



Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής

# Ο Ευρωπαϊκός Κώδικας Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς

---

EL





**Η αποστολή του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή** Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής μεριμνά για τη δίκαιη έκβαση των αναφορών κατά των οργάνων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, προωθεί τη διαφάνεια και καλλιεργεί το πνεύμα εξυπηρέτησης των πολιτών. Στοχεύει, μέσω του διαλόγου, στην οικοδόμηση της εμπιστοσύνης μεταξύ των πολιτών και της Ευρωπαϊκής Ένωσης και στην υιοθέτηση βέλτιστων προτύπων συμπεριφοράς από τα θεσμικά όργανα της Ένωσης.

## Περιεχόμενα

---

**2** Πρόλογος

---

**4** Εισαγωγή

---

**12** Ο Ευρωπαϊκός Κώδικας Ορθής  
Διοικητικής Συμπεριφοράς

---



# Πρόλογος

---

Αγαπητέ αναγνώστη,

Όταν το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ενέκρινε, τον Σεπτέμβριο του 2001, τον *Ευρωπαϊκό Κώδικα Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς*, ελάχιστοι μπορούσαν να φανταστούν τον αντίκτυπο που θα είχε όχι μόνο στα θεσμικά όργανα της ΕΕ και στους πολίτες τους οποίους υπηρετούν, αλλά και στις εθνικές και περιφερειακές διοικήσεις της Ευρώπης αλλά και πέραν αυτής.

Αφότου ανέλαβα τη θέση του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή, την 1η Απριλίου 2003, έχω διαπιστώσει ότι τόσο τα θεσμικά όργανα της ΕΕ όσο και οι υπάλληλοί τους έχουν αρχίσει σταδιακά να τοποθετούν τον πολίτη στο επίκεντρο των δραστηριοτήτων τους. Τούτο αντικατοπτρίζεται όχι μόνο στην ολοένα θετικότερη ανταπόκριση των θεσμικών οργάνων στις συστάσεις που διατυπώνω για μεμονωμένες υποθέσεις, αλλά και στην πρόθεσή τους να ενεργούν προληπτικά, εντοπίζοντας τυχόν αδυναμίες και προσπαθώντας να επιλύουν πιθανά προβλήματα προτού καν αυτά προκύψουν. Θεωρώ ότι ο ρόλος μου όσον αφορά στην πρόληψη της κακοδιοίκησης, ο οποίος προϋποθέτει από την πλευρά μου ότι συνεργάζομαι στενά με τα θεσμικά όργανα της ΕΕ και τα υποστηρίζω στην προσπάθειά τους να βελτιώσουν τις επιδόσεις τους, είναι εξίσου σημαντικός με αυτόν της εξέτασης των αναφορών που υποβάλλουν οι πολίτες.

Η καθιέρωση μίας νοοτροπίας εξυπηρέτησης του πολίτη σε ένα τόσο ποικιλόμορφο εργασιακό περιβάλλον όπως τα θεσμικά όργανα της ΕΕ, δεν είναι εύκολο έργο. Ο δημόσιος τομέας της ΕΕ αποτελείται από ανθρώπους προερχόμενους από πολύ διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα, οι οποίοι έχουν προφανώς πολύ διαφορετική αντίληψη για το ρόλο και το σκοπό της δημόσιας διοίκησης. Η πρόκληση για όλα τα θεσμικά όργανα, συμπεριλαμβανομένου του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή, είναι επομένως να κατορθώσουν να μεταδώσουν σε όλους τους υπαλλήλους, ανεξάρτητα από αρχαιότητα, βαθμό ή υπόβαθρο, το μήνυμα ότι η έννοια της εξυπηρέτησης του πολίτη υπερβαίνει κατά πολύ την απλή συμμόρφωση προς το νόμο. Η αρχή αυτή απαιτεί από κάθε υπάλληλο έναν βαθμό αναστοχασμού έτσι ώστε να εφαρμόζει ενεργά και με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις αρχές της χρηστής διοίκησης καθημερινά, αντί να αποφεύγει απλώς τα κρούσματα κακοδιοίκησης.

