



Európai Ombudsman

A helyes hivatali magatartás európai kódexe

HU





Küldetésünk célja a demokrácia szolgálata az Európai Unió intézményeivel együttműködésben a hatékonyabb, elszámoltatható, átlátható és etikusabb igazgatás megteremtése érdekében.

Tartalomjegyzék

2

Előszó

4

Bevezető

12

A helyes hivatali magatartás
európai kódexe



Előszó

Tisztelt Olvasó!

Örömmel nyújtom át Önnek *A helyes hivatali magatartás európai kódexének* aktualizált változatát. A kódexet az Európai Parlament először 2001-ben hagyta jóvá.

Európai Ombudsmanként számtalan esetben lehettem tanúja az európai köztisztviselők feddhetetlenségének, elkötelezettségének és emberséges hozzáállásának. Ez a kódex az ilyen erőfeszítéseket hivatott támogatni azzal, hogy megosztja a bevált módszereket és terjeszti – úgy az intézményeken belül, mint azokon túl – az összehangolt, polgárközpontú európai közigazgatási kultúrát, amelynek része, hogy nyitott a polgárokkal, vállalkozásokkal és érdekelt felekkel való párbeszédre, és tanul belőle.

A kódex útmutatást ad a nagyobb hatékonyság, átláthatóság és elszámoltathatóság felé vezető gyakorlati lépésekhez, hivatalom pedig szükség esetén mindig szívesen szolgál további informális tanácsokkal.


Az uniós intézmények természetüknél fogva a tagállamoktól származó tapasztalatok és szempontok egész sokaságára támaszkodnak. Az egyeztetett, összehangolt szolgáltatási kultúra megteremtése emiatt nem mindig könnyű feladat. Az intézmények ugyanakkor egyre inkább tudatában vannak a polgárközpontú hozzáállás gyakorlati hasznának, és remélem, ez a szellemiség tovább fog erősödni.

Úgy vélem, soha nem volt ekkora szükség a kódexre, mint most, amikor az európai döntéshozatal eddig nem látott mértékű ellenőrzés alá kerül. Bízom benne, hogy a döntéshozatali eljárások általában véve kellően szilárdak ahhoz, hogy kiállják az ellenőrzés próbáját. Az intézményeknek mindazonáltal úgy kell fogadniuk az ilyen ellenőrzést, mint az elszámoltathatóság normáját, és nem szabad védekező vagy elkerülő magatartást tanúsítaniuk.

Az uniós polgároknak a Charta értelmében egyik alapvető joguk a megfelelő ügyintézéshez való jog. Az intézményeknek ennél fogva üdvözlőniük kell a változást és a kihívásokat, és kezdeményezően kell viszonyulniuk a munkájuk színvonalának és eredményességének javításához.

Intézményem ezzel járul hozzá a fenti kihívásoknak való megfeleléshez. Köszönöm, hogy időt szán a kódex tanulmányozására. Ne feledje, ha kérdése támad, hivatalom bármikor készséggel áll rendelkezésére.

Le gach dea-ghuí,

A handwritten signature in black ink, reading 'Emily O'Reilly'. The signature is fluid and cursive, with a long horizontal flourish at the bottom.

Emily O'Reilly
Európai Ombudsman

Bevezető

Az Európai Unió intézményeinek, szerveinek és hivatalainak (az uniós intézményeknek) a megfelelő ügyintézése valamennyi európai polgár és lakos számára előnyös. Különösen fontos azok számára, akik közvetlen kapcsolatba kerülnek az uniós intézményekkel.

Amióta az Európai Parlament 2001-ben jóváhagyta *A helyes hivatali magatartás európai kódexét*, a kódex létfontosságú eszköz lett a megfelelő ügyintézés elvének gyakorlati megvalósításában. Segítségével a polgárok jobban megismerhetik és érvényesíthetik jogaikat, de azt is előmozdítja, hogy a nyilvánosságban felébredjen az érdeklődés egy nyitott, hatékony és független európai közigazgatás iránt.

