32000D0791

AZ EURÓPAI ALAPÍTVÁNY AZ ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEK JAVÍTÁSÁÉRT HATÁROZATA (2000. február 11.) a helyes hivatali magatartási kódexének létrehozásáról

(2000/791/EK)

AZ EURÓPAI ALAPÍTVÁNY AZ ÉLET- ÉS MUNKAKÖRÜLMÉNYEK JAVÍTÁSÁÉRT,

tekintettel az Európai Alapítvány az Élet- és Munkakörülmények Javításáért létrehozásáról szóló, 1975. május 26-i 1365/75/EGK tanácsi rendeletre, valamint az azt módosító 1947/93/EGK rendeletre,

tekintettel az Európai Alapítvány az Élet- és Munkakörülmények Javításáért alkalmazottai foglalkoztatási feltételeinek meghatározásáról szóló, 1976. június 29-i 1860/76/EGK tanácsi rendeletre, valamint az azt módosító 680/87/EGK, 1238/80/EGK és 510/82/EGK rendeletre,

tekintettel az Amszterdami Szerződés nyilvánosságról szóló rendelkezéseire, és különösen az Európai Unióról szóló szerződés 1. cikkére és az Európai Közösséget létrehozó szerződés 21. cikkére,

tekintettel az Európai Parlament petíciós bizottságának saját, 1996-1997. évi tevékenységeiről szóló jelentésére [1], amely felhívja a figyelmet a helyes hivatali magatartási kódex szükségességére,

tekintettel az Európai Parlamentnek az európai ombudsman 1997. évi tevékenységeiről szóló éves jelentéséről szóló 1998. július 16-i állásfoglalására (C4-0270/98) [2],

tekintettel az európai ombudsman a különböző közösségi intézményeknél és testületeknél a tisztviselők és az ügyfelek viszonyában követendő helyes hivatali magatartási kódex megléte és nyilvános elérhetősége tárgyában, saját kezdeményezésére végzett vizsgálatára,

tekintettel az Európai Parlamentnek az európai ombudsman 1998. évi tevékenységeiről szóló éves jelentéséről szóló 1999. április 15-i állásfoglalására (C4-0138/99),

tekintettel az igazgatási tanács 1997. november 21-i határozatában [3] szereplő, az alapítvány okirataihoz történő nyilvános hozzáférésre vonatkozó jelenlegi magatartási kódexre,

mivel az Amszterdami Szerződés kifejezetten az Európai Unióról szóló szerződés részévé tette a nyilvánosság elvét annak megállapításával, hogy a szerződés új szakaszt jelent az Európa népei közötti egyre szorosabb egység létrehozásának folyamatában, amelyben a döntéseket a lehet ő legnyilvánosabban és az állampolgárokhoz a lehető legközelebb eső szinten hozzák meg;

mivel annak érdekében, hogy az igazgatás közelebb kerüljön az állampolgárokhoz, valamint a magasabb színvonalú igazgatás biztosítása céljából szükség van az ügyfelekkel foglalkozó tisztviselők helyes hivatali magatartásának alapelveit tartalmazó kódex elfogadására;

mivel az ilyen kódex hasznos mind a tisztviselők számára – ugyanis részletesen megismerteti őket az ügyfelek kiszolgálásakor betartandó szabályokkal –, mind az állampolgárok számára, mert tájékoztatja őket, hogy milyen magatartási követelményeket jogosultak elvárni, amikor a közösségi hivatali szervekhez fordulnak;

mivel az ilyen kódex csak akkor lehet hatékony, ha az állampolgárok számára nyilvánosan hozzáférhető dokumentumként létezik, tehát azt a fent említett, bizottsági dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférésről szóló határozathoz hasonló határozat formájában kihirdetik;

[1] A4 – 0190/97.
[2] HL C 292., 1998.9.21., 168. o.
[3] HL L 296., 1999.11.17., 25. o.

