

A helyes hivatali magatartás európai kódexe

Dokumentum - 01/03/2002

Az Európai Parlament által jóváhagyott kódex az alábbi anyagi jogi rendelkezéseket tartalmazza [1] :

1. cikk - Általános rendelkezés

A nyilvánossággal fenntartott kapcsolataik során az intézmények és tisztviselőik kötelesek tiszteletben tartani *A helyes hivatali magatartás európai kódexének* , a továbbiakban: „a Kódex”, elveit.

2. cikk - Személyi hatály

1. A Kódex a nyilvánossággal fenntartott kapcsolataik során minden olyan tisztviselőre és egyéb alkalmazottra alkalmazandó, akikre a Személyzeti Szabályzat és az Egyéb alkalmazottak alkalmazási feltételei vonatkoznak. A továbbiakban a tisztviselő kifejezés mind a tisztviselőkre, mind az egyéb alkalmazottakra vonatkozik.

2. Az Intézmények és hivatali ügyintézőik meghozzák a szükséges intézkedéseket annak biztosítása érdekében, hogy az e kódexben megállapított rendelkezések az intézményeknél dolgozó más olyan személyekre is vonatkozzanak, mint a magánjogi szerződés alapján foglalkoztatott személyekre, illetve a nemzeti közigazgatási szolgálatoktól érkező kirendelt szakértőkre és a gyakornokokra.

3. A „nyilvánosság” kifejezés természetes és jogi személyekre utal, függetlenül attól, hogy rendelkeznek-e lakóhellyel vagy létesítő okirat szerinti székhellyel valamely tagállamban.

4. E Kódex alkalmazásában: a. az „intézmény” kifejezés egy Uniós intézményt, szervet vagy hivatalt jelent; b. „tisztviselő” kifejezés az Európai Unió tisztviselőjét vagy egyéb alkalmazottját jelenti.

3. cikk - Tárgyi hatály



1. A Kódex tartalmazza a helyes hivatali magatartás azon általános elveit, amelyek az intézményeknek és hivatali apparátusaiuknak a nyilvánossággal fenntartott valamennyi kapcsolatára vonatkoznak, kivéve, ha azokról külön jogszabályok rendelkeznek.
2. A Kódexben meghatározott elvek nem vonatkoznak az intézmények és tisztviselőik közötti kapcsolatokra. Ezen a kapcsolatokra a Személyzeti Szabályzat szabályozza.

4. cikk - Jogszerűség

A tisztviselő köteles a jogszabályoknak megfelelően eljárni, és alkalmazni az Unió jogszabályokban megállapított szabályokat és eljárásokat. A tisztviselő köteles különös gondot fordítani arra, hogy a magánszemélyek jogait vagy érdekeit érintő határozatok megfelelő jogalappal rendelkeznek, illetve azok tartalma megfeleljen a jognak.

5. cikk - Diszkrimináció tilalma

1. A nyilvánosságtól érkező kérelmek kezelése és a határozatok meghozatala során a tisztviselő köteles biztosítani az egyenlő elbánás elvének tiszteletben tartását. A nyilvánosság azonos helyzetben lévő tagjait azonos elbánásban kell részesíteni.
2. Ha az elbánásban bármilyen eltérés mutatkozik, a tisztviselő köteles az adott eset objektív, releváns jellemzőivel az eltérést alátámasztani.
3. A tisztviselő köteles különösen a nyilvánosság tagjainak nemzetiségén, nemén, fajon, bőrszínén, etnikai vagy társadalmi hovatartozáson, genetikai jellemzőkön, nyelven, valláson vagy hiten, politikai vagy egyéb meggyőződésen, nemzeti kisebbségi hovatartozáson, tulajdonon, születésen, fogyatékoságon, koron vagy szexuális beállítottságon alapuló valamennyi indokolatlan diszkriminációját elkerülni.

6. cikk - Arányosság

1. A határozatok meghozatala során a tisztviselő köteles biztosítani, hogy a meghozott intézkedések arányosak az elérni kívánt céllal. A tisztviselő különösen a polgárok jogainak korlátozását, illetve velük szemben büntetések kiszabását köteles kerülni, ha ezen korlátozások vagy büntetések nincsenek ésszerű kapcsolatban az elérni kívánt intézkedés céljával.
2. A határozatok meghozatala során a tisztviselő köteles tiszteletben tartani a magánszemélyek érdekei és az általános közérdek közötti egyensúlyt.