A kódex támogatja a polgárokat annak megismerésében, hogy milyen ügyintézési színvonalat jogosultak elvárni az uniós intézményektől. A köztisztviselők számára szintén hasznos útmutatást ad a nyilvánossággal való kapcsolattartáshoz. Azzal, hogy a megfelelő ügyintézés elvét kézzelfoghatóbbá teszi, a kódex a legmagasabb színvonalú ügyintézésre ösztönöz.

Az Európai Parlament a kódex jóváhagyásával egyidejűleg egy állásfoglalást is elfogadott, amelyben arra hívta fel az Európai Ombudsmant, hogy a hivatali visszasságok fennállásának vizsgálatakor alkalmazza a kódexet. Az Ombudsman ennek megfelelően a vizsgálatait során, valamint a megfelelő ügyintézés előmozdító proaktív munkájában is támaszkodik a kódexre.





Az Európai Unió működéséről szóló szerződés 228. cikke felhatalmazza az Európai Ombudsmant, hogy vizsgálatot folytasson az uniós intézmények, szervek vagy hivatalok – kivéve az igazságszolgáltatási hatáskörében eljáró Európai Unió Bíróságát – tevékenysége során felmerülő hivatali visszasságok ügyében.

Minden uniós polgárnak joga van ahhoz, hogy panaszt tegyen az Ombudsmannál. Panasztételre a tartózkodási engedéllyel rendelkező személyek, a vállalatok és a szövetségek is jogosultak.

Ez az uniós polgárságból eredő alapvető jogok egyike, amelyet az Alapjogi Charta garantál (43. cikk).

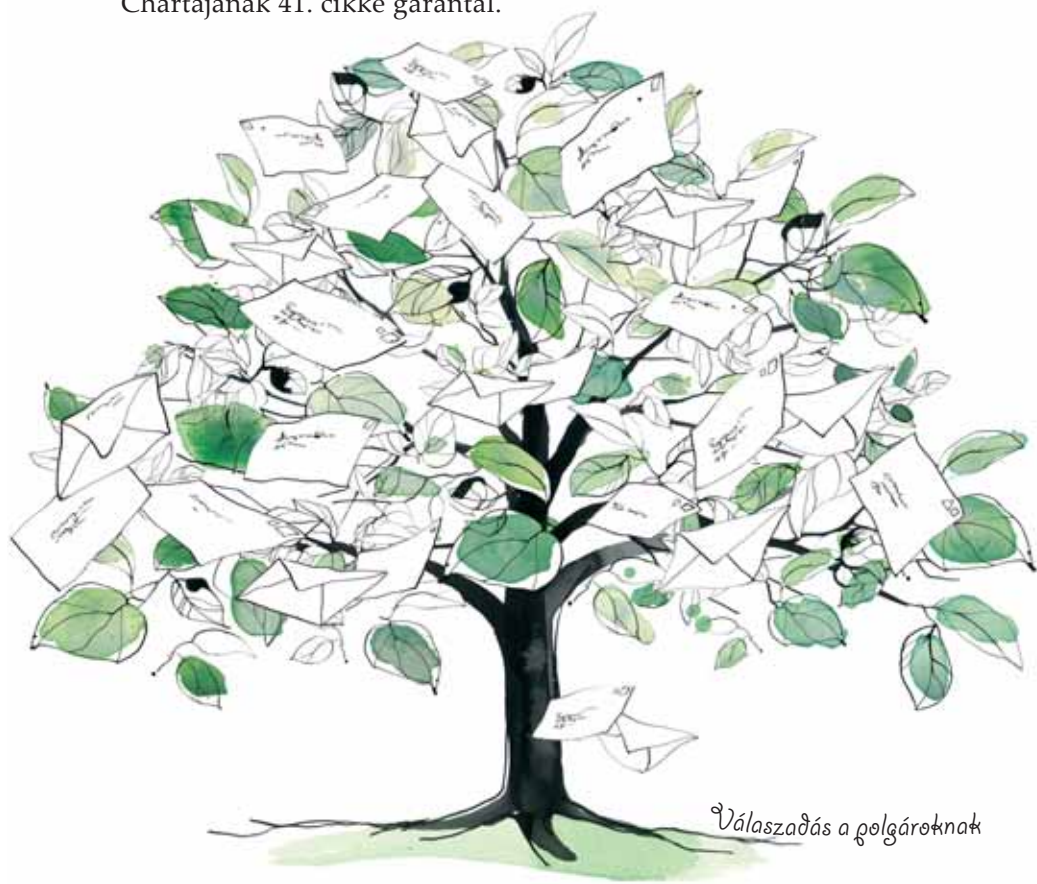
Nem szükséges hozzá, hogy a panaszos személyesen érintett legyen a hivatali visszasságban, vagy hogy bármilyen külön érdekeltsége legyen az ügyben.

