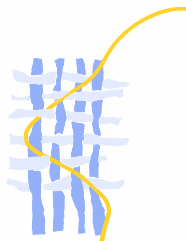




Ο Ευρωπαϊκός Κώδικας Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς

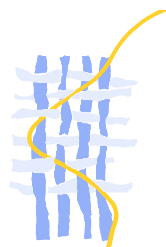


Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής



Ο Ευρωπαϊκός Κώδικας Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής



© Ευρωπαϊκές Κοινότητες, 2005

Επιφυλάσσονται όλα τα δικαιώματα.

Η αναπαραγωγή για εκπαιδευτικούς και μη εμπορικούς σκοπούς επιτρέπεται εφόσον αναφέρεται η προέλευση.

Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Επισήμων Εκδόσεων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2005

ISBN 92-95022-23-8

Τυπώθηκε στο Βέλγιο

ΤΥΠΩΜΕΝΟ ΣΕ ΧΑΡΤΙ ΛΕΥΚΑΣΜΕΝΟ ΧΩΡΙΣ ΧΛΩΡΙΟ

Περιεχόμενα

Πρόλογος του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή	4
Εισαγωγή	6
Ο Ευρωπαϊκός Κώδικας Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς	10

Πρόλογος του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή

Αγαπητέ αναγνώστη,

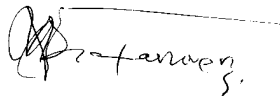
Αφότου ανέλαβα τη θέση του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή, την 1η Απριλίου 2003, εργάζομαι σκληρά και εντατικά για να προαγάω τη χρηστή διοίκηση στα όργανα και στους οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το έργο αυτό είναι διττό. Αφενός, ο Διαμεσολαβητής λειτουργεί ως εξωτερικός μηχανισμός ελέγχου, διερευνώντας καταγγελίες για κακοδιοίκηση και διατυπώνοντας προτάσεις για διορθωτική δράση, όπου αυτό είναι απαραίτητο. Αφετέρου, ο Διαμεσολαβητής χρησιμεύει ως πηγή γνώσης και έγκυρης πληροφόρησης για τα όργανα, υποδεικνύοντάς τους τους τομείς όπου οι επιδόσεις τους χρήζουν βελτίωσης. Ο τελικός στόχος και στις δύο περιπτώσεις είναι η βελτιστοποίηση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται στους Ευρωπαίους πολίτες.

Ο Ευρωπαϊκός Κώδικας Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς αποτελεί ζωτικής σημασίας εργαλείο που επιτρέπει στο Διαμεσολαβητή να φέρει εις πέρας αυτόν το διπλό του ρόλο. Ο Διαμεσολαβητής χρησιμοποιεί τον Κώδικα όταν εξετάζει εάν υπάρχει κακοδιοίκηση. Βασίζεται συνεπώς στις διατάξεις του κατά την ελεγκτική του λειτουργία. Ο Κώδικας όμως χρησιμεύει εξίσου και ως χρήσιμος οδηγός και πολύτιμη πηγή πληροφόρησης για τους δημόσιους λειτουργούς, παραπέμποντάς τους σε βέλτιστα πρότυπα διοίκησης.

Τέτοια πρότυπα είναι το ελάχιστο που δικαιούνται οι Ευρωπαίοι πολίτες. Σύμφωνα με το Άρθρο 41 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ε.Ε., το δικαίωμα στη χρηστή διοίκηση από τα Κοινοτικά όργανα και τους οργανισμούς αποτελεί θεμελιώδες δικαίωμα. Ο Κώδικας εξηγεί στους πολίτες τι σημαίνει αυτό το δικαίωμα στην πράξη και τι συγκεκριμένα μπορούν να περιμένουν από την Ευρωπαϊκή διοίκηση. Δεδομένου ότι ο Χάρτης αποτελεί το Μέρος II της Συνθήκης για τη θέσπιση Συντάγματος της Ευρώπης, μπορούμε να είμαστε βέβαιοι ότι το δικαίωμα αυτό θα καταστεί όλο και πιο σημαντικό στα προσεχή έτη.

