



Ombudsmanul European

# Codul european al bunei conduite administrative

---

RO





Misiunea noastră este să susținem democrația prin colaborarea cu instituțiile Uniunii Europene pentru a crea o administrație mai eficientă, mai responsabilă, mai transparentă și mai etică.

## Cuprins

---

2

Cuvânt-înainte

---

4

Introducere

---

12

Codul european al  
bunei conduite administrative

---



# Cuvânt-înainte

---

Stimați cititori,

Îmi face o deosebită plăcere să vă prezint această versiune actualizată a *Codului european al bunei conduite administrative*, pe care Parlamentul European l-a aprobat prima dată în 2001.

În calitate de Ombudsman European, am constatat că activitatea multor funcționari publici europeni se caracterizează prin integritate, dedicare și umanitate. Codul de față are rolul de a sprijini eforturile funcționarilor europeni, printr-un schimb de bune practici și prin promovarea – atât în cadrul, cât și în afara instituțiilor – a unei culturi administrative europene armonioase, axată pe nevoile cetățeanului, o cultură în cadrul căreia funcționarii sunt atenți și învață din interacțiunea cu cetățenii, întreprinderile și părțile implicate.

Codul oferă îndrumări privind măsurile practice care pot fi luate pentru a crește eficacitatea, transparența și responsabilitatea în activitatea funcționarilor, iar biroul meu vă stă la dispoziție și pentru alte sfaturi cu caracter neoficial, după caz.

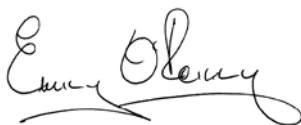
Prin natura lor, instituțiile europene se bazează pe bogata experiență și tradiție a statelor membre. Din acest motiv, crearea unei culturi administrative armonioase și bazate pe consens poate reprezenta o provocare. Totuși, instituțiile conștientizează tot mai mult avantajele practice ale abordării axate pe nevoile cetățeanului, iar eu am speranța că această tendință va continua.

Consider că necesitatea de a avea un astfel de cod se simte cu atât mai mult acum, când suntem martorii unui control fără precedent al proceselor decizionale de la nivel european. Sunt convinsă că aceste procese sunt în general suficient de solide pentru a face față cerințelor acestor examinări. Pe de altă parte, instituțiile trebuie să accepte controlul ca fiind manifestarea unei norme menite să asigure responsabilizarea, evitând să devină evazive sau să intre în defensivă.

Conform Cartei drepturilor fundamentale, cetățenii UE au dreptul de a beneficia de o bună administrare. În consecință, instituțiile trebuie să fie deschise la schimbări și provocări și să ia inițiativa de a îmbunătăți și de a crește calitatea și eficiența activității lor.

Codul de față reprezintă contribuția instituției pe care o conduc la soluționarea aspectelor de mai sus. Vă mulțumesc pentru timpul acordat parcurgerii sale și vă reamintesc că biroul meu vă stă la dispoziție pentru a răspunde oricăror întrebări.

*Le gach dea-ghuí,*

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Emily O'Reilly', with a long horizontal flourish underneath.

Emily O'Reilly  
Ombudsmanul European

# Introducere

---

Buna administrare din partea instituțiilor, organelor, oficiilor și agențiilor Uniunii Europene („instituțiile UE”) este benefică pentru toți cetățenii și rezidenții europeni. Aceasta este în mod deosebit importantă pentru persoanele care interacționează direct cu instituțiile UE.

De la momentul aprobării sale de către Parlamentul European în 2001, *Codul european al bunei conduite administrative* a devenit un instrument foarte important pentru aplicarea principiului bunei administrări. Acesta ajută cetățenii să înțeleagă și să își exercite drepturile și promovează interesul public într-o administrație europeană deschisă, eficientă și independentă.

Codul permite cetățenilor să afle despre standardele administrative la care au dreptul să se aștepte în relația cu instituțiile UE. Codul servește, de asemenea, drept ghid util pentru funcționarii publici în relațiile lor cu publicul. Prin concretizarea în mai mare măsură a principiului bunei administrări, codul contribuie la promovarea celor mai înalte standarde administrative.

Concomitent cu aprobarea codului, Parlamentul European a adoptat și o rezoluție prin care îi solicită Ombudsmanului European să aplice codul atunci când analizează dacă a apărut un caz de administrare defectuoasă. În consecință, Ombudsmanul face referire în mod corespunzător la cod în cadrul investigațiilor sale, precum și în cadrul activității sale proactive de promovare a bunei administrări.





