

Europski kodeks o dobrom ponašanju zaposlenih u upravi

Dokument - 01/03/2002

Kodeks koji je odobrio Europski parlament sadrži sljedeće temeljne odredbe [1] :

Članak 1. - General provision

U svojim odnosima s javnošću, institucije i njihovi službenici poštuju načela iz ovog Kodeksa o dobrom ponašanju zaposlenika u administraciji, u daljem tekstu pod nazivom „Kodeks“.

Članak 2. - Osobni opseg primjene

1. Kodeks se odnosi na sve službenike i ostale zaposlenike na koje se odnose Propisi o službenicima i Uvjeti o zapošljavanju ostalih zaposlenika u smislu njihovih odnosa s javnošću. U ovom dokumentu termin „službenik“ odnosi se na službenike i ostale zaposlenike.
2. Institucije i njihova administracija poduzimaju potrebne mjere kojima jamče da se odredbe ovog Kodeksa primjenjuju i na ostale osobe koje s njima rade, kao što su osobe zaposlene prema ugovorima o djelu, stručnjaci iz nacionalnih civilnih službi i pripravnici.
3. Pojam „javnost“ znači privatne i pravne osobe, bez obzira na to imaju li prebivalište ili registrirano sjedište u državi članici.
4. U svrhu ovog Kodeksa: a. Pojam „Institucija“ označava instituciju, tijelo, ured ili agenciju EU-a. b. „Službenik“ označava službenika ili drugog zaposlenika Europske unije.

Članak 3. - Područje primjene

1. Ovaj Kodeks sadrži opća načela dobrog ponašanja zaposlenika u administraciji koja vrijede za sve odnose Institucija i njihovih administracija s javnošću, ukoliko oni nisu regulirani posebnim odredbama.
2. Načela ovog Kodeksa ne primjenjuju se na odnose između institucija i njihovih službenika. Ti



odnosi regulirani su Propisima o osoblju.

Članak 4. - Zakonitost

Službenik djeluje prema zakonu i primjenjivati propise i procedure zapisane u zakonodavstvu EU-a. Službenik posebice nastoji omogućiti da odluke koje utječu na prava ili interese pojedinaca budu pravovaljane i da njihov sadržaj bude u skladu sa zakonom.

Članak 5. - Nepostojanje diskriminacije

1. Tijekom svojeg postupanja sa zahtjevima iz javnosti i donošenja odluka službenik jamči poštovanje načela jednakosti. Pripadnici javnosti koji se nalaze u istoj situaciji moraju dobiti sličan tretman.
2. Ako dođe do bilo kakve razlike u tretmanu, službenik jamči da će to biti opravdano objektivnim relevantnim značajkama posebnog slučaja.
3. Službenik posebice izbjegava svu neopravdanu diskriminaciju između pripadnika javnosti na osnovi njihove nacionalnosti, spola, rase, boje, etničke ili društvene pripadnosti, porijekla, jezika, vjere ili uvjerenja, političkog ili nekog drugog mišljenja, pripadništva nacionalnoj manjini, imovine, rođenja, nesposobnosti, starosti ili spolne orijentacije.

Članak 6. - Proporcionalnost

1. Pri donošenju odluka službenik jamči da mjere koje se poduzimaju budu proporcionalne željenom cilju. Službenik posebice izbjegava ograničavanje prava građana ili izazivanja njihovih troškova kada ta ograničenja ili troškovi nisu u razumnom odnosu sa svrhom akcije koja se poduzima.
2. Pri donošenju odluka službenik poštuje pravednu ravnotežu između interesa privatnih osoba i interesa opće javnosti.

Članak 7. - Nepostojanje zloupotrebe ovlasti

Ovlasti se primjenjuju isključivo u svrhu za koje su date putem relevantnih odredbi. Službenik posebice izbjegava korištenje tih ovlasti u svrhe koje zakonski nisu utemeljene ili koje nisu motivirane nikakvim javnim interesom.