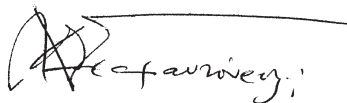
Το γεγονός ότι ο Κώδικας έχει διανεμηθεί τόσο σε έντυπη όσο και σε ψηφιακή μορφή σε εκατοντάδες χιλιάδες αντίτυπα καταδεικνύει περίτρανα ότι ο Κώδικας είναι κάτι παραπάνω από απλός οδηγός για τους υπαλλήλους της ΕΕ. Αποτελεί επίσης εργαλείο ζωτικής σημασίας για τους πολίτες που επιθυμούν να πληροφορηθούν για τα δικαιώματά τους. Σημαντικό ποσοστό των αναφορών που λαμβάνει

κάθε χρόνο ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής περιέχουν ακριβή αποσπάσματα από τον Κώδικα σε μια προσπάθεια των ενδιαφερομένων να διευκρινίσουν κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο ποιος κανόνας ή αρχή έχει, κατά την άποψή τους, παραβιαστεί. Ο Κώδικας εξηγεί στους πολίτες τι σημαίνει στην πράξη το δικαίωμα στη χρηστή διοίκηση, το οποίο κατοχυρώνεται στο άρθρο 41 του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ, και τι συγκεκριμένα μπορούν να περιμένουν από την Ευρωπαϊκή διοίκηση.

Ο Κώδικας ενισχύει επίσης τις προσπάθειες να βελτιωθεί η ποιότητα της διοίκησης σε ολόκληρη την Ευρώπη αλλά και πέραν αυτής. Από τη Βαλονία έως την Ελλάδα, και από την Πρώην Γιουγκοσλαβική Δημοκρατία της Μακεδονίας έως το Τζιμπουτί, ο Ευρωπαϊκός Κώδικας έχει αποτελέσει πηγή έμπνευσης για την κατάρτιση αντίστοιχων κωδίκων χρηστής διοίκησης, με πιο πρόσφατο παράδειγμα τον Κώδικα Ορθής Διοίκησης, που υιοθετήθηκε από τον Σέρβο Συνήγορο του Πολίτη τον Ιούνιο του 2010.

Κατά τη διάρκεια του 2012, δημοσίευσα ορισμένες θεμελιώδεις αρχές της δημόσιας διοίκησης οι οποίες συμπληρώνουν τον Ευρωπαϊκό Κώδικα. Οι εν λόγω αρχές παρατίθενται αναλυτικά στην εισαγωγή που ακολουθεί. Ευελπιστώ ότι ο Κώδικας θα συνεχίσει να χρησιμεύει ως πηγή έμπνευσης και ότι οι θεμελιώδεις αρχές της δημόσιας διοίκησης θα αποδειχθούν πολύτιμο εργαλείο για όσους αγωνίζονται να καλλιεργήσουν και να διατηρήσουν μία διοικητική κουλτούρα εξυπηρέτησης του πολίτη, τόσο στους κόλπους της Ευρωπαϊκής Ένωσης όσο και ευρύτερα.

Πάνω από όλα, όμως, εύχομαι να συνεχίσει ο Κώδικας να αποτελεί χρήσιμο εργαλείο για τα θεσμικά όργανα της ΕΕ και για τους πολίτες τους οποίους υπηρετούν.



Νικηφόρος Διαμαντούρος  
Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής

# Εισαγωγή

---

Όλοι οι ευρωπαίοι πολίτες και οι διαμένοντες στην ΕΕ επωφελούνται όταν τα θεσμικά και λοιπά όργανα και οργανισμοί της Ευρωπαϊκής Ένωσης («θεσμικά όργανα της ΕΕ») λειτουργούν με βάση τις αρχές της χρηστής διοίκησης. Ιδιαίτερα επωφελούνται όσοι συναλλάσσονται άμεσα με τα θεσμικά όργανα της ΕΕ.

Από τότε που εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο το 2001, *Ο Ευρωπαϊκός Κώδικας Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς* αποτελεί ζωτικής σημασίας εργαλείο για την ουσιαστική εφαρμογή της αρχής της χρηστής διοίκησης. Βοηθά τους πολίτες να κατανοήσουν και να ασκήσουν τα δικαιώματά τους, και προάγει το δημόσιο συμφέρον στους κόλπους μιας ευρωπαϊκής διοίκησης ανοιχτής, αποτελεσματικής και ανεξάρτητης.