Τόσο οι πολίτες όσο και οι υπάλληλοι έχουν δείξει μεγάλο ενδιαφέρον για τον Κώδικα, αφότου υιοθετήθηκε από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο το Σεπτέμβριο του 2001. Η εμβέλεια του μάλιστα δεν περιορίστηκε στα Κοινοτικά όργανα και τους οργανισμούς, αλλά αντιθέτως έχει υιοθετηθεί από αρκετά Κράτη-Μέλη και υποψήφιες χώρες. Ως Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής, αισθάνομαι ότι αποτελεί καθήκον μου να καλλιεργήσω ακόμα περισσότερο την εξοικείωση των πολιτών με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που εμπεριέχονται στον Κώδικα. Για αυτόν ακριβώς το λόγο αποφάσισα να εγκρίνω μία νέα έκδοσή του σε όλες τις επίσημες γλώσσες της Ε.Ε., καθώς και στις γλώσσες των υποψήφιων προς ένταξη χωρών.

Ευελπιστώ ότι ο Κώδικας θα συνεχίσει να χρησιμεύει ως εύχρηστο εργαλείο εργασίας για τις δημόσιες διοικήσεις και ως σημείο αναφοράς για τους πολίτες σε όλη την Ευρώπη.



Καθηγητής Νικηφόρος Διαμαντούρος
Στρασβούργο, 5 Ιανουαρίου 2005.

Εισαγωγή

Στις 6 Σεπτεμβρίου 2001, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ενέκρινε, με σχετικό ψήφισμα του, ένα Κώδικα Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς τον οποίο τα όργανα και οι οργανισμοί της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς και οι υπηρεσίες τους και οι υπάλληλοί τους, οφείλουν να σέβονται και να ακολουθούν στις σχέσεις τους με το κοινό.

Η ιδέα ενός Κώδικα προτάθηκε για πρώτη φορά από το Βουλευτή του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου κ. Roy PERRY το 1998. Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής κατήρτισε το κείμενο ύστερα από αυτεπάγγελτη έρευνα και το παρουσίασε στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ως ειδική έκθεση. Πέραν ορισμένων τροποποιήσεων που εισήχθησαν από τον κ. PERRY ως εισηγητή της Επιτροπής Αναφορών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου, το ψήφισμα του Κοινοβουλίου για τον Κώδικα βασίζεται στην πρόταση του Διαμεσολαβητή.

Ο Κώδικας αφενός λαμβάνει υπόψη του τις αρχές του Ευρωπαϊκού διοικητικού δικαίου που περιέχονται στη νομολογία του Δικαστηρίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων και αφετέρου εμπνέεται από εθνικά νομοθετικά κείμενα.

Το Καθεστώς του Κώδικα

Ο Χάρτης των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης εξαγγέλθηκε στη Σύνοδο Κορυφής της Νίκαιας το Δεκέμβριο του 2000 και τώρα αποτελεί το Μέρος ΙΙ της Συνθήκης για τη θέσπιση Συντάγματος της Ευρώπης.

Ο Χάρτης περιλαμβάνει ως θεμελιώδη δικαιώματα της ιθαγένειας της Ένωσης το δικαίωμα στη χρηστή διοίκηση (Άρθρο 41) και το δικαίωμα καταγγελίας στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή για περιπτώσεις κακοδιοίκησης από τα Κοινοτικά όργανα και τους Κοινοτικούς οργανισμούς (Άρθρο 43).

Ο Κώδικας έχει ως στόχο να εξηγήσει με περισσότερες λεπτομέρειες τι σημαίνει στην πράξη το δικαίωμα στη χρηστή διοίκηση που περιλαμβάνεται στο Χάρτη.