---

Articolul 228 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene autorizează Ombudsmanul să efectueze investigații în cazuri de administrare defectuoasă în activitatea instituțiilor, organelor, oficiilor și agențiilor Uniunii, cu excepția Curții de Justiție a Uniunii Europene în exercitarea funcțiilor sale.

Fiecare cetățean european are dreptul de a depune plângere la Ombudsman. Rezidenții, întreprinderile și asociațiile pot, de asemenea, să înainteze plângeri.

Acest drept este unul dintre drepturile fundamentale ale cetățenilor Uniunii, garantate prin Carta drepturilor fundamentale (articolul 43).

Nu există nicio condiție ca reclamantul să fie afectat personal de administrarea defectuoasă sau să aibă un interes special în cazul respectiv.

Ombudsmanul efectuează investigații și din proprie inițiativă.

---



## Dreptul la bună administrare

Ombudsmanul nu are competența de a lua decizii obligatorii din punct de vedere juridic, iar *Codul european al bunei conduite administrative* nu este, la rândul său, un instrument cu forță juridică obligatorie. Totuși, unele elemente ale codului coincid cu dreptul fundamental la bună administrare, garantat prin articolul 41 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene.

De la intrarea în vigoare a Tratatului de la Lisabona în decembrie 2009, Carta drepturilor fundamentale are aceeași valoare juridică precum tratatele. Prin urmare, orice persoană are acum dreptul legal la buna administrare a problemelor sale în cadrul instituțiilor UE.



☞ răspunde cetățenilor



## Dreptul la bună administrare (Articolul 41 al Cartei drepturilor fundamentale)

1. Orice persoană are dreptul de a beneficia, în ce privește problemele sale, de un tratament imparțial, echitabil și într-un termen rezonabil din partea instituțiilor, organelor, oficiilor și agențiilor Uniunii.

---

2. Acest drept include în principal:

a. dreptul oricărei persoane de a fi ascultată înainte de luarea oricărei măsuri individuale care ar putea să îi aducă atingere;

b. dreptul oricărei persoane de acces la dosarul propriu, cu respectarea intereselor legitime legate de confidențialitate și de secretul profesional și comercial;

c. obligația administrației de a-și motiva deciziile.

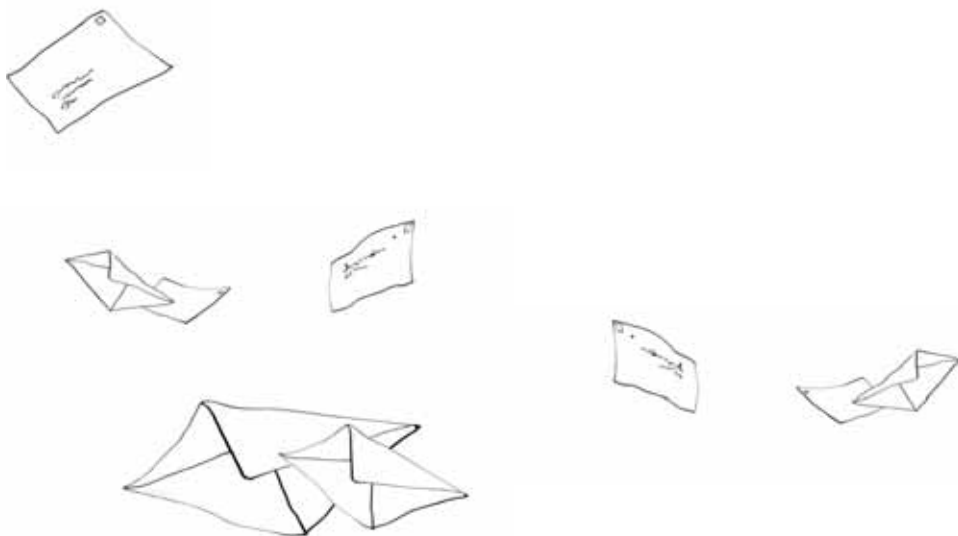
---

3. Orice persoană are dreptul la repararea de către Uniune a prejudiciilor cauzate de către instituțiile sau agenții acesteia în exercitarea funcțiilor lor, în conformitate cu principiile generale comune legislațiilor statelor membre.

---

4. Orice persoană se poate adresa în scris instituțiilor Uniunii într-una din limbile tratatelor și trebuie să primească răspuns în aceeași limbă.

---



## Principiile serviciului public

Aplicarea integrală și corectă a codului, a Cartei drepturilor fundamentale și a legislației UE în general depinde de existența unei culturi administrative a serviciului, în care funcționarii publici înțeleg și internalizează principiile bunei administrări.

Standardele etice constituie o componentă esențială a culturii serviciului.