Ο Κώδικας ενημερώνει τους πολίτες για τα διοικητικά πρότυπα στα οποία οφείλουν να ανταποκρίνονται τα θεσμικά όργανα της ΕΕ. Συνιστά όμως εξίσου χρήσιμο οδηγό για τους υπαλλήλους της ΕΕ όσον αφορά τις σχέσεις τους με το κοινό. Καθιστώντας πιο απτή την αρχή της χρηστής διοίκησης, ο Κώδικας συμβάλλει στην εφαρμογή βέλτιστων προτύπων διοίκησης.

Μαζί με τον Κώδικα, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο υιοθέτησε επίσης ένα ψήφισμα με το οποίο καλούσε τον Ευρωπαϊκό Διαμεσολαβητή να εφαρμόζει τον Κώδικα κατά τη διερεύνηση εικαζόμενων περιπτώσεων κακοδιοίκησης στο πλαίσιο των αναφορών που εξετάζει. Από την πλευρά του, ο Διαμεσολαβητής αναφέρεται στον Κώδικα όταν αυτό κρίνεται σκόπιμο κατά τη διερεύνηση των αναφορών, καθώς και στο πλαίσιο της προληπτικής δράσης που αναλαμβάνει για την προαγωγή της χρηστής διοίκησης.







---

Το άρθρο 228 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης εξουσιοδοτεί τον Ευρωπαϊκό Διαμεσολαβητή να διεξάγει έρευνες σχετικά με περιπτώσεις κακοδιοίκησης στο πλαίσιο της δράσης των θεσμικών ή λοιπών οργάνων ή οργανισμών της Ένωσης, με εξαίρεση το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης κατά την άσκηση των δικαιωμάτων του καθηκόντων.

Δικαίωμα προσφυγής στον Διαμεσολαβητή έχουν όλοι οι πολίτες της Ένωσης. Αναφορές μπορούν να υποβάλλουν επίσης επιχειρήσεις, ενώσεις και άτομα που διαμένουν στην ΕΕ.

Το δικαίωμα αυτό συγκαταλέγεται μεταξύ των θεμελιωδών δικαιωμάτων της ιθαγένειας της Ένωσης, και κατοχυρώνεται στον Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων (άρθρο 43).

Για την υποβολή αναφοράς, δεν απαιτείται να θίγεται προσωπικά ο ενδιαφερόμενος από την κακοδιοίκηση, ούτε να έχει ιδιαίτερο συμφέρον στην υπόθεση.

Ο Διαμεσολαβητής διεξάγει επίσης αυτεπάγγελτες έρευνες.

---

## Δικαίωμα στη χρηστή διοίκηση

Ο Διαμεσολαβητής δεν εκδίδει νομικά δεσμευτικές αποφάσεις, ούτε Ο Ευρωπαϊκός Κώδικας Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς συνιστά νομικά δεσμευτικό κείμενο. Παρόλα αυτά, κάποιες αρχές του Κώδικα συμπίπτουν με το θεμελιώδες δικαίωμα στη χρηστή διοίκηση, το οποίο κατο-

χυρώνεται στο άρθρο 41 του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Με την έναρξη ισχύος της συνθήκης της Λισαβόνας τον Δεκέμβριο του 2009, ο Χάρτης Θεμελιωδών Δικαιωμάτων απέκτησε την ίδια νομική ισχύ με τις συνθήκες. Ως εκ τούτου, κάθε πρόσωπο έχει πλέον δικαίωμα στη χρηστή εξέταση των υποθέσεών του από τα θεσμικά όργανα της ΕΕ.



Απαντώντας στους πολίτες



## Δικαίωμα χρηστή διοίκησης (άρθρο 41 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης)

1. Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα στην αμερόληπτη, δίκαιη και εντός ευλόγου προθεσμίας εξέταση των υποθέσεων του από τα θεσμικά και λοιπά όργανα και τους οργανισμούς της Ένωσης.

2. Το δικαίωμα αυτό περιλαμβάνει ιδίως:

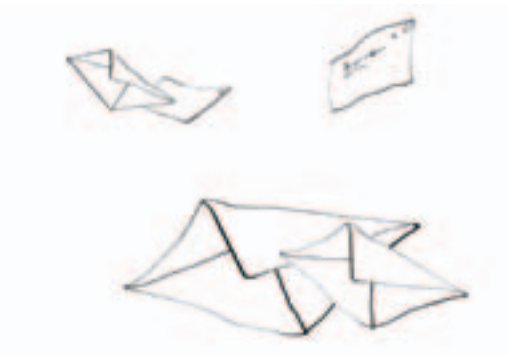
α. Το δικαίωμα κάθε προσώπου σε προηγούμενη ακρόαση πριν να ληφθεί ατομικό μέτρο εις βάρος του.