7. cikk - Hatalommal való visszaélés tilalma



A hatásköröket kizárólag abból a célból lehet gyakorolni, amelyekre a vonatkozó rendelkezések felhatalmazást adnak. A tisztviselő különösen köteles tartózkodni attól, hogy e hatásköröket olyan célra használja, amelynek nincs jogalapja, vagy amely nem áll összhangban a közérdekkel.

8. cikk - Pártatlanság és függetlenség

1. A tisztviselő pártatlan és független. A tisztviselő köteles tartózkodni valamennyi, a nyilvánosságot hátrányosan érintő önkényes intézkedéstől, valamint a bármilyen indokkal alkalmazott megkülönböztetett elbánástól.
2. A tisztviselő magatartását nem irányíthatja személyes, családi vagy nemzeti érdek, illetve politikai nyomás. A tisztviselő nem vehet részt olyan határozat meghozatalában, amelyhez neki vagy közeli családtagjának pénzügyi érdeke fűződhet.

9. cikk - Objektivitás

A határozatok meghozatala során a tisztviselő köteles figyelembe venni a lényeges tényezőket és a határozatban minden tényezőt, a lényegtelen elemek figyelmen kívül hagyása mellett, megfelelően mérlegelni.

10. cikk - Jogos elvárások, következetesség és tanácsadás

1. A tisztviselő köteles saját hivatali magatartását tekintve, valamint az intézmény hivatali intézkedései terén következetesen eljárni. A tisztviselő köteles az intézmény szokásos hivatali gyakorlatának megfelelően eljárni, kivéve, ha egyedi esetben megalapozott oka van arra, hogy e gyakorlattól eltérjen. Ezen okokat írásban kell rögzíteni.
2. A tisztviselő köteles az intézmény korábbi gyakorlatát figyelembe véve tiszteletben tartani a nyilvánosság tagjainak jogos és ésszerű elvárásait.
3. A tisztviselő, szükség esetén, köteles tájékoztatni a közvéleményt arról, hogy egy hatáskörébe tartozó ügyben hogyan kell intézkedni, illetve hogyan kell eljárni egy adott ügy kezelése során.

11. cikk - Tisztességes eljárás

A tisztviselő pártatlanul, tisztességesen és ésszerűen köteles eljárni.



12. cikk - Megfelelő viselkedés

1. A tisztviselő a nyilvánossággal fenntartott kapcsolatainak során köteles szolgálatkész, helyesen és előzékenyen eljárni és a nyilvánosság rendelkezésére állni. A tisztviselő köteles a levelezés, telefonbeszélgetések és elektronikus levelezés során a lehető legsegítőkészebb lenni és a feltett kérdésekre a lehető legteljesebb mértékben és legpontosabban válaszolni.
2. Ha a tisztviselő nem illetékes az adott ügyben, az ügyfelet a megfelelő tisztviselőhöz köteles áttelni.
3. Ha olyan hiba fordul elő, amely hátrányosan érinti valamely ügyfél jogait vagy jogos érdekeit, a tisztviselő köteles bocsánatot kérni és a lehető legcélravezetőbb módon kijavítani a hibájából fakadó hátrányos hatásokat, továbbá tájékoztatni az ügyfelet jelen Kódex 19. cikkével összhangban fennálló jogorvoslati lehetőségekről.

13. cikk - Válaszlevelek az ügyfél által használt nyelven

A tisztviselő köteles biztosítani, hogy az Unió valamennyi polgára, illetve az ügyfelek, akik a Szerződés valamely nyelvén lépnek kapcsolatba az intézménnyel, ugyanezen nyelven kapjanak választ. Ez a rendelkezés lehető legteljesebb mértékben kiterjed a jogi személyekre is, úgymint egyesületek (NGO-k) és cégek.

14. cikk - Átvételi elismervény és az illetékes tisztviselő feltüntetése

1. Az intézményhez érkezett valamennyi levélre vagy panaszra két héten belül átvételi elismervényt kell visszaküldeni, kivéve, ha az érdemi válasz ezen időszakon belül megküldhető.
2. A válasznak vagy az átvételi elismervénynek fel kell tüntetnie az ügygel foglalkozó tisztviselő nevét és telefonszámát, valamint szolgálatának megnevezését.
3. Nem kell átvételi elismervényt és választ küldeni azokban az esetekben, amikor a levelek vagy panaszok sértőek, számuk túlzottan magas, illetve jellegük ismétlődő vagy tartalmuk lényegtelen.

15. cikk - Átvételi kötelezettség az intézmény illetékes szolgálatához

1. Ha az intézményhez érkezett levelet vagy panaszt olyan főigazgatóságnak, igazgatóságnak vagy egységnek címezték vagy küldték, amely arra nem illetékes, a szolgálat köteles biztosítani, hogy az aktát haladéktalanul áttegyék az intézmény illetékes szolgálatához.



