



## Europski kodeks o dobrom ponašanju zaposlenih u upravi

Dokument - 01/03/2002

Europski ombudsman

Europski kodeks o dobrom ponašanju zaposlenih u upravi

HR

Naša je zadaća služiti demokraciji u suradnji s institucijama Europske unije s ciljem stvaranja djelotvornije, odgovornije, transparentnije i etičnije uprave.

Sadržaj

2 Predgovor 4 Uvod 12 Europski kodeks o dobrom ponašanju zaposlenih u upravi

Predgovor

Poštovani čitatelju,

vrlo sam sretna što Vam mogu predstaviti ovo ažurirano izdanje *Europskog kodeksa o dobrom ponašanju zaposlenih u upravi*, čiju je prvu inačicu 2001. godine odobrio Europski parlament.

U svojoj ulozi europske ombudsmanice imala sam priliku uvjeriti se u poštenje, predanost i humanost mnogih europskih javnih službenika. Ovaj Kodeks osmišljen je na način da se njime podupiru njihovi napori širenjem primjera najbolje prakse i promicanjem, unutar institucija i izvan njih, usklađene europske kulture javne uprave koja je usredotočena na građane i koja ne samo da svoje građane, poduzetnike i dionike sluša nego i iz tih odnosa uči.

Kodeksom se pružaju smjernice o praktičnim koracima koje bi trebalo poduzeti kako bi se postigla bolja učinkovitost, transparentnost i odgovornost, a moj će Vam ured uvijek sa zadovoljstvom pružiti dodatne neslužbene savjete ako Vam oni budu potrebni.

Institucije EU-a u svom se radu oslanjaju na bogato iskustvo i stajališta država članica. Stvaranje međusobno dogovorene i usklađene kulture pružanja usluga stoga može predstavljati izazov. Ipak, institucije postaju sve više svjesne praktičnog poslovnog argumenta za pristup usredotočen na građane, a ja se nadam da će se to osvještavanje nastaviti.

Smatram da je ovaj Kodeks danas potrebniji no ikada jer smo, kao nikada do sada, suočeni s preispitivanjem europskih načina donošenja odluka. Sigurna sam da su postupci donošenja odluka općenito dovoljno postojani da ustraju pod teretom tog preispitivanja. No institucije moraju preispitivanje prihvatiti kao normu kojom se mjeri njihova odgovornost i ne smiju



zauzimati obrambeni ili izbjegavajući stav.

Građani EU-a imaju temeljno pravo na dobru upravu u skladu s Poveljom. Institucije stoga moraju pozdravljati promjene i izazove te biti proaktivne u poboljšavanju i unaprjeđivanju kvalitete i učinkovitosti svoga rada.

Ovaj je Kodeks doprinos moje institucije suočavanju s tim izazovima. Hvala Vam što ste odvojili vrijeme da biste ga pročitali. Ako Vam je potrebna pomoć ili bilo kakve informacije, s povjerenjem se možete obratiti mom uredu.

*Le gach dea-ghuí,*

Emily O'Reilly Europska ombudsmanica

Uvod

Dobra uprava u institucijama, tijelima, uredima i agencijama Europske unije („institucije Europske unije“) koristi svim građanima i stanovnicima Europske unije. Od posebne je važnosti osobama koje su s institucijama EU-a u izravnom doticaju.

Otkako ga je 2001. odobrio Europski parlament, *Europski kodeks o dobrom ponašanju zaposlenih u upravi* postao je ključnim instrumentom za praktičnu primjenu načela dobre uprave. On pojedinim građanima pomaže pri razumijevanju i ostvarenju njihovih prava te promiče zanimanje javnosti za otvorenu, djelotvornu i neovisnu europsku upravu.

Kodeks građanima pomaže da dobiju uvid u standarde u upravi koje imaju pravo očekivati od institucija EU-a. Istodobno je službenicima koristan vodič za odnose s javnošću. Konkretizacijom načela dobre uprave, Kodeks pridonosi osnaživanju najviših standarda u upravi.

Istodobno s odobrenjem Kodeksa, Europski parlament usvojio je i rezoluciju kojom se prilikom utvrđivanja slučajeva loše uprave Europski ombudsmanica poziva na primjenu Kodeksa. U skladu s time, ombudsman se tijekom svojih ispitivanja, kao i u svojem proaktivnom radu na promicanju dobre uprave, na odgovarajući način poziva na Kodeks.

Člankom 228. Ugovora o funkcioniranju Europske unije, Europski ombudsman ovlašten je za provođenje istraga o nepravilnosti u djelovanju uprave kada je riječ o institucijama, tijelima, uredima i agencijama Unije, s iznimkom Suda Europske unije u izvršavanju njegovih pravosudnih ovlasti.