În iunie 2012, ca urmare a unei consultări publice, Ombudsmanul a publicat o sinteză foarte elaborată a standardelor etice respectate de administrația publică a UE. Acestea au luat forma a cinci principii ale serviciului public, care sunt expuse în continuare.

## Principiile serviciului public care ar trebui să ghideze funcționarii europeni

### 1. Angajamentul față de Uniunea Europeană și cetățenii acesteia

Funcționarii publici trebuie să fie conștienți că instituțiile Uniunii există pentru a servi intereselor Uniunii și ale cetățenilor în atingerea obiectivelor tratatelor.

Aceștia trebuie să facă recomandări și să ia decizii numai pentru a servi aceste interese.

Funcționarii publici trebuie să-și exercite funcțiile cât mai bine cu putință și trebuie să se străduiască să respecte întotdeauna cele mai înalte standarde profesionale.

Aceștia trebuie să fie conștienți cu privire la funcția lor de încredere publică și să urmărească să fie un bun exemplu pentru ceilalți.

---

### 2. Integritate

Funcționarii trebuie să fie ghidați de un simț al corectitudinii și trebuie să se comporte în toate cazurile într-un mod care ar putea fi supus celui mai amănunțit control public. Această obligație nu este considerată ca fiind îndeplinită doar acționând în spiritul legii.

Funcționarii publici nu trebuie să-și asume nicio obligație financiară sau de alt tip care i-ar putea influența în exercitarea funcțiilor lor, inclusiv prin acceptarea de cadouri. Aceștia trebuie să declare în mod prompt orice interese private legate de funcțiile lor.

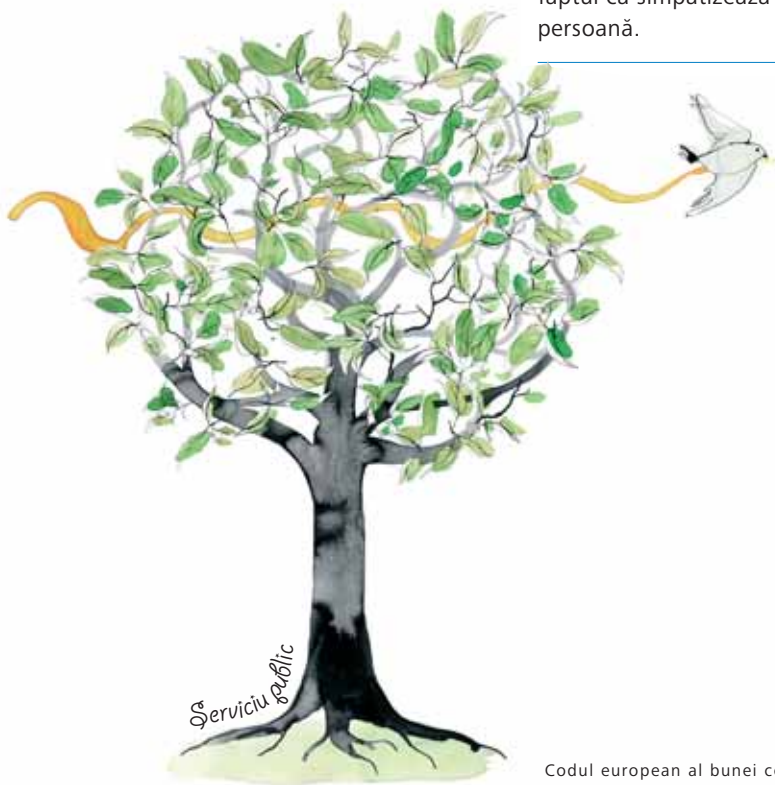
Funcționarii publici trebuie să procedeze astfel încât să evite conflictele de interese și apariția acestor conflicte. Aceștia trebuie să ia măsuri rapide pentru a soluționa orice conflict care apare. Această obligație le revine și după terminarea mandatului.

### 3. Obiectivitate

Funcționarii publici trebuie să fie imparțiali, deschiși față de nou, să țină seama de probe și să fie dispuși să asculte puncte de vedere diferite. Aceștia trebuie să fie capabili să recunoască și să remedieze greșelile.

În procedurile care implică evaluări comparative, funcționarii publici trebuie să își bazeze recomandările și deciziile numai în funcție de merite și orice alți factori prevăzuți în mod expres de lege.

Funcționarii publici nu trebuie să facă discriminări sau să se lase influențați în comportamentul lor profesional de faptul că simpatizează sau nu o anumită persoană.



### 4. Respect față de ceilalți

Funcționarii publici trebuie să aibă un comportament respectuos între ei și față de cetățeni. Ei trebuie să fie politicoși, dispuși să ajute, rapizi și cooperanți.