mivel C4-0270/98 és C4-0138/99 állásfoglalásában a Parlament üdvözölte az európai intézményekre és szervekre vonatkozó helyes hivatali magatartási kódexről szóló kezdeményezést, és hangsúlyozta a kódex elkészítésének mielőbbi sürgető szükségességét;

mivel a Parlament szintén hangsúlyozta a kódex fontosságát, valamint azt, hogy a kódex a lehetőségekhez képest minden európai intézményben és szervben azonos és minden európai állampolgár számára hozzáférhető legyen, és azt a Hivatalos Lapban is kihirdessék;

kívánatosnak tartva ezért a megfelelő hivatali magatartási kódex létrehozását, amelyeket a személyzet tagjainak az ügyfelekkel fennálló viszonyaikban be kell tartaniuk, továbbá azt, hogy ezt a kódexet nyilvánosan elérhetővé kell tenni;

A KÖVETKEZŐKÉPPEN HATÁROZOTT:

1. cikk

Általános rendelkezés

Az Európai Alapítvány az Élet- és Munkakörülmények Javításáért munkatársai az ügyfelekkel való kapcsolatuk során betartják az e határozatban megállapított, és a helyes hivatali magatartási kódexet – a továbbiakban „a kódex” – alkotó elveket.

2. cikk

Személyi hatály

(1) A kódex, az ügyfelekkel való kapcsolatuk során, valamennyi alkalmazottra vonatkozik, akikre a személyzeti szabályzat is vonatkozik.

(2) Az alapítvány meghozza a szükséges intézkedéseket annak biztosítása érdekében, hogy az e kódexben megállapított rendelkezések az általa foglalkoztatott más személyekre – mint például a magánjogi szerződés alapján foglalkoztatott személyek, a nemzeti közszolgálatoktól kihelyezett szakértők és a gyakornokok – tekintetében is alkalmazásra kerüljenek.

(3) Az ügyfél kifejezés egyaránt vonatkozik természetes és jogi személyekre, függetlenül attól, hogy lakóhelyük vagy székhelyük valamelyik tagállamban van-e.

3. cikk

Tárgyi hatály

(1) Ez a kódex a helyes hivatali magatartás általános elveit tartalmazza, és az alapítvány munkatársainak az ügyfelekkel fennálló valamennyi viszonyára kiterjed, kivéve amennyiben azokra különös rendelkezések vonatkoznak.

(2) Az e kódexben megállapított elvek nem vonatkoznak az alapítvány és annak munkatársai közötti viszonyokra. Ezekre a viszonyokra a személyzeti szabályzat vonatkozik.

4. cikk

Jogszerűség

A személyzet tagja a jogszabályoknak megfelelően jár el, és a közösségi jogszabályokban megállapított szabályokat és eljárásokat alkalmazza. A személyzet tagjai különös figyelmet fordítanak arra, hogy a személyek jogait és érdekeit érintő határozatok jogilag megalapozottak legyenek, és tartalmuk megfeleljen a jogszabályoknak.

5. cikk

A megkülönböztetés tilalma

(1) Az ügyfelek kérelmeinek kezelése és a határozathozatal során a személyzet tagjai biztosítják az egyenlő elbánás elvének tiszteletben tartását. Az ügyfeleket hasonló ügyekben hasonló módon kezelik.

(2) Amennyiben az ügyfeleket eltérő bánásmódban részesítik, a személyzet tagjai gondoskodnak róla, hogy azt az adott ügy objektív, lényegi körülményei indokolják.

(3) A személyzet tagjai különösen elkerülik az ügyfelek közötti, a nemzeti hovatartozáson, a nemen, faji vagy etnikai származáson, valláson vagy meggyőződésen, fogyatékosságon, koron vagy szexuális irányultságon alapuló bármilyen indokolatlan megkülönböztetést.

6. cikk

Arányosság

(1) A személyzet tagjai a határozathozatal során biztosítják, hogy a meghozott intézkedések arányosak legyenek az elérni kívánt céllal. A személyzet tagjai különösen kerülik az állampolgárok jogainak korlátozását és terhek kirovását, ha ezek az intézkedések vagy terhek nincsenek ésszerű kapcsolatban a végzett tevékenység céljával.