Az Ombudsman emellett hivatalból is folytat vizsgálatokat.

A megfelelő ügyintézéshez való jog

Az Ombudsman nem hozhat jogilag kötelező érvényű határozatokat, ahogy *A helyes hivatali magatartás európai kódexe* sem jogilag kötelező érvényű eszköz. A kódex bizonyos elemei azonban átfedésben vannak a megfelelő ügyintézéshez való alapvető joggal, amelyet az Európai Unió Alapjogi Chartájának 41. cikke garantál.

A Lisszaboni Szerződés 2009. decemberi hatálybalépése óta az Alapjogi Chartának ugyanolyan jogi ereje van, mint a Szerződéseknek. Ennek eredményeképpen most már mindenki joggal várhatja el az uniós intézményektől ügyeinek megfelelő intézését.



Válaszadás a polgároknak

A megfelelő ügyintézéshez való jog (az Európai Unió Alapjogi Chartájának 41. cikke)

1. Mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit az Unió intézményei, szervei és hivatalai részrehajlás nélkül, tisztességes módon és ésszerű határidőn belül elintézzék.

2. Ez a jog magában foglalja:

a. mindenkinek a jogát arra, hogy az őt hátrányosan érintő egyedi intézkedések meghozatala előtt meghallgassák;

b. mindenkinek a jogát arra, hogy a személyére vonatkozó iratokba a bizalmas adatkezeléshez, illetőleg a szakmai és üzleti titokhoz fűződő jogos érdekek tiszteletben tartása mellett betekintszen;

c. az igazgatási szervek azon kötelezettségét, hogy döntéseiket indokolják.

3. Mindenkinek joga van ahhoz, hogy az Unió a tagállamok jogában foglalt közös általános elvek alapján megtérítse számára az intézményei és alkalmazottai által feladatuk teljesítése során neki okozott károkat.

4. Mindenkinek lehetősége van arra, hogy a Szerződések nyelveinek valamelyikén írásban forduljon az Unió intézményeihez, és ugyanazon a nyelven kapjon választ.



A közszolgálati alapelvek

A kódex, az Alapjogi Charta és általában véve az uniós jog teljes körű, helyes alkalmazása a közigazgatási szolgáltatási kultúra meglététől függ, amelynek keretében a köztisztviselők megértik és elsajátítják a megfelelő ügyintézés elveit.

Az etikai normák a szolgáltatási kultúra létfontosságú elemét jelentik.

Az Ombudsman hivatala egy nyilvános konzultációt követően 2012 júniusában tette közzé az uniós közigazgatás által követett etikai normák magas szintű összefoglalóját. Ezeket az alábbi öt közszolgálati alapelvben fogalmazta meg:

Az uniós köztisztviselők tevékenységét irányítani hivatott közszolgálati elvek

1. Az Európai Unió és annak polgárai iránti elkötelezettség

A köztisztviselőknek tudniuk kell, hogy az uniós intézmények az Unió és polgárai érdekeit szolgálják a Szerződések célkitűzéseinek megvalósításában.

Az ajánlásokat és határozatokat kizárólag ezen érdekek szem előtt tartásával kell meghozniuk.

A köztisztviselőknek a képességeiknek megfelelő legmagasabb szinten kell ellátniuk a feladatukat, és minden esetben törekedniük kell a legmagasabb szintű szakmai normák betartására.

Tekintettel kell lenniük a közbizalom övezte pozíciójukra, és jó példát kell mutatniuk másoknak.