Aceștia trebuie să depună eforturi reale pentru a înțelege afirmațiile altora și să se exprime clar, folosind un limbaj accesibil.

---

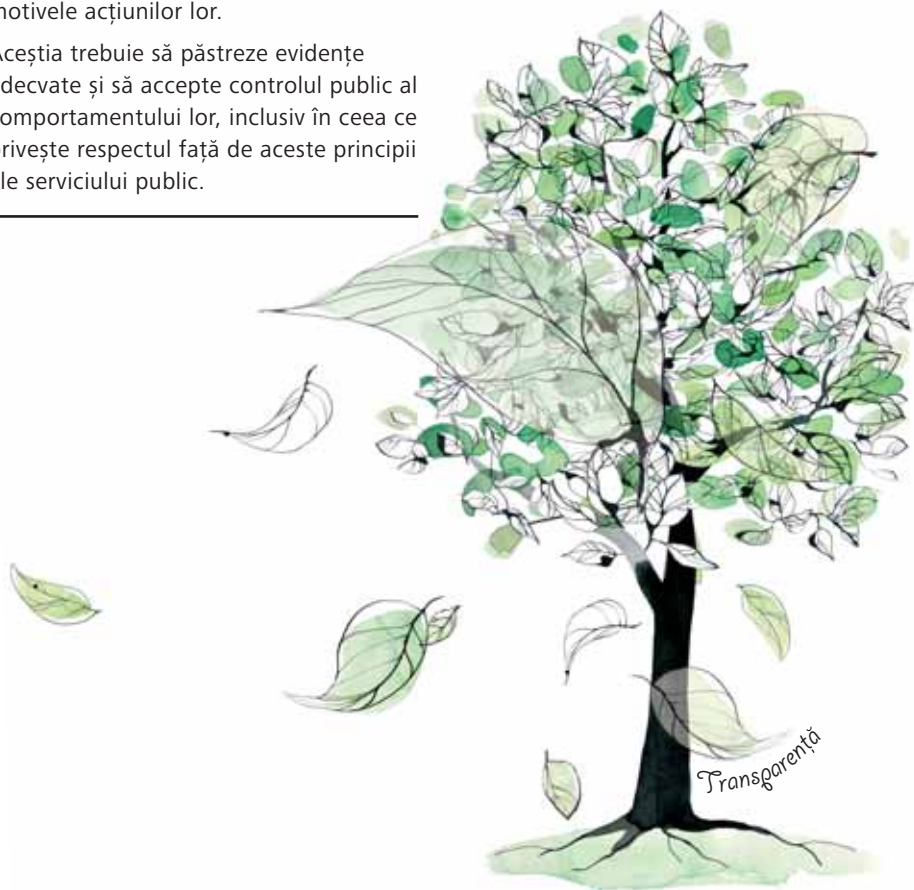
### 5. Transparență

Funcționarii publici trebuie să fie dispuși să-și explice activitățile și să prezinte motivele acțiunilor lor.

Aceștia trebuie să păstreze evidențe adecvate și să accepte controlul public al comportamentului lor, inclusiv în ceea ce privește respectul față de aceste principii ale serviciului public.

---

Luarea în considerare a principiilor poate permite funcționarilor publici să înțeleagă și să aplice corect normele și principiile și îi poate ghida pe aceștia spre decizia corectă în situațiile în care trebuie să facă uz de propria apreciere.



În consecință, principiile contribuie la sporirea calității administrației publice, la consolidarea statului de drept și la reducerea probabilității ca puterea discreționară să fie folosită în mod arbitrar.

Atunci când este relevant, Ombudsmanul face referire la principii în cadrul investigațiilor legate de posibilele cazuri de administrare defectuoasă în activitatea instituțiilor, organelor, oficiilor și agențiilor UE.

## Codul și statele membre

Codul, precum și articolul 41 din cartă și principiile serviciului public sunt aplicabile direct doar instituțiilor și funcționarilor publici ai Uniunii Europene.

Cu toate acestea, codul a reprezentat o sursă de inspirație pentru anumite texte similare din statele membre ale Uniunii Europene, din state candidate și țări terțe.

În plus, așa cum reiese din explicațiile care însoțesc Carta drepturilor fundamentale, dreptul la bună administrare se bazează pe jurisprudența Curții de Justiție privind buna administrare ca principiu general al legislației UE. Aceste principii generale au și caracter obligatoriu pentru statele membre atunci când acțiunile acestora intră sub incidența legislației UE.