(2) A személyzet tagjai a határozathozatal során méltányos egyensúlyt teremtenek a magánszemélyek érdekei és az általános közérdek között.

7. cikk

Hatáskörrel való visszaélés tilalma

A hatáskör kizárólag azon célokból gyakorolható, amelyek érdekében azt a vonatkozó rendelkezések átruházták. A személyzet tagjai különösen kerülik az említett hatásköröknek törvényi alapot nélkülöző, illetve a közérdek által nem indokolt célú felhasználását.

8. cikk

Pártatlanság és függetlenség

(1) A személyzet tagjai pártatlanok és függetlenek. A személyzet tagjai nem cselekedhetnek az ügyfeleket hátrányosan érintő, önkényes módon, illetve semmilyen alapon senkit nem részesíthetnek kedvezményes bánásmódban.

(2) A személyzet tagjait nem vezérelheti semmilyen külső befolyás – ideértve a politikai befolyást is – vagy személyes érdek.

(3) A személyzet tagjai tartózkodnak a saját érdekeiket, illetve családjuk, rokonaik, barátaik és ismerőseik érdekeit érintő határozat meghozatalában történő részvételtől.

9. cikk

Objektivitás

A határozathozatal során a személyzet tagjai a vonatkozó tényezőket – mindegyiket megfelelő súllyal – veszik figyelembe, és a mérlegelésből minden oda nem tartozó elemet kizárnak.

10. cikk

Jogos elvárások és következetesség

(1) A személyzet tagjai következetesek saját hivatali magatartásukban, valamint az alapítvány hivatali tevékenységének végzésekor. A személyzet tagjai követik az alapítvány szokásos hivatali gyakorlatát, kivéve amennyiben az ilyen gyakorlattól történő eltérést az egyedi ügyben jogos indokok támasztják alá.

(2) A személyzet tagjai tiszteletben tartják az ügyfelek jogos és ésszerű elvárásait, amelyek az alapítvány múltbeli tevékenységén alapulnak.

11. cikk

Méltányosság

A személyzet tagjai méltányosan és ésszerűen járnak el.

12. cikk

Udvariasság

(1) A személyzet tagjai az ügyfelekkel való kapcsolatuk során szolgálatkészek, korrektek, udvariasak és elérhetőek. A személyzet tagjai a levelek, telefonok és e-mailek megválaszolása során igyekeznek a lehető legsegítőkészebbek lenni, és a feltett kérdéseket megválaszolni.

(2) Amennyiben a személyzet tagjai az érintett ügy vonatkozásában nem rendelkeznek hatáskörrel, az állampolgárt a személyzet illetékes tagjához irányítják.

(3) Az ügyfél jogait vagy érdekeit hátrányosan érintő hiba bekövetkezése esetén a személyzet tagjai bocsánatot kérnek.

13. cikk

A leveleknek az állampolgár nyelvén történő megválaszolása

A személyzet tagjai gondoskodnak arról, hogy az Unió minden állampolgára, illetve minden ügyfél, aki a Szerződésben szereplő nyelvek egyikén ír az alapítványnak, ugyanazon a nyelven kapjon választ.

14. cikk

A kézhezvétel igazolása és a hatáskörrel rendelkező tisztviselő megjelölése

(1) Az alapítvány minden hozzá érkező levél vagy panasz kézhezvételét két héten belül visszaigazolja, kivéve, ha érdemi válasz is adható ezen időszakon belül.

(2) A válasz vagy visszaigazolás tartalmazza az üggyel foglalkozó munkatárs nevét és telefonszámát, illetve a szolgálat megnevezését, amelyhez a munkatárs tartozik.

(3) Nem szükséges visszaigazolást vagy választ küldeni olyan esetekben, amikor a levelekkel vagy panaszokkal – túlzott számuknál vagy ismétlődő, érdektelen jellegüknél fogva – visszaélnek.

15. cikk

Az alapítvány illetékes szolgálatához történő továbbítás kötelezettsége

(1) Amennyiben az alapítványhoz intézett levelet vagy panaszt az elintézésére az ügyben nem illetékes szolgálatnak címeztek vagy küldtek, a szolgálat biztosítja, hogy az ügyiratot haladéktalanul áttegyék az alapítvány illetékes szolgálatához.