β. Το δικαίωμα κάθε προσώπου να έχει πρόσβαση στον φάκελό του, τηρουμένων των νομίμων συμφερόντων της εμπιστευτικότητας και του επαγγελματικού και επιχειρηματικού απορρήτου.

γ. Την υποχρέωση της διοίκησης να αιτιολογεί τις αποφάσεις της.

3. Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα στην αποκατάσταση εκ μέρους της Ένωσης της ζημίας που του προξένησαν τα θεσμικά όργανα ή οι υπάλληλοί της κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, σύμφωνα με τις γενικές αρχές που είναι κοινές στα δίκαια των κρατών μελών.

4. Κάθε πρόσωπο μπορεί να απευθύνεται στα θεσμικά όργανα της Ένωσης σε μια από τις γλώσσες των Συνθηκών και πρέπει να λαμβάνει απάντηση στην ίδια γλώσσα.



## Οι θεμελιώδεις αρχές της δημόσιας διοίκησης

Η πλήρης και ορθή εφαρμογή του Κώδικα, του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων και της νομοθεσίας της ΕΕ γενικότερα, εξαρτάται από την ύπαρξη μίας διοικητικής νοοτροπίας εξυπηρέτησης του πολίτη, στο πλαίσιο της οποίας οι υπάλληλοι της ΕΕ κατανοούν και αφομοιώνουν πλήρως τις αρχές της χρηστής διοίκησης.

Τα πρότυπα ηθικής συμπεριφοράς αποτελούν ζωτικής σημασίας συνιστώσα της έννοιας της εξυπηρέτησης του πολίτη.

Τον Ιούνιο του 2012, ύστερα από δημόσια διαβούλευση, ο Διαμεσολαβητής δημοσίευσε το απόσπασμα των ηθικών προτύπων που πρέπει να διέπουν τη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης της ΕΕ, με τη μορφή πέντε θεμελιωδών αρχών δημόσιας διοίκησης οι οποίες αναφέρονται παρακάτω.

## Θεμελιώδεις αρχές της δημόσιας διοίκησης για τους υπαλλήλους της ΕΕ

### 1. Αφοσίωση στην Ευρωπαϊκή Ένωση και τους πολίτες της

Οι υπάλληλοι της ΕΕ έχουν επίγνωση ότι ο λόγος ύπαρξης των οργάνων της Ένωσης είναι να υπηρετούν τα συμφέροντα της Ένωσης και των πολιτών της με σκοπό την εκπλήρωση των στόχων των Συνθηκών.

Κατά τη διατύπωση συστάσεων και τη λήψη αποφάσεων, έχουν ως μόνο στόχο την εξυπηρέτηση αυτών των συμφερόντων.

Οι υπάλληλοι της ΕΕ επιτελούν τα καθήκοντά τους όσο καλύτερα μπορούν και προσπαθούν να ανταποκρίνονται πάντοτε στα ύψιστα επαγγελματικά πρότυπα.

Έχουν συνείδηση του ρόλου τους ως θεματοφυλάκων του δημόσιου συμφέροντος και αποτελούν παράδειγμα προς μίμηση για τους άλλους.

---

### 2. Ακεραιότητα

Οι υπάλληλοι της ΕΕ υιοθετούν πάντοτε συμπεριφορά αρμόζουσα, ικανή να ανταποκριθεί στον πιο ενδελεχή δημόσιο έλεγχο. Η υποχρέωση αυτή δεν εξαντλείται απλώς στη σύννομη συμπεριφορά.

Οι υπάλληλοι της ΕΕ δεν αναλαμβάνουν οικονομικές ή άλλες υποχρεώσεις ικανές να τους επηρεάσουν κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, όπως είναι η αποδοχή δώρων. Δηλώνουν εγκαίρως οιαδήποτε ιδιωτικά συμφέροντα σχετίζονται με τα καθήκοντά τους.

