar för och ska i övriga fall hänvisa uppringaren till lämplig källa. Vid behov ska de rådfråga sin överordnade innan de lämnar informationen eller hänvisar uppringaren till denna.

När anställda på telefon får frågor om ett område som de själva har direkt ansvar för, ska de kontrollera om informationen redan har offentliggjorts innan den lämnas ut. Om detta inte är fallet kan de göra bedömningen – vid behov i samråd med sin överordnade – att det inte är i unionens intresse att informationen lämnas ut. I så fall bör de förklara varför informationen inte kan lämnas ut och i förekommande fall hänvisa till den tystnadsplikt som följer av artikel 17 i tjänsteföreskrifterna.

Anställda ska vid behov begära skriftlig bekräftelse på en telefonförfrågan.

*Förfrågningar från medierna*

Talespersonstjänsten är ansvarig för kontakter med medierna. Anställda får dock besvara begäranden om information som gäller tekniska ämnen som faller inom deras särskilda ansvarsområden.

## 5. **Skydd av personuppgifter och känslig information**

Kommissionen och dess anställda ska särskilt respektera

— reglerna om skydd av privatlivet och personuppgifter,

— säkerhetsreglerna för skydd av säkerhetsskyddsklassificerade EU-uppgifter och känsliga icke-säkerhetsskyddsklassificerade uppgifter,

— de förpliktelser som anges i artikel 339 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt och särskilt dem som gäller tystnadsplikt,

— reglerna om sekretess för brottsutredningar, och

— kraven på sekretess i ärenden som faller inom arbetsområdet för de olika kommittéer och organ som avses i artikel 9 i tjänsteföreskrifterna och bilagorna II och III till dessa.

6. **Klagomål**

*Europeiska kommissionen*

Klagomål när det gäller överträdelser av principerna i dessa regler kan lämnas in direkt till Europeiska kommissionens generalsekretariat ([3]), som ska vidarebefordra dem till den berörda avdelningen.

Generaldirektören eller förvaltningschefen ska skriftligen besvara klagomål inom två månader. Klaganden kan därefter inom en månad vända sig till Europeiska kommissionens generalsekreterare och begära omprövning av det resultat som klagomålet lett till. Generalsekreteraren ska svara på begäran om omprövning inom en månad.

*Europeiska ombudsmannen*

Klagomål kan också lämnas in till Europeiska ombudsmannen i enlighet med artikel 228 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt och enligt Europeiska ombudsmannens stadgar.

([3]) Postadress: Europeiska kommissionens generalsekretariat, enhet SG.C.2 ”Etik, god förvaltning och kontakter med Europeiska ombudsmannen”, Rue de la Loi/Wetstraat 200, 1049 Bruxelles/Brussel, BELGIEN.
E-postadress: SG-Code-de-bonne-conduite@ec.europa.eu.
Klagomålsformulär på nätet: https://ec.europa.eu/assets/sg/administrative-conduct/complaints_sv/.