2. Tisztességesség

A köztisztviselőket az illendőségnek kell vezetnie, és mindig olyan módon kell viselkedniük, hogy abban a legalaposabb nyilvános ellenőrzés se találjon kivetnivalót. Ez a kötelezettség nem teljesül önmagában azzal, hogy a jogot tiszteletben tartva járnak el.

A köztisztviselők nem vállalhatnak olyan pénzügyi vagy más kötelezettséget, amely befolyásolhatja feladataik ellátását, az ajándékok elfogadását is ideértve. Haladéktalanul be kell jelenteniük minden olyan magánérdeket, amely a tisztségükhöz kapcsolódik.

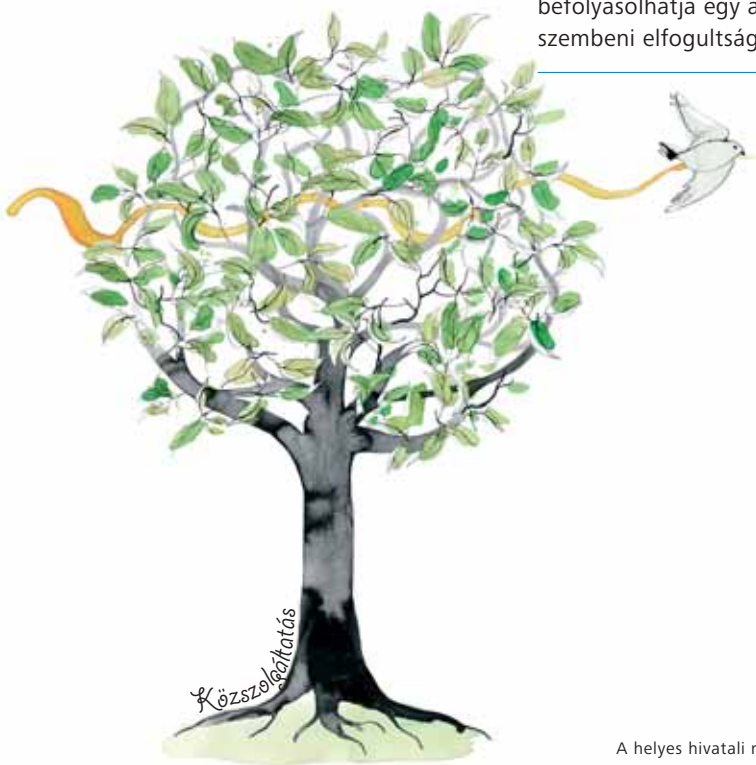
A köztisztviselőknek lépéseket kell tenniük annak érdekében, hogy elkerüljék az összeférhetetlenséget vagy akár annak látszatát. Gyorsan kell intézkedniük az esetlegesen felmerülő összeférhetetlenség feloldása érdekében. Ez a kötelezettség a hivatal elhagyását követően is fennáll.

3. Tárgyilagosság

A köztisztviselőknek pártatlan, tényeken alapuló döntéseket hozó és nyitott személyeknek kell lenniük, akik hajlandók meghallgatni a különböző álláspontokat. Késznek kell lenniük a hibák felismerésére és orvoslására.

Az összehasonlító értékeléseket felölelő eljárásokban a köztisztviselők kizárólag érdemi alapon, illetve a jogszabályokban kifejezetten meghatározott tényezők alapján hozhatják meg az ajánlásokat és határozatokat.

A köztisztviselők nem alkalmazhatnak hátrányos megkülönböztetést, szakmai magatartásukat pedig nem befolyásolhatja egy adott személlyel szembeni elfogultság.



4. Mások tisztelete

A köztisztviselőknek egymást és a polgárokat tiszteletben tartva kell eljárniuk. Udvariasnak, segítőkésznek, pontosnak és együttműködőnek kell lenniük.

Őszintén törekedniük kell mások közléseinek megértésére, és világosan, egyszerű szavakkal kell kifejezniük magukat.

5. Átláthatóság

A köztisztviselőknek késznek kell lenniük arra, hogy magyarázatot adjanak tevékenységükről és megindokolják cselekedeteiket.