Članak 8. - Nepristranost i neovisnost



1. Službenik mora biti nepristran i neovisan. Službenik se suzdržava od svih arbitarnih radnji koje mogu imati negativan utjecaj na pripadnike javnosti, kao i od bilo kakvog povlaštenog postupanja po bilo kojim osnovama.
2. Ponašanje službenika nikada ne smije biti vođeno osobnim, obiteljskim ili nacionalnim interesima ili političkim pritiskom. Službenik ne sudjeluje u odlukama u kojima on ili ona ili bilo koji član njegove ili njezine bliže obitelji ima finansijski interes.

Članak 9. - Objektivnost

Pri donošenju odluka službenik će uzeti u obzir relevantne čimbenike i odvagnuti ih prema njihovoј težini u odluci, a iz razmatranja će isključiti sve irelevantne elemente.

Članak 10. - Opravdana očekivanja, konzistencija i savjetovanje

1. Službenik mora biti konzistentan pri svom administrativnom ponašanju, kao i pri administrativnom djelovanju institucije. Službenik će poštovati uobičajenu administrativnu praksu institucije ukoliko nema opravdanih temelja za odstupanje od te prakse u pojedinom slučaju. Kada takvi temelji postoje, isti se iskazuju u pismenom obliku.
2. Službenik poštaje opravdana i razumna očekivanja koja pripadnici javnosti imaju u smislu dosadašnjeg djelovanja institucije.
3. U slučajevima kada je to potrebno, službenik savjetuje javnost o tome kako treba postupati u vezi s predmetom koji mu/joj je povjeren i što treba poduzeti u vezi s njim.

Članak 11. - Pravednost

Službenik mora djelovati nepristrano, pravedno i razumno.

Članak 12. - Dužna pažnja

1. U odnosima s javnošću službenik je uslužan, korektan, uljudan i pristupačan. Pri odgovaranju na korespondenciju, telefonskim razgovorima i slanju elektroničke pošte službenik će pokušati biti od što veće pomoći, te će na pitanja koja se postavljaju pokušati odgovoriti što potpunije i točnije.
2. Ako službenik nije odgovoran za predmet o kojem se radi, uputit će građanina na odgovarajuće službe.



3. Ako dođe do pogreške koja negativno utječe na prava i interes pripadnika javnosti, službenik će se za nju ispričati i pokušati ispraviti negativan utjecaj koji proizlazi iz njegove/njezine pogreške na najbrži mogući način te obavijestiti pripadnika javnosti o svim pravima na prigovor u skladu s člankom 19. Kodeksa.

Članak 13. - Odgovaranje na dopise na jeziku građana

Službenik će osigurati da svaki građanin Unije ili bilo koji pripadnik javnosti koji bude pisao instituciji na jednom od jezika koje određuje Ugovor, dobije odgovor na istom jeziku. Isto vrijedi, u onoj mjeri koliko je to moguće, za pravne osobe kao što su udruženja (nevladine organizacije) i tvrtke.

Članak 14. - Potvrda o primitku i upućivanje na nadležnog službenika

1. Svaki dopis ili pritužba upućena Instituciji mora dobiti potvrdu o primitku u roku od dva tjedna, osim u slučaju ako se u tom razdoblju može poslati odgovarajući odgovor.
2. Odgovor ili potvrda o primitku mora sadržavati ime i telefon službenika koji se bavi tim pitanjem, kao i službu kojoj on/ona pripada.
3. U slučajevima kada se dopis ili pritužba zloupotrebljava slanjem u prevelikom broju ili zbog ponavljanja ili besmislenosti, nije potrebno slati potvrdu o primitku ili odgovor.

Članak 15. - Obveza proslijđivanja nadležnoj službi institucije

1. Ako se dopis ili pritužba instituciji naslovljava ili upućuje nekoj od općih uprava, nekoj od uprava ili nekoj od jedinica koja nije nadležna za to pitanje, njezini službenici moraju zajamčiti da će se predmet bez odlaganja proslijediti nadležnoj službi institucije.
2. Službenik koji je prvotno primio dopis ili pritužbu obavijestit će pošiljatelja o tom prijenosu i navesti ime i telefonski broj službenika kojem je predmet proslijeden.
3. Službenik pripadnike javnosti ili organizacija upozorava na sve pogreške ili nedostatke u dokumentaciji i daje im prigodu da ih isprave.