Δικαίωμα χρηστής διοίκησης

(Άρθρο 41 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων¹⁾)

- 1** Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα στην αμερόληπτη, δίκαιη και εντός ευλόγου προθεσμίας εξέταση των υποθέσεών του από τα όργανα και τους οργανισμούς της Ένωσης.
- 2** Το δικαίωμα αυτό περιλαμβάνει ιδίως:
 - Το δικαίωμα κάθε προσώπου σε προηγούμενη ακρόαση προτού ληφθεί ατομικό μέτρο εις βάρος του,
 - Το δικαίωμα κάθε προσώπου να έχει πρόσβαση στο φάκελό του, τηρουμένων των νομίμων συμφερόντων της εμπιστευτικότητας και του επαγγελματικού και επιχειρηματικού απορρήτου,
 - Την υποχρέωση της διοίκησης να αιτιολογεί τις αποφάσεις της.
- 3** Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα στην αποκατάσταση εκ μέρους της Κοινότητας της ζημίας που του προξένησαν τα όργανα ή οι υπάλληλοί της κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, σύμφωνα με τις γενικές αρχές που είναι κοινές στα δίκαια των κρατών μελών.
- 4** Κάθε πρόσωπο μπορεί να απευθύνεται στα όργανα της Ένωσης σε μια από τις γλώσσες των συνθηκών και πρέπει να λαμβάνει απάντηση στην ίδια γλώσσα.

(¹) Το Άρθρο 41 του Χάρτη αντιστοιχεί στο Άρθρο ΙΙ-101 του Συντάγματος.

Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής διερευνά πιθανές περιπτώσεις κακοδιοίκησης στις δραστηριότητες των οργάνων και οργανισμών της Ένωσης, σύμφωνα με το Άρθρο 195 της Συνθήκης Ε.Κ. και το Καταστατικό του Διαμεσολαβητή². Ο ορισμός που δίνει ο Διαμεσολαβητής στον όρο «κακοδιοίκηση» στην Ετήσια Έκθεση του 1997 είναι ο εξής:

«Περίπτωση κακοδιοίκησης σημειώνεται όταν ένα δημόσιο όργανο παραλείπει να ενεργήσει σύμφωνα με κανόνα ή αρχή που το δεσμεύει».

Ο ορισμός αυτός έχει εγκριθεί από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο.

Διαμεσολαβητής

(Άρθρο 43 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων³)

Κάθε πολίτης της Ένωσης ή κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που κατοικεί ή έχει την καταστατική έδρα του σε κράτος μέλος, έχει δικαίωμα να προσφεύγει στον Διαμεσολαβητή της Ένωσης, σχετικά με περιπτώσεις κακοδιοίκησης στο πλαίσιο της δράσης των κοινοτικών οργάνων ή οργανισμών, με εξαίρεση το Δικαστήριο και το Πρωτοδικείο κατά την άσκηση των δικαιοδοτικών καθηκόντων τους.

Κατά την έγκριση του Κώδικα, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο υιοθέτησε επίσης ένα ψήφισμα με το οποίο καλούσε τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή να τον εφαρμόζει όταν διερευνά εάν υπάρχουν περιπτώσεις κακοδιοίκησης, προκειμένου να κάνει πράξη το δικαίωμα των πολιτών στη χρηστή διοίκηση που περιέχεται στο Άρθρο 41 του Χάρτη. Όταν λοιπόν διερευνά υποθέσεις πιθανής κακοδιοίκησης, ο Διαμεσολαβητής λαμβάνει δεόντως υπόψη του τους κανόνες και τις αρχές που περιλαμβάνονται στον Κώδικα.

(²) Απόφαση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου σχετικά με το καθεστώς του ευρωπαϊκού διαμεσολαβητή και τους γενικούς όρους άσκησης των καθηκόντων του, ΕΕ L 113 της 4.5.1994, σελ. 15.

(³) Το Άρθρο 43 του Χάρτη αντιστοιχεί στο Άρθρο II-103 του Συντάγματος.