Svaki građanin Unije ima pravo uložiti pritužbu ombudsmanu. Osobe s boravištem u jednoj od članica, tvrtke i udruge također mogu podnositi pritužbe.

Ovo je jedno od temeljnih građanskih prava u Uniji, zajamčeno Poveljom o temeljnim pravima (članak 43.).

Nije potreban preduvjet da je podnositelj pritužbe osobno oštećen lošom upravom ili da je slučaj za njega od bilo kakva posebna interesa.



Ombudsmanica također provodi istrage na vlastitu inicijativu. Uvod Pravo na dobru upravu Ombudsman nije ovlašten za donošenje pravno obvezujućih odluka, niti je *Europski kodeks dobrog ponašanja za zaposlene u upravi* pravno obvezujući instrument. Međutim, dijelovi Kodeksa preklapaju se s temeljnim pravom na dobru upravu, koje je pozorno ugrađeno u članak 41. Povelje o temeljnim pravima Europske unije.

Od stupanja na snagu Ugovora iz Lisabona u prosincu 2009., Povelja o temeljnim pravima ima jednaku pravnu snagu kao i ugovori. Shodno tome, svakoj je osobi zajamčeno pravo na dobru upravu putem institucija EU-a kad su u pitanju pravni predmeti te osobe.

Pravo na dobru upravu (članak 41. Povelje Europske unije o temeljnim pravima)

1. Svaki pojedinac ima pravo da njegov ili njezin predmet bude razmatran nepristrano i pošteno u razumnom vremenskom roku od strane institucija, tijela, ureda i agencija Europske unije.
2. Ovo pravo uključuje: a. pravo svake osobe na saslušanje prije poduzimanja bilo kakve pojedinačne mjere koja bi na nju mogla nepovoljno utjecati;  
  
b. pravo svake osobe na pristup svom dosjeu, uz poštovanje zakonskih interesa povjerljivosti te profesionalne i poslovne tajne; c. obvezu uprave da obrazloži svoje odluke.
3. Svaka osoba ima pravo da joj Unija nadoknadi svaku štetu koju uzrokuju njezine institucije ili njezini službenici pri obavljanju dužnosti, u skladu s općim načelima zajedničkim pravnim sustavima država članica.
4. Svaka se osoba može pismenim putem obratiti institucijama Unije na jednom od jezika Ugovora i mora dobiti odgovor na istom jeziku.

Uvod Načela javne službe

Cjelovita i ispravna primjena Kodeksa, Povelje o temeljnim pravima te općenito prava EU-a ovisi o postojanju uslužnosti uprave, pri čemu javni službenici razumiju i primjenjuju načela dobre uprave.

Etičke norme čine ključnu sastavnicu te uslužnosti.

U lipnju 2012., nakon javnog savjetovanja, ombudsman je objavio strogo pročišćenu verziju etičkih normi kojom se rukovodi javna uprava EU-a. Ona se u biti sastoji od pet načela javne službe navedenih neposredno u nastavku.

Načela javne službe kojima se trebaju voditi službenici EU-a

## **1. Posvećenost Europskoj uniji i njezinim građanima**

Službenici trebaju biti svjesni da institucije Unije postoje da bi služile interesima Unije i njezinih građana u ispunjavanju ciljeva ugovora.

Njihove preporuke i odluke trebaju biti donesene samo u cilju služenja tim interesima.



Službenici trebaju svoje funkcije obavljati na najbolji mogući način te u svakom trenutku težiti poštovanju najviših profesionalnih standarda.

Trebaju se s pozornošću odnositi prema svojem položaju, koji je od povjerenja javnosti, te biti dobar primjer drugima.

## **2. Integritet**

Službenici trebaju biti vođeni osjećajem za ispravno te se u svakom trenutku ponašati na način koji može podnijeti i najdetaljnije javne provjere. Ova obaveza nije potpuno ispunjena samo pukim djelovanjem u skladu sa zakonom.

Službenici se ne smiju dovesti u položaj financijske ili druge ovisnosti koji bi mogao utjecati na obavljanje njihovih funkcija, uključujući i primitak dara. Obvezni su odmah prijaviti bilo kakve privatne interese povezane sa svojim funkcijama.

Službenici su obvezni provoditi mjere izbjegavanja sukoba interesa i pojave takvih sukoba. Trebaju djelovati brzo i u cilju rješavanja svakoga nastalog sukoba. Ova je obveza na snazi i nakon napuštanja dužnosti.

## **3. Objektivnost**

Službenici trebaju biti nepristrani, bez predrasuda, vođeni dokazima i voljni saslušati različita gledišta. Trebaju moći prepoznati i ispraviti pogreške.

Tijekom postupaka u kojima se provode komparativne procjene, državni službenici trebaju svoje preporuke i odluke temeljiti samo na zaslugama i drugim čimbenicima propisanim zakonom.