2. Az a szolgálat, ahova a levél vagy panasz eredetileg beérkezett, értesíti az ügyfelet az áttételről, és megadja annak a tisztviselőnek nevét és telefonszámát, akihez az ügyet áttette.
3. A tisztviselő köteles felhívni az ügyfél figyelmét a dokumentumokban található valamennyi hibára vagy hiányosságra, és lehetőséget biztosítani azok orvoslására.

16. cikk - A meghallgatáshoz való jog és a nyilatkozattételi jog

1. Az egyéni jogokat és jogos érdekeket érintő esetekben a tisztviselő köteles biztosítani a védelemhez való jogok tiszteletben tartását a döntéshozatali eljárás minden szakaszában.
2. A nyilvánosság valamennyi tagja jogosult írásbeli észrevételeket tenni a jogait vagy jogos érdekeit érintő határozattal kapcsolatban, illetve szükség esetén jogosult a határozat meghozatala előtt szóbeli észrevételeket tenni.

17. cikk - Ésszerű határidő a döntések meghozatalára

1. A tisztviselő biztosítja, hogy az intézményhez intézett valamennyi kérelemmel vagy panasszal kapcsolatban ésszerű határidőn belül, haladéktalanul, de mindenképpen a beérkezés időpontjától számított maximum 2 hónapon belül határozat szülessen. Ez a rendelkezés a nyilvánosság tagjainak leveleire adandó válaszokra, valamint a tisztviselő által feletteseinek küldött olyan hivatali feljegyzésekre adott válaszokra is kiterjed, amelyekben a tisztviselő a meghozandó határozattal kapcsolatosan kér utasítást.
2. Ha az intézményhez intézett kérelemről vagy panaszról az abban felvetett kérdések bonyolultsága miatt a fent említett határidőn belül nem lehet határozatot hozni, a tisztviselő a lehető leghamarabb tájékoztatja erről az ügyfelet. Ebben az esetben a végleges döntésről a legrövidebb időn belül értesíteni kell az ügyfelet.

18. cikk - Indokolási kötelezettség

1. Az intézmény köteles megindokolni valamennyi, az ügyfelek jogait vagy jogos érdekeit esetlegesen hátrányosan érintő határozatát, illetve megjelölni az annak alapjául szolgáló indokokat, világosan feltüntetve a határozat lényeges tényeit és annak jogalapját.
2. A tisztviselő köteles kerülni az olyan határozatok meghozatalát, amelyek rövid vagy túl általános indokokon alapulnak, illetve amelyek nem tartalmaznak egyéni indoklást.
3. Ha a hasonló határozatokkal érintett személyek nagy száma miatt nem lehetséges részletesen közölni a határozat okait, és ezért szabványválaszok megfogalmazására kerül sor, a tisztviselő köteles a későbbiek folyamán az azt kifejezetten kérő ügyfélnek egyéni indoklást



nyújtani.

19. cikk - Fellebbezési lehetőségek feltüntetése

1. Az intézmény olyan határozata, amely hátrányosan érintheti az ügyfél jogait vagy jogos érdekeit, kötelező jelleggel tartalmazza a határozat megtámadására nyitva álló fellebbezési lehetőségeket. Így különösen feltünteti a jogorvoslatok jellegét, azon szerveket, amelyek előtt a jogosultság gyakorolható, illetve a gyakorlásukra nyitva álló határidőket.
2. A határozatok különösen azokra a bírósági eljárásokra és az Ombudsmanhoz intézett panasz lehetőségére tartalmaznak hivatkozást, amelyekre az Európai Közösséget létrehozó Szerződés 263. és 228. cikkében meghatározott feltételek alapján van lehetőség.

20. cikk - Értesítés a határozatról

1. A tisztviselő köteles biztosítani, hogy az ügyfél jogait és jogos érdekeit érintő a határozatokról a határozat meghozatalát követően azonnal értesítsék az érintett személyt vagy személyeket.
2. A tisztviselő az érintett személy vagy személyek tájékoztatásáig köteles tartózkodni a határozat más forrásokkal való közlésétől.

21. cikk - Adatvédelem

1. Az ügyféllel kapcsolatos személyes adatokkal foglalkozó tisztviselő köteles tiszteletben tartani az egyén magánszféráját és integritását, összhangban a személyes adatok közösségi intézmények és szervek által történő feldolgozása tekintetében az egyének védelméről, valamint az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló, 2000. december 18-i 45/2001/EK Európai Parlamenti és tanácsi rendelettel [2] .
2. A tisztviselő különösen köteles kerülni személyes adatok nem jogszerű célból történő feldolgozását, illetve az ilyen adatoknak felhatalmazással nem rendelkező személyek részére történő továbbítását.