Megfelelő nyilvántartásokat kell vezetniük, valamint nyitottnak kell lenniük magatartásuk nyilvános ellenőrzésére, beleértve az ezen közszolgálati elvek betartásának ellenőrzését.



Az alapelvek szem előtt tartása hozzásegíthet ahhoz, hogy a köztisztviselők megértsék és helyesen alkalmazzák a szabályokat és az alapelveket, illetve rávezetheti őket a helyes döntésre olyan esetekben, amikor ítélőképességükre van szükség.

Az alapelvek ilyenformán hozzájárulnak a közigazgatás színvonalának emeléséhez, a jogállamiság erősítéséhez, és csökkentik a mérlegelési jogkör önkényes alkalmazásának valószínűségét.

Az Ombudsman az uniós intézmények, szervek és hivatalok tevékenységeiben előforduló lehetséges hivatali visszaállások vizsgálatakor – lehetőség szerint – hivatkozik az alapelvekre.

A kódex és a tagállamok

A Charta 41. cikkéhez és a közszolgálati alapelvekhez hasonlóan a kódex is csak az Európai Unió intézményeire és köztisztviselőire alkalmazandó közvetlenül.

A kódex mindazonáltal ösztönzést adott egyes hasonló szövegekhez az Európai Unió tagállamaiban, a tagjelölt államokban és harmadik országokban.

Ahogy egyébként az Alapjogi Chartához fűzött magyarázatokból kiderül, a megfelelő ügyintézéshez való jog a Bíróságnak a megfelelő ügyintézésre mint az uniós jog általános elvére vonatkozó ítélkezési gyakorlatán alapul. Az ilyen általános elvek a tagállamokra nézve is kötelezőek, amikor az uniós jog hatályán belül járnak el.



A helyes hivatali magatartás európai kódexe



Az Európai Parlament által jóváhagyott kódex az alábbi anyagi jogi rendelkezéseket tartalmazza¹:

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 Uniói 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 apparátusainak 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 kapcsolatokat a Személyzeti Szabályzat szabályozza.

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.

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 joggalappal rendelkeznek, illetve azok tartalma megfelelően 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 nemzetiségen, nemén, fajon, bőrszínen, 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 szolgálatkészen, 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 áttenni.

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

Áttételi 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 tisztteletben 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.



Pontosság

A helyes hivatali magatartás európai kódexe

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 indokolást.

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 feltüntetni a jogorvoslatok jellegét, azon szerveket, amelyek előtt e 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 rendelettel².

2. A tisztviselő különösen köteles kerülni személyes adatok nem jogszerű célból történő feldolgozását, illetve az ilyen adatoknak felhatalmazással nem rendelkező személyek részére történő továbbítását.

2. HL L 8. szám/1, 2001.1.12.

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 feltüntetése mellett. 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 rendeletben³ megállapított általános elvekkel és korlátozásokkal összhangban köteles eljárni.

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.

3. HL L 145. szám/43, 2001.5.31.

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 alapokmányával⁴, az intézménynek vagy tisztviselőiknek az e Kódexben meghatározott szabályok és elvek betartásával kapcsolatos mulasztása miatt panasszal lehet fordulni az Európai Ombudsmanhoz.

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.



27. cikk

A működés felülvizsgálata

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

© Európai Unió, 2015

Oktatási és nem kereskedelmi céllal történő felhasználás
a forrás feltüntetése mellett engedélyezett.

A füzet szövege az alábbi internetes oldalon található:

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

Design és tördelés: Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund,
Dánia és EntenEller A/S, Valby, Dánia.

Az illusztrációkat készítette Toril Bækmark.

Betűtípus: FrutigerNext és Palatino.

Printed in Belgium

Print ISBN 978-92-9212-722-0 . doi:10.2869/66045 . QK-04-14-988-HU-C

PDF ISBN 978-92-9212-692-6 . doi:10.2869/61623 . QK-04-14-988-HU-N



Amennyiben ebből a kiadványból nagyobb betűkkel nyomtatott változatra van szüksége, forduljon az Európai Ombudsman hivatalához. Kérés esetén audiováltozatot is igyekszünk biztosítani.



Európai 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
eo@ombudsman.europa.eu

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



Kiadóhivatal