Ένας Ευρωπαϊκός διοικητικός νόμος

Όταν υιοθέτησε τον Κώδικα, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο κάλεσε την Ευρωπαϊκή Επιτροπή να υποβάλει εν ευθέτω χρόνω πρόταση Κανονισμού που να περιέχει τον Κώδικα. Το σκεπτικό της πρωτοβουλίας ήταν ότι ένας Κανονισμός θα ανεδείκνυε τη δεσμευτική φύση των κανόνων και των αρχών που εμπεριέχονται στον Κώδικα, θα προήγαγε την ομοιόμορφη εφαρμογή του από όλα τα Κοινοτικά όργανα και τους Κοινοτικούς οργανισμούς και θα προωθούσε έτσι τη διαφάνεια και τη συνέπεια.

Στην παρούσα φάση, ο στόχος αυτός θα μπορούσε να επιτευχθεί καλύτερα με βάση μια πρόταση από την Επιτροπή για έναν Ευρωπαϊκό νόμο περί χρηστής διοίκησης. Το Άρθρο III-398 του Συντάγματος θα μπορούσε να χρησιμεύσει ως νομική βάση για ένα τέτοιο νόμο. Το Άρθρο αυτό ορίζει ότι:

«Κατά την εκπλήρωση της αποστολής τους, τα θεσμικά και λοιπά όργανα και οι οργανισμοί της Ένωσης στηρίζονται σε ευρωπαϊκή διοίκηση ανοιχτή, αποτελεσματική και ανεξάρτητη.

Τηρουμένου του κανονισμού υπηρεσιακής κατάστασης και του καθεστώτος που θεσπίζονται βάσει του άρθρου III-427, ευρωπαϊκός νόμος καθορίζει τις συναφείς διατάξεις.»

Ο Διαμεσολαβητής θα συνεχίσει να τονίζει την πρόσθετη αξία που θα είχε η μετατροπή του Κώδικα σε Ευρωπαϊκό νόμο. Κάτι τέτοιο θα βοηθούσε στην εξάλειψη της σύγχυσης που επικρατεί σήμερα λόγω της συνύπαρξης διαφορετικών κωδικών για τα περισσότερα Κοινοτικά όργανα και τους Κοινοτικούς οργανισμούς, θα εξασφάλιζε ότι τα όργανα και οι οργανισμοί εφαρμόζουν τις ίδιες βασικές αρχές στις σχέσεις τους με τους πολίτες και θα υπογράμμιζε, τόσο για τους πολίτες όσο και για τους υπαλλήλους, τη σημασία που έχουν τέτοιες αρχές.

Ο Ευρωπαϊκός Κώδικας Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς

Ο Κώδικας που εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο περιέχει τις εξής ουσιαστικές διατάξεις:

Άρθρο 1

Γενική Διάταξη

Στις σχέσεις τους με το κοινό, τα όργανα και οι υπάλληλοί 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 απόσπαση 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 διοικήσεών 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 διέπονται από τον Κανονισμό Υπηρεσιακής Κατάστασης.

Άρθρο 4

Νομιμότητα

Ο υπάλληλος ενεργεί σύμφωνα με το δίκαιο και εφαρμόζει τους 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 μεταχείρισης. Μέλη του κοινού που ευρίσκονται στην ίδια κατάσταση τυγχάνουν όμοιας μεταχείρισης.
2. Εάν υπάρξει διαφορά μεταχείρισης, ο υπάλληλος εξασφαλίζει ότι αυτή δικαιολογείται από τα αντικειμενικά 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, ιδιοκτησία, καταγωγή, αναπηρία, ηλικία, 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 επιβαρύνσεων 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 ασκούνται αποκλειστικά για τους σκοπούς για τους 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 ενέργειες που επηρεάζουν δυσμενώς μέλη του κοινού καθώς και από οποιαδήποτε προτιμησιακή μεταχείριση για οποιουσδήποτε 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 τη λήψη αποφάσεων, ο υπάλληλος λαμβάνει υπόψη τους σχετικούς παράγοντες και τους σταθμίζει κατάλληλα στην απόφαση, αποκλείοντας από την εξέτασή 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 συνήθεις 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 πώς έχει ενεργήσει το όργανο στο παρελθόν.
3. Εφόσον παραστεί ανάγκη, ο υπάλληλος συμβουλεύει το κοινό πώς να φέρει ενώπιον της δικαιοσύνης ένα ζήτημα που εμπίπτει στο πεδίο δραστηριότητάς του και πώς να παρακολουθήσει το χειρισμό του ζητήματος.