# Codul european al bunei conduite administrative



## Codul aprobat de Parlamentul European conține următoarele prevederi de fond<sup>1</sup>:

### Articolul 1 Prevederi generale

În raporturile cu publicul, instituțiile și funcționarii acestora vor respecta principiile stabilite în prezentul Cod al bunei conduite administrative, denumit în cele ce urmează „codul”.

### Articolul 2 Domeniul specific de aplicare

1. Codul se aplică tuturor funcționarilor și altor angajați cărora li se aplică Statutul personalului și Condițiile de angajare a altor angajați, cu privire la raporturile acestora cu publicul. În cele ce urmează, termenul funcționar se va referi atât la funcționari, cât și la ceilalți angajați.

2. Instituțiile și administrațiile acestora vor lua măsurile necesare în vederea asigurării faptului că prevederile prezentului cod se aplică, de asemenea, altor angajați ai acestora, cum ar fi persoanele angajate în baza contractelor

de drept privat, experților detașați din cadrul administrației publice naționale și stagiariilor.

3. Termenul „publicul” desemnează persoanele fizice și juridice, indiferent dacă acestea domiciliază sau își au sediul social într-un stat membru sau nu.

4. În înțelesul prezentului cod:

a. termenul „instituție” desemnează o instituție, un organism, un oficiu sau o agenție a Uniunii europene;

b. „funcționar” reprezintă un funcționar sau alt angajat al Uniunii Europene.

### Articolul 3 Domeniul relevant de aplicare

1. Prezentul cod conține principiile generale de bună conduită administrativă, care se aplică tuturor raporturilor dintre instituții și administrațiile acestora și public, cu excepția cazului în care acestea cad sub incidența unor prevederi specifice.

2. Principiile stabilite în prezentul cod nu se aplică raporturilor dintre instituții și oficialii acestora. Respectivele raporturi cad sub incidența Statutului personalului.

<sup>1</sup>. Textul a fost actualizat pentru a ține cont de modificările făcute de Tratatul de la Lisabona cu privire la nomenclatura tratatelor și numerotarea articolelor, precum și de revizuirea în 2008 a Statutului Ombudsmanului. Anumite greșeli de tipar și lingvistice au fost de asemenea corectate.



## Articolul 4 Legalitate

Funcționarul va acționa în conformitate cu legea și va aplica normele și procedurile stabilite de legislația Uniunii. În special, funcționarul se va asigura că deciziile care afectează drepturile sau interesele persoanelor au o bază legală și conținutul acestora este conform legii.

---

## Articolul 5 Nediscriminare

1. În procesarea cererilor publicului și în adoptarea deciziilor, funcționarul va asigura respectarea principiului de egalitate a tratamentului. Persoanele care se află în aceeași situație vor fi tratate într-o manieră similară.

---



**2.** În cazul unei diferențieri a tratamentului, funcționarul se va asigura că acest fapt este justificat de caracteristicile obiective relevante ale cazului particular.

---

**3.** Funcționarul va evita în special orice discriminare nejustificată între membrii publicului, bazată pe naționalitate, sex, rasă, culoare, origine etnică sau socială, trăsături genetice, limbă, religie sau credință, opinii politice sau de altă natură, apartenență la o minoritate națională, proprietate, naștere, handicap, vârstă sau orientare sexuală.

---

## Articolul 6 Proportionalitate

**1.** În adoptarea deciziilor, funcționarul se va asigura că măsurile luate sunt proporționale cu scopul urmărit. În special, funcționarul va evita limitarea drepturilor cetățenilor sau impunerea unor obligații în sarcina acestora, în cazul în care aceste limitări sau sarcini nu se află într-un raport rezonabil cu scopul acțiunii urmărite.

---

**2.** În adoptarea deciziilor, funcționarul va respecta echilibrul corect între interesele persoanelor particulare și interesul publicului larg.

---

## Articolul 7 Lipsa abuzului de putere

Puterile vor fi exercitate exclusiv în scopul în care au fost conferite de prevederile relevante. În special, funcționarul va evita folosirea acestor puteri în scopuri care nu au bază legală sau care nu sunt justificate de niciun interes public.

---

## Articolul 8 Imparțialitate și independență

**1.** Funcționarul va fi imparțial și independent. Funcționarul se va abține de la orice acțiune arbitrară care afectează în mod negativ publicul, precum și de la orice tratament preferențial acordat în baza oricăror motive.

---

**2.** Conduita funcționarului nu va fi niciodată ghidată de interese personale, familiale sau naționale sau de presiuni politice. Funcționarul nu va participa la adoptarea niciunei decizii în care acesta sau aceasta, sau orice membru apropiat al familiei sale deține un interes financiar.