Članak 16. - Pravo na saslušanje i pravo na davanje izjava

1. U slučajevima kada se radi o pravima ili interesima pojedinaca, službenik mora zajamčiti da



u svakoj fazi u postupku donošenja odluke budu poštovana prava na obranu.

2. Svaki pripadnik javnosti ima pravo, u slučaju kada se mora donijeti odluka koja utječe na njegova/njezina prava, dostaviti pismene komentare i, kada je to potrebno, prije donošenja odluke dostaviti usmene primjedbe.

Članak 17. - Razuman vremenski rok za donošenje odluka

1. Službenik mora osigurati da odluka o svakom zahtjevu ili pritužbi instituciji bude donesena u razumnom vremenskom roku, bez odgode i, u svakom slučaju, najkasnije dva mjeseca od dana primitka. Isto pravilo primjenjuje se pri odgovaranju na dopise pripadnika javnosti i pri odgovaranju na administrativne bilješke koje je službenik poslao svojim nadređenim sa zahtjevom za uputama u vezi s odlukama koje treba donijeti.
2. Ako se o zahtjevu ili pritužbi instituciji zbog složenosti predmeta ne može donijeti odluka u gore navedenom vremenskom roku, službenik o tome mora obavijestiti pošiljatelja u najkraćem mogućem roku. U tom slučaju pošiljatelj se o konačnoj odluci mora izvijestiti u najkraćem mogućem roku.

Članak 18. - Obveza obrazlaganja odluka

1. Svaka odluka institucije koja može negativno utjecati na prava ili interes privatne osobe mora sadržavati obrazloženje na kojem se temelji i u njoj moraju biti jasno navedene relevantne činjenice i pravna utemeljenost.
2. Službenik mora izbjegavati donošenje odluka koje se temelje na kratkim ili nejasnim temeljima ili koje ne sadrže pojedinačna obrazloženja.
3. Ako, zbog velikog broja osoba na koje se odnose slične odluke, nije moguće detaljno obrazložiti utemeljenost odluke, te ako se zbog toga dostavljaju standardni odgovori, službenik mora jamčiti da će nakon toga građaninu koji bude to izričito zatražio pružiti pojedinačna obrazloženja.

Članak 19. - Navođenje mogućnosti za prigovor

1. Odluka institucije koja može negativno utjecati na prava ili interes privatne osobe mora sadržavati navode o mogućnostima prigovora koje mu stoje na raspolaganju u svrhu osporavanja odluke. Posebice mora biti navedena priroda pravnih lijekova, tijela u kojima se mogu izvršiti te vremenski rokovi njihovog izvršenja.
2. Odluke se posebice moraju odnositi na mogućnost pokretanja sudskih postupaka i pritužbi



ombudsmanu prema odgovarajućim odredbama članaka 263. i 228. Ugovora o funkcioniranju Europske unije.

Članak 20. - Obavješćivanje o odluci

1. Službenik jamči da osobe na čija prava ili interes odluka utječe o toj odluci budu izviješteni pisanim putem, odmah po donošenju odluke.
2. Službenik se suzdržava od obavješćivanja ostalih izvora o odluci dok osoba ili osobe na koje se odluka odnosi ne budu obaviještene.

Članak 21. - Zaštita podataka

1. Službenik koji se bavi osobnim podacima koji se odnose na građanina mora poštovati privatnost i integritet pojedinca u skladu s odredbama Propisa (EZ) br. 45/2001 Europskog parlamenta i Vijeća od 18. prosinca 2000. o zaštiti pojedinaca pri obradi osobnih podataka u institucijama i tijelima Zajednice te slobodnom protoku takvih podataka [2].
2. Službenik će posebice izbjegavati obradu osobnih podataka u nezakonite svrhe ili prijenos takvih podataka neovlaštenim osobama.