(2) A levelet vagy panaszt eredetileg kézhez vevő szolgálat értesíti a levél íróját a továbbküldésről, és megjelöli a személyzet azon tagjának nevét és telefonszámát, akihez az ügyirat átkerült.

16. cikk

A meghallgatáshoz való jog és a nyilatkozattétel joga

(1) A személyzet tagjai, olyan esetekben, amikor egyének jogairól vagy érdekeiről van szó, a döntéshozatali folyamat minden szakaszában biztosítják a védekezéshez való jog tiszteletben tartását.

(2) Minden ügyfélnek joga van a saját jogait vagy érdekeit érintő határozathozatal esetén a döntés meghozatala előtt írásbeli megjegyzéseket benyújtani, illetve, szükség esetén, szóbeli észrevételeket tenni.

17. cikk

A határozathozatal ésszerű határideje

(1) A személyzet tagjai biztosítják, hogy az alapítványhoz intézett minden kéréssel vagy panasszal kapcsolatos határozatot haladéktalanul, ésszerű határidőn belül, és minden esetben a kézhezvételtől számított két hónapon belül meghoznak. Ugyanez a szabály vonatkozik az ügyfelek leveleinek megválaszolására.

(2) Amennyiben az alapítványhoz intézett kéréssel vagy panasszal kapcsolatban – az abban taglalt ügyek bonyolultsága következtében –a fent említett határidőn belül nem hozható döntés, a személyzet tagjai a lehető leghamarabb értesítik erről a levél íróját. Ebben az esetben a végleges határozatról levél íróját a lehető legrövidebb időn belül tájékoztatják.

18. cikk

A határozatok indoklásának kötelezettsége

(1) Az alapítvány minden olyan határozatának, amely egy magánszemély jogait vagy érdekeit hátrányosan érintheti, indoklást kell tartalmaznia, egyértelműen megjelölve a vonatkozó tényeket és a határozat jogi alapját.

(2) A személyzet tagjai elkerülik az olyan határozatokat, amelyek hiányos vagy bizonytalan alapon állnak, illetve amelyek nem tartalmaznak egyedi indoklást.

(3) Amennyiben a hasonló határozatok által érintett személyek nagy száma következtében nincs mód a határozat részletes indoklására, és ezért szabványos válaszok születnek, az egyedi indoklást kifejezetten kérő állampolgár számára a személyzet tagjai ezt a későbbiekben biztosítják.

19. cikk

Jogorvoslati lehetőségek megjelölése

(1) Az alapítvány olyan határozata, amely hátrányosan érintheti egy magánszemély jogait vagy érdekeit, megjelöli a határozat ellen rendelkezésre álló jogorvoslati lehetőséget. A határozatban különösen megjelölik a jogorvoslat jellegét, a testületeket, amelyeknél azt gyakorolni lehet, és az erre rendelkezésre álló határidőt.

(2) A határozatok különösen az Európai Közösséget létrehozó szerződés 230. és 195. cikkében foglalt feltételek értelmében a bírósági eljárás és az ombudsmanhoz benyújtott panasz lehetőségére hívják fel a figyelmet.

20. cikk

Értesítés a határozatról

(1) A személyzet tagjai biztosítják, hogy a magánszemélyek jogait vagy érdekeit érintő határozatról annak meghozatalakor az érintett személyt vagy személyeket írásban értesítsék.

(2) A személyzet tagjai tartózkodnak a határozatnak más források számára történő közlésétől mindaddig, amíg az érintett személyt vagy személyeket nem tájékoztatták.

21. cikk

Adatvédelem

(1) A személyzetnek az állampolgárokat érintő személyes adatokat feldolgozó tagjai betartják a személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló 95/46/EK irányelvben megállapított elveket.

(2) A személyzet tagjai különösen tartózkodnak a személyes adatok jogellenes célból történő feldolgozásától vagy az ilyen adatoknak jogosulatlan személy számára történő átadásától.