Άρθρο 11

Δικαιοσύνη

Ο υπάλληλος ενεργεί αμερόληπτα, δίκαια και λογικά.

Άρθρο 12

Ευγένεια

1. Ο υπάλληλος είναι ευσυνείδητος, 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 συγγνώμη 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 έφεσης 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

Αναγνώριση 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 αυτός 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, 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 διαβιβάστηκε ο φάκελος.
3. Ο υπάλληλος επισημαίνει στον ιδιώτη ή το συλλογικό φορέα σφάλματα και παραλείψεις που ενδεχομένως υπάρχουν στα έγγραφα και τους 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 συμφέροντά του, να υποβάλλει 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. Στην περίπτωση αυτή, οριστική απόφαση πρέπει να γνωστοποιηθεί στο 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 συλλογιστική.
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 συλλογιστική.

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 άσκησή τους.
2. Οι αποφάσεις ειδικότερα αναφέρουν τη δυνατότητα δικαστικών διαδικασιών και παραπόνων προς 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. Ο υπάλληλος εξασφαλίζει ότι οι αποφάσεις που θίγουν τα δικαιώματα ή συμφέροντα μεμονωμένων 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 αυτών¹.
2. Ο υπάλληλος ειδικότερα αποφεύγει την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων για μη νόμιμους σκοπούς ή τη διαβίβαση παρόμοιων δεδομένων σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα.

⁽¹⁾ ΕΕ L 8 της 12.1.2001, σελ. 1.

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 αρμοδιότητάς 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 διατυπώσει την αίτησή του γραπτώς.
3. Εάν, για λόγους εμπιστευτικότητας, ο υπάλληλος δεν 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 ονοματεπώνυμό 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 διεκπεραιώνει 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. 1049/2001².
2. Εάν ο υπάλληλος δεν είναι δυνατόν να συμμορφωθεί με προσωπική έκκληση πρόσβασης σε έγγραφα, ο ενδιαφερόμενος πολίτης ειδοποιείται να την διατυπώσει γραπτώς.

(²) EE L 145 της 31.5.2001, σελ. 43.

Άρθρο 24

Τήρηση επαρκούς μητρώου

Οι υπηρεσίες του οργάνου τηρούν επαρκές μητρώο της εισερχόμενης 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. Ει 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

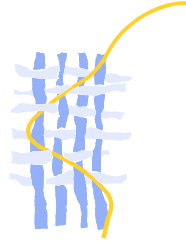
Οποιαδήποτε παράλειψη οργάνου ή υπαλλήλου να συμμορφωθεί με τις αρχές που περιέχονται στον παρόντα Κώδικα ενδέχεται να αποτελέσει αντικείμενο καταγγελίας προς τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή σύμφωνα με το άρθρο 195 της Συνθήκης Ίδρυσης της Ευρωπαϊκής Κοινότητας και το Καθεστώς του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή³.

Άρθρο 27

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.

⁽³⁾ Απόφαση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου σχετικά με το καθεστώς του ευρωπαϊκού διαμεσολαβητή και τους γενικούς όρους άσκησης των καθηκόντων του, ΕΕ L 113 της 4.5.1994, σελ. 15.



The European Ombudsman
1, avenue du Président Robert Schuman
BP 403

F-67001 Strasbourg Cedex

Τηλ.: (33) 388 17 23 13

Φαξ: (33) 388 17 90 62

Ηλεκτρονική διεύθυνση: euro-ombudsman@europarl.eu.int

Ιστοσελίδα: <http://www.euro-ombudsman.eu.int>