22. cikk - Információkérés

1. A tisztviselő köteles tájékoztatni az ügyfelet az általa kért információkról olyan ügyekkel kapcsolatban, amelyekre hatásköre kiterjed. Szükség esetén a tisztviselő tanácsot ad arról, hogy hogyan lehet hivatali eljárást kezdeményezni illetékességi területén. A tisztviselő biztosítja, hogy a közölt információ világos és érthető legyen.



2. Ha az információra vonatkozó szóbeli kérelem túlságosan bonyolult vagy összetett ahhoz, hogy érdemben foglalkozni lehessen vele, a tisztviselő felkéri az érintett ügyfelet, hogy írásban fogalmazza meg kérését.
3. Amennyiben a tisztviselő nem teheti közzé az információt annak bizalmas jellege miatt, az e Kódex 18. cikkével összhangban köteles megjelölni az érintett számára azokat az okokat, amelyek miatt az információ közlését meg kell tagadnia.
4. A hatáskörébe nem tartozó ügyekre vonatkozó információkérés esetében a tisztviselő köteles az ügyfelet az illetékes személyhez irányítani nevének és telefonszámának feltüntetésével. Más közösségi intézménnyel vagy szervvel kapcsolatos információra vonatkozó kérelmek esetében a tisztviselő köteles az ügyfelet a megfelelő intézményhez vagy szervhez irányítani.
5. A tisztviselő köteles, szükség esetén, a tájékoztatást kérő személyt a kérelem tárgyának függvényében a nyilvánosság számára információnyújtásért felelős intézmény szolgálatához irányítani.

23. cikk - Dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférésre vonatkozó kérelmek

1. A tisztviselő a dokumentumokhoz való hozzáférésre vonatkozó kérelmekkel az intézmény által elfogadott szabályokkal, valamint az 1049/2001/EK rendeletben megállapított általános elvekkel és korlátozásokkal összhangban köteles eljárni [3] .
2. Ha a dokumentumokhoz való hozzáférésre vonatkozó szóbeli kérelemnek a tisztviselő nem tud eleget tenni, felkéri az ügyfelet, hogy kérését írásban nyújtsa be.

24. cikk - Megfelelő nyilvántartás vezetése

Az Intézmény egyes osztályai kötelesek megfelelő nyilvántartást vezetni a bejövő és kimenő levelezésükről, a beérkező dokumentumokról és az általuk meghozott intézkedésekről.

25. cikk - A Kódex népszerűsítése

1. Az Intézmény köteles hatékony intézkedéseket hozni annak érdekében, hogy az ügyfeleket tájékoztassa az e Kódexben foglalt jogairól. Ha lehetséges, a Kódex szövegét az Intézmény honlapján elektronikus formában is hozzáférhetővé kell tenni.
2. A Bizottság köteles a Kódexet valamennyi intézmény nevében, brosúra formájában kiadni és terjeszteni a polgárok között.



26. cikk - Panaszjog az Európai Ombudsman előtt

Összhangban az Európai Unió működéséről szóló szerződés 228. cikkével és az Európai Ombudsman alapokmányával [4], az intézménynek vagy tisztviselőiknek az e Kódexben meghatározott szabályok és elvek betartásával kapcsolatos mulasztása miatt panasszal lehet fordulni az Európai Ombudsmanhoz.

27. cikk - A működés felülvizsgálata

Minden intézmény kétévi működést követően köteles felülvizsgálni a Kódex végrehajtását, és felülvizsgálatának eredményeiről tájékoztatni az Európai Ombudsmant.

[1] Az alábbi szöveget aktualizáltuk, figyelembe véve a Lisszaboni Szerződés által bevezetett változtatásokat a szakkifejezések és a paragrafus számozás vonatkozásában, illetve az Ombudsman alapokmányának 2008-as felülvizsgálata során bevezetett változtatásokat. Bizonyos nyomdai és helyesírási hibák is kijavításra kerültek.

[2] HL L 8. szám/1, 2001.1.12.

[3] HL L 145. szám/43, 2001.5.31.

[4] Az Európai Parlament határozata az Ombudsman feladatainak ellátására vonatkozó rendelkezésekről és általános feltételekről, HL 1994 L 113. szám/15, módosítva az Európai Parlament 2008/587/EK, Euratom határozatával, 2008. június 18., HL 2008 L 189. szám/25.