---

## Articolul 9

### Obiectivitate

În adoptarea deciziilor, funcționarul va lua în considerare factorii relevanți și va acorda fiecărui asemenea factor ponderea adecvată în luarea deciziei, ignorând orice elemente irelevante.

---

## Articolul 10

### Așteptări legitime, consecvență și avizare

**1.** Funcționarul va fi consecvent în propria sa conduită administrativă, precum și în activitatea administrativă a instituției. Funcționarul va aplica practicile administrative uzuale (normale) ale instituției, cu excepția cazului în care vor exista motive legitime de derogare de la aceste practici într-un anumit caz. În cazul în care asemenea motive există, ele vor fi înregistrate în scris.

---

**2.** Funcționarul va respecta așteptările legitime și rezonabile ale publicului, conform modului în care a acționat instituția în trecut.

---

**3.** Ori de câte ori va fi necesar, funcționarul va aviza publicului modalitatea în care va fi urmărită o problemă care intră în atribuțiile acestuia/acesteia și maniera de rezolvare a problemei.

---

## Articolul 11

### Corectitudine

Funcționarul va acționa într-o manieră imparțială, corectă și rezonabilă.

---

## Articolul 12

### Amabilitate

**1.** Funcționarul va fi dedicat îndatoririlor sale de serviciu, corect, amabil și accesibil în raporturile cu publicul. În cadrul răspunsurilor la corespondență, la apelurile telefonice și la mesajele electronice, funcționarul va încerca să acorde tot sprijinul posibil și va răspunde la întrebările adresate cât mai complet și exact posibil.

---

**2.** În cazul în care funcționarul nu are atribuții legate de problema în cauză, va îndruma cetățeanul către funcționarul competent.

---

**3.** În cazul producerii unei erori care afectează în mod negativ drepturile sau interesele unei persoane, funcționarul își va cere scuze pentru aceasta și va depune toate eforturile în vederea corectării într-o manieră cât mai oportună a efectelor negative datorate erorii sale și va informa persoana respectivă cu privire la orice drepturi de atac, în conformitate cu articolul 19 din cod.

---

## Articolul 13

### Transmiterea răspunsului la scrisori în limba cetățeanului

Funcționarul se va asigura că fiecare cetățean al Uniunii sau oricare membru al publicului care se adresează în scris instituției într-una din limbile tratatului va primi un răspuns redactat în aceeași limbă. Această prevedere se aplică în măsura posibilă persoanelor juridice, cum ar fi asociațiile (ONG-uri) și societățile.

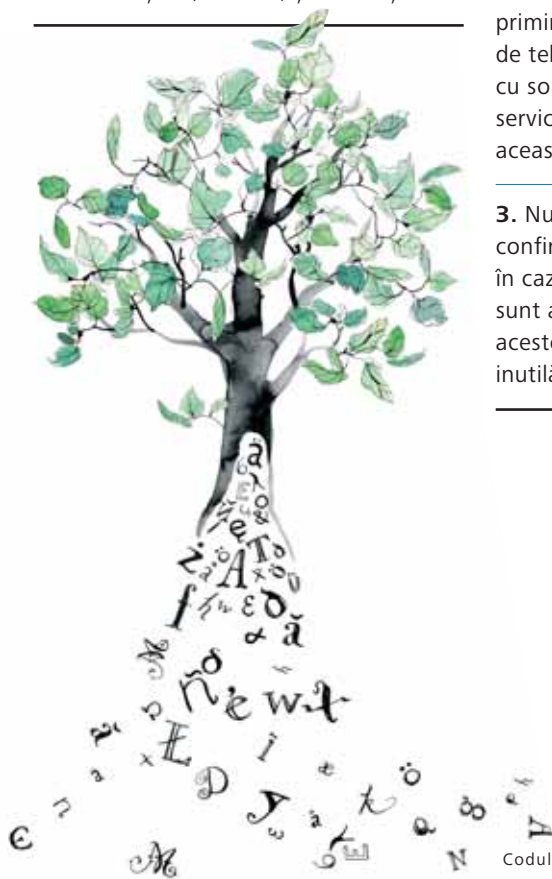
## Articolul 14

### Confirmarea de primire și indicarea funcționarului competent

1. Pentru fiecare scrisoare sau reclamație adresată instituției se va primi, în termen de două săptămâni, o confirmare de primire, cu excepția cazului în care, în acest termen, va putea fi trimis un răspuns pe fondul problemei.

2. Răspunsul sau confirmarea de primire va indica numele și numărul de telefon al funcționarului însărcinat cu soluționarea problemei, precum și serviciul în cadrul căruia acesta sau aceasta își desfășoară activitatea.