Članak 22. - Zahtjevi za informacijama

1. Službenik mora, kada je odgovoran za predmet o kojem se radi, pripadnicima javnosti osigurati informacije koje oni zahtijevaju. Kada je to prikladno, službenik mora, unutar svojih nadležnosti, dati savjet o tome kako treba pokrenuti administrativni postupak. Službenik mora paziti na to da informacije koje dostavlja budu jasne i razumljive.
2. Ako je usmeni zahtjev za informacijama presložen ili preopsežan za obradu, službenik će dotičnoj osobi savjetovati da svoj zahtjev formulira u pismenom obliku.
3. Ako službenik ne smije otkriti tražene informacije zbog njihove povjerljivosti, on ili ona će, u skladu s člankom 18. ovog Kodeksa, navesti dotičnoj osobi razloge zašto ne može prenijeti te informacije.
4. Kod zahtjeva za informacijama o pitanjima za koje nije odgovoran, službenik će zamolitelja uputiti na nadležnu osobu i navesti ime i telefonski broj te osobe. Kod zahtjeva za informacijama koje se odnose na neku drugu instituciju EU-a, službenik će zamolitelja uputiti na tu instituciju.
5. Ako je to primjерeno, službenik mora, ovisno o predmetu zahtjeva, uputiti osobu koja traži informacije na službu u instituciji koja je odgovorna za pružanje informacija javnosti.



Članak 23. - Zahtjevi za javnim pristupom dokumentima

1. Službenik će postupati sa zahtjevima za pristupom dokumentima u skladu s pravilima koje je prihvatile institucija i u skladu s općim načelima i ograničenjima zapisanim u Propisima (EZ) br. 1049/2001 [3] .
2. Ako službenik ne može udovoljiti usmenom zahtjevu za pristupom dokumentima, građaninu se mora savjetovati da zahtjev formulira u pismenom obliku.

Članak 24. - Ispravno vođenje evidencije

Odjeli institucije moraju voditi ispravnu evidenciju o primljenoj i poslanoj pošti, dokumentima koje zaprimaju i mjerama koje poduzimaju.

Članak 25. - Objavljivanje kodeksa

1. Institucija poduzima učinkovite mjere da obavijesti javnost o pravima koja joj pripadaju prema ovom Kodeksu. Ako je to moguće, tekst će učiniti dostupnim u elektroničkom obliku na svojim internetskim stranicama.
2. U ime svih institucija, Komisija objavljuje i distribuira Kodeks građanima u obliku brošure.

Članak 26. - Pravo na pritužbu Europskom ombudsmanu

Svako nepridržavanje načela ovog Kodeksa od strane Institucije ili službenika može biti predmet pritužbe Europskom ombudsmanu u skladu s člankom 228. Ugovora o funkcioniranju Europske unije i Statuta Europskog ombudsmana [4] .

Članak 27. - Revizija rada

Svaka institucija vrši reviziju implementacije Kodeksa nakon dvije godine rada i o rezultatima revizije izvješćuje Europskog ombudsmana.

[1] Tekst koji slijedi ažuriran je kako bi se u obzir uzele promjene uvedene u terminologiji temeljnih Ugovora te označavanju njihovih članaka temeljem Lisabonskog ugovora, kao i revizijom iz 2008. Statuta ombudsmana. Potrebno je ispraviti i određene tipografske, ali i jezične pogreške.

[2] SL L 8, 12.01.2001., str. 1.



[3] SL L 145, 31.05.2001., str. 43.

[4] Odluka Europskog parlamenta o propisima i općim uvjetima koji reguliraju izvršavanje dužnosti ombudsmana, SL 1994 L 113, str. 15., kako je zadnje izmijenjena Odlukom Europskom parlamentu 2008/587/EZ, Euratom od 18. lipnja 2008., SL 2008 L 189, str. 25.