Službenici ne smiju diskriminirati ili dopustiti da činjenica da im se određena osoba sviđa ili ne sviđa utječe na njihovo poslovanje.

Uvod

## **4. Poštovanje drugih**

Službenici se trebaju odnositi s poštovanjem jedni prema drugima i prema građanima. Trebaju biti ljubazni, spremni pomoći, biti točni i otvoreni za suradnju.

Trebaju ulagati iskreni napor u razumijevanje onoga o čemu drugi govore te se izražavati jasno i jednostavnim jezikom.

## **5. Transparentnost**



Službenici trebaju biti voljni razjasniti svoje aktivnosti i obrazložiti svoje postupke.

Trebaju voditi odgovarajuće zapisnike i biti otvoreni za uvid javnosti u njihovo poslovanje, uključujući i poštovanje ovih načela javnih službi.

Službenici ova načela trebaju imati na umu kako bi im ona olakšala pravilno razumijevanje i primjenu te ih usmjeravala prema pravilnim odlukama u situacijama koje zahtijevaju njihovu procjenu.

Ova načela tako pomažu u podizanju kvalitete javne uprave, osnaživanju vladavine zakona te smanjivanju mogućnost samovoljne primjene diskrecijske moći.

U relevantnim se slučajevima ombudsman poziva na ova načela tijekom uvida u moguću lošu upravu vezanu za aktivnosti institucija, tijela, ureda i agencija EU-a.

Kodeks i države članice

Kodeks, kao i članak 41. Povelje te načela javne službe, izravno je primjenjiv samo na institucije i službenike Europske unije.

No Kodeks je poslužio i kao nadahnuće za neke slične tekstove u državama članicama Europske unije, državama u statusu kandidata, kao i u trećim zemljama.

Nadalje, kao što je i precizirano u dodatnim objašnjenjima Povelje temeljnih prava, pravo na dobru upravu temelji se na pravu sudskih presedana Suda Europske unije vezanih za dobru upravu kao opće pravno načelo EU-a. Takva opća načela također su obveza i država članica u njihovu djelovanju unutar zakonskog djelokruga EU-a.

Europski kodeks o dobrom ponašanju zaposlenih u upravi

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 daljnjem 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.

**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.

Europski kodeks o dobrom ponašanju zaposlenih u upravi  
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 neovisanost

**1.** Službenik mora biti nepristran i neovisan. Službenik se suzdržava od svih arbitrarnih 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 financijski interes.

Europski kodeks o dobrom ponašanju zaposlenih u upravi Članak 9. Objektivnost

Pri donošenju odluka službenik će uzeti u obzir relevantne čimbenike i odvagnuti ih prema njihovoj 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 poštuje 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 interese 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.



Europski kodeks o dobrom ponašanju zaposlenih u upravi Članak 15. Obveza prosljeđivanja 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 prosljeđen.

**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.

Europski kodeks o dobrom ponašanju zaposlenih u upravi Članak 18. Obveza obrazlaganja odluka

**1.** Svaka odluka institucije koja može negativno utjecati na prava ili interese 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 interese 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 članka 263. i 228. Ugovora o funkcioniranju Europske unije.

Članak 20. Obavješćivanje o odluci

**1.** Službenik jamči da osobe na čija prava ili interese 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.** SL L 8, 12.01.2001., str. 1.

Europski kodeks o dobrom ponašanju zaposlenih u upravi

**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 primjereno, 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 prihvatila 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.

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

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.

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 Europskog parlamenta 2008/587/EZ, Euratom od 18. lipnja 2008., SL 2008 L 189, str. 25.

© Europska unija, 2015. Umnožavanje je dopušteno u obrazovne i nekomercijalne svrhe pod uvjetom navođenja izvora. Ovaj priručnik objavljen je na internetu:

<http://www.ombudsman.europa.eu> Dizajn i prijelom: Rosendahls - Schultz Grafisk,

Albertslund, Danska i EntenEller A/S, Valby, Danska. Ilustracije: Toril Bækmark. Oblikovanje: FrutigerNext i Palatino. Printed in Belgium Print ISBN 978-92-9212-721-3 .

doi:10.2869/65880 . QK-04-14-988-HR-C PDF ISBN 978-92-9212-691-9 . doi:10.2869/61365 .

QK-04-14-988-HR-N

Ako želite ispisanu opsežniju verziju ove brošure, molimo kontaktirajte Ured Europskog ombudsmana. Na vaš zahtjev, možemo vam dostaviti i zvučnu verziju.

**Europski ombudsman** 1 avenue du Président Robert Schuman CS 30403 F - 67001

Strasbourg Cedex T. +33 (0)3 88 17 23 13 F. +33 (0)3 88 17 90 62

<http://www.ombudsman.europa.eu>

QK-04-14-988-HR-C