3. Nu va fi necesară transmiterea unei confirmări de primire sau a unui răspuns în cazul în care scrisorile sau reclamațiile sunt abuzive prin numărul excesiv al acestora sau prin natura repetitivă sau inutilă a acestora.



## Articolul 15

### Obligația transferării către serviciul competent din cadrul instituției

1. În cazul adresării sau transmiterii unei scrisori sau a unei reclamații destinate instituției către o direcție generală, direcție sau unitate care nu are competența de a soluționa aspectele ridicate, serviciile acestea se vor asigura că dosarul va fi transferat fără întârziere serviciului competent din cadrul instituției.

---

2. Serviciul care a primit inițial scrisoarea sau reclamația va informa autorul cu privire la acest transfer și va indica numele și numărul de telefon al funcționarului căruia i-a fost transferat dosarul.

---

3. Funcționarul va atrage atenția persoanei sau organizației cu privire la orice erori sau omisiuni din cadrul documentelor și îi va acorda acestea posibilitatea rectificării acestora.

---

## Articolul 16

### Dreptul de a fi audiat și de a da declarații

1. În cazurile referitoare la drepturile sau interesele persoanelor, funcționarul se va asigura de respectarea dreptului la apărare pe parcursul fiecărei etape a procedurii de adoptare a deciziilor.

---

2. Fiecare membru al publicului va avea dreptul, în cazurile în care urmează să fie adoptată o decizie care îi afectează drepturile sau interesele, să depună note scrise și, ori de câte ori va fi necesar, să prezinte comentarii verbale anterior adoptării deciziei.

---

## Articolul 17

### Termen rezonabil aferent adoptării deciziilor

1. Funcționarul va asigura adoptarea unei decizii cu privire la fiecare cerere sau reclamație adresată instituției într-un termen rezonabil, fără întârziere, și în orice caz nu mai târziu de două luni de la data primirii acesteia. Aceeași regulă se aplică și în cazul răspunsurilor la scrisorile primite din partea publicului și al răspunsurilor la notele administrative transmise de funcționar superiorilor săi, prin care solicită instrucțiuni legate de decizia care urmează să fie adoptată.

2. În cazul în care, datorită complexității problemelor ridicate, nu se poate adopta o decizie asupra unei cereri sau reclamații în termenul mai sus menționat, funcționarul va informa cât mai curând posibil autorul acesteia în acest sens. În această situație, o decizie definitivă va trebui comunicată autorului în cel mai scurt timp.



*La timp*

## Articolul 18

### Obligația de a menționa temeiul deciziilor

1. Fiecare decizie adoptată de instituție, care poate afecta în mod negativ drepturile sau interesele unei persoane particulare, va menționa temeiurile pe care se bazează, indicând în mod clar faptele relevante și baza legală a deciziei.

---

2. Funcționarul va evita adoptarea de decizii bazate pe temeiuri sumare sau vagi sau care nu conțin un raționament individual.

---

3. Dacă datorită numărului ridicat de persoane vizate de decizii similare nu este posibilă comunicarea în detaliu a temeiurilor care stau la baza adoptării deciziilor, iar în cazurile în care se trimit răspunsuri standard în acest sens, funcționarul va furniza ulterior cetățeanului care a solicitat aceasta în mod expres raționamentul individual.

---





## Articolul 19

### Indicarea posibilităților de atac

1. O decizie a instituției care ar putea afecta în mod negativ drepturile sau interesele unei persoane particulare va conține o indicație referitoare la posibilitățile de atac existente pentru contestarea deciziei. În special, va indica natura mijloacelor de recurs, organele înaintea cărora pot fi exercitate acestea, și termenele de exercitare a acestora.

2. Deciziile se vor referi în special la posibilitatea inițierii unor proceduri judiciare și depunerii de reclamații la Ombudsman, în condițiile prevăzute la articolele 263 și respectiv 228 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene.

## Articolul 20

### Notificarea deciziei

1. Funcționarul va asigura ca persoanele ale căror drepturi sau interese sunt afectate de o decizie să fie notificate în scris imediat după adoptarea acesteia.

2. Funcționarul se va abține de la comunicarea deciziei către alte surse anterior informării persoanei sau persoanelor vizate.

## Articolul 21

### Protecția datelor

1. Funcționarul care procesează date cu caracter personal referitoare la un cetățean va respecta intimitatea și integritatea persoanei, în conformitate cu prevederile Regulamentului (CE) nr. 45/2001 al Parlamentului European și al Consiliului din 18 decembrie 2000 privind protecția persoanelor fizice în legătură cu procesarea datelor cu caracter personal de către instituțiile și organisme Comunității și libera circulație a acestor date<sup>2</sup>.