22. cikk

A tájékoztatásra irányuló kérelem

(1) A személyzet tagjai, amennyiben az érintett ügy vonatkozásában hatáskörrel rendelkeznek, az ügyfelek számára megadják az általuk kért tájékoztatást. A személyzet tagjai figyelmet fordítanak arra, hogy az adott tájékoztatás világos és érthető legyen.

(2) Amennyiben a tájékoztatásra irányuló szóbeli kérelem túlságosan bonyolult vagy túlságosan átfogó ahhoz, hogy kezelni lehessen, a személyzet tagjai javasolják az érintett személynek, hogy kérését írásban fogalmazza meg.

(3) Amennyiben a személyzet tagja a kért információt annak bizalmas jellege miatt nem adhatja meg, e kódex 18. cikkének megfelelően az érintett személy számára megjelöli a tájékoztatás megadását kizáró okokat.

(4) A személyzet tagjai a tájékoztatásra irányuló olyan kérelem esetén, amely vonatkozásában nem rendelkeznek hatáskörrel, az illetékes személyhez irányítják a kérelmezőt, és megjelölik annak nevét és telefonszámát. A más közösségi intézményt vagy testületet érintő, tájékoztatásra irányuló kérelem esetén a személyzet tagjai az említett intézményhez vagy testülethez irányítják a kérelmezőt.

(5) A személyzet tagjai adott esetben, a kérelem tárgyától függően a tájékoztatást kérő személyt az alapítványnak a nyilvánosság tájékoztatásért felelős szolgálatához irányítják.

23. cikk

A dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférés iránti kérelem

(1) A személyzet tagjai az alapítvány dokumentumaihoz való nyilvános hozzáférés iránti kérelem esetén az alapítványnak az alapítvány dokumentumaihoz történő nyilvános hozzáférésre vonatkozó határozatával [1] összhangban hozzáférést biztosítanak ezekhez a dokumentumokhoz.

(2) Amennyiben a személyzet tagjai a dokumentumokhoz való hozzáférés iránti szóbeli kérést nem tudják teljesíteni, javasolják az állampolgárnak, hogy kérését írásban fogalmazza meg.

24. cikk

Megfelelő nyilvántartás vezetése

Az alapítvány szervezeti egységei megfelelő nyilvántartást vezetnek a beérkező és kimenő postájukról, az átvett dokumentumokról és a meghozott intézkedésekről.

25. cikk

A kódexhez való nyilvános hozzáférés

(1) Az alapítvány megteszi a szükséges intézkedéseket annak érdekében, hogy ez a kódex az állampolgárok körében a lehető legszélesebb körű nyilvánosságot kapja.

(2) Az alapítvány az ezt kérő állampolgárok számára átadja e kódex másolatát.

[1] HL L 296., 1999.11.17., 25. o.

26. cikk

Panasz benyújtásának joga az európai ombudsmanhoz

Amennyiben a személyzet bármely tagja nem tartja be az e kódexben foglalt elveket, az Európai Közösséget létrehozó szerződés 195. cikkével és az európai ombudsman alapokmányával [1] összhangban panasszal lehet fordulni az európai ombudsmanhoz.

27. cikk

Felülvizsgálat

Ezt a határozatot hatályba lépését követően két évvel felülvizsgálják. Az alapítvány igazgatója 2002-ben, a felülvizsgálat előkészítéseként, a határozat 2000. február 12-től 2002. február 11-ig terjedő időszakban történő végrehajtásáról szóló jelentést nyújt be az európai ombudsmannak.

28. cikk

Hatálybalépés

Ez a határozat 2000. február 12-én lép hatályba. Ezt a határozatot az *Európai Közösségek Hivatalos Lapjában* kihirdetik.

Kelt Brüsszelben, 2000. február 11-én.

az Iroda részéről

Marc BOSNIEL

alelnök

[1] Az Európai Parlament 1994. március 9-i 94/262/ESZAK, EK, Euratom határozata az ombudsman feladatainak végrehajtására irányadó rendeletekről és általános feltételekről (HL L 113., 1994.5.4., 15. o.)