2. Funcționarul va evita în special procesarea datelor cu caracter personal în scopuri nelegitime sau transmiterea acestor date către persoane neautorizate.

## Articolul 22

### Solicitarea de informații

1. Ori de câte ori problema în discuție cade în sfera sa de competență, funcționarul va aduce la cunoștința publicului informațiile solicitate. Ori de câte ori va fi cazul, funcționarul va aviza cu privire la modalitatea de inițiere a unei proceduri administrative aflate în sfera sa de competență. Funcționarul se va asigura că informațiile comunicate sunt clare și inteligibile.

2. JO L 8/1 din 12.1.2001.

2. În cazul în care o solicitare de informații exprimată verbal este mult prea complicată sau mult prea vastă, funcționarul va recomanda persoanei vizate să își formuleze cererea în scris.

---

3. În cazul în care un funcționar nu poate divulga informațiile solicitate datorită caracterului lor confidențial, atunci acesta, în conformitate cu prevederile articolului 18 din prezentul cod, va indica persoanei vizate motivele pentru care nu poate comunica informațiile.

---

4. În urma solicitărilor de informații cu privire la probleme care nu se află în sfera sa de competență, funcționarul va îndruma solicitantul către persoana competentă, indicând numele și numărul de telefon al acesteia. În urma solicitărilor de informații referitoare la altă instituție sau alt organism al Comunității, funcționarul va îndruma solicitantul către respectiva instituție sau respectivul organism.

---

5. Dacă este cazul, în funcție de obiectul solicitării, funcționarul va îndruma persoana care solicită informații către serviciul responsabil cu informarea publicului din cadrul instituției.

---

## Articolul 23

### Solicitarea accesului publicului la documente

1. Funcționarul va instrumenta cererile legate de accesul la documente în conformitate cu normele adoptate de instituție și în conformitate cu principiile și limitările generale stabilite în Regulamentul (CE) nr. 1049/2001 al Parlamentului European și al Consiliului<sup>3</sup>.

---

2. În cazul în care funcționarul nu poate răspunde unei solicitări verbale legată de accesul la documente, cetățeanului i se va recomanda să o formuleze în scris.

---

## Articolul 24

### Păstrarea evidențelor adecvate

Departamentele instituției vor păstra evidențe adecvate ale corespondenței primite și transmise, ale documentelor primite și ale măsurilor luate de acestea.

---

## Articolul 25

### Publicitatea codului

1. Instituția va lua măsuri eficiente de informare a publicului cu privire la drepturile de care beneficiază în virtutea prezentului cod. Dacă este posibil, instituția va asigura posibilitatea accesării textului în format electronic, pe pagina sa de internet.

---

3. JO L 145/43 din 31.5.2001.

## Articolul 26

Orice nerespectare de către o instituție sau un funcționar a principiilor stabilite de prezentul cod va putea face obiectul unei reclamații adresate Ombudsmanului European în conformitate cu prevederile articolului 228 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene și ale Statutului Ombudsmanului European<sup>4</sup>.

## Articolul 27

### Analiza funcționării

Fiecare instituție va analiza implementarea codului după doi ani de funcționare și va informa Ombudsmanul European cu privire la rezultatele analizei sale.

4. Decizia 94/262/CECO, CE, Euratom a Parlamentului European din 9 martie 1994 privind statutul și condițiile generale pentru exercitarea funcțiilor Ombudsmanului (JO L 113, 4.5.1994, p. 15), amendată prin Decizia 2008/587/CE, Euratom a Parlamentului European (JO L 189, 17.7.2008, p. 25)



© Uniunea Europeană, 2015

Reproducerea în scopuri educative și necomerciale este permisă  
cu condiția menționării sursei.

Prezenta broșură este publicată pe internet la adresa:

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

Concepție și punere în pagină realizate de Rosendahls - Schultz Grafisk,  
Albertslund, Danemarca, și EntenEller A/S, Valby, Danemarca.

Ilustrații: Toril Bækmark.

Tipărit cu FrutigerNext și Palatino.

*Printed in Belgium*

Print ISBN 978-92-9212-732-9 . doi:10.2869/67854 . QK-04-14-988-RO-C

PDF ISBN 978-92-9212-702-2 . doi:10.2869/63231 . QK-04-14-988-RO-N



În cazul în care aveți nevoie de o versiune cu caractere mai mari a acestei publicații, vă rugăm să contactați oficiul Ombudsmanului European. De asemenea, vom încerca să vă oferim, la cerere, o versiune audio.



## **Ombudsmanul European**

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>**



Oficiul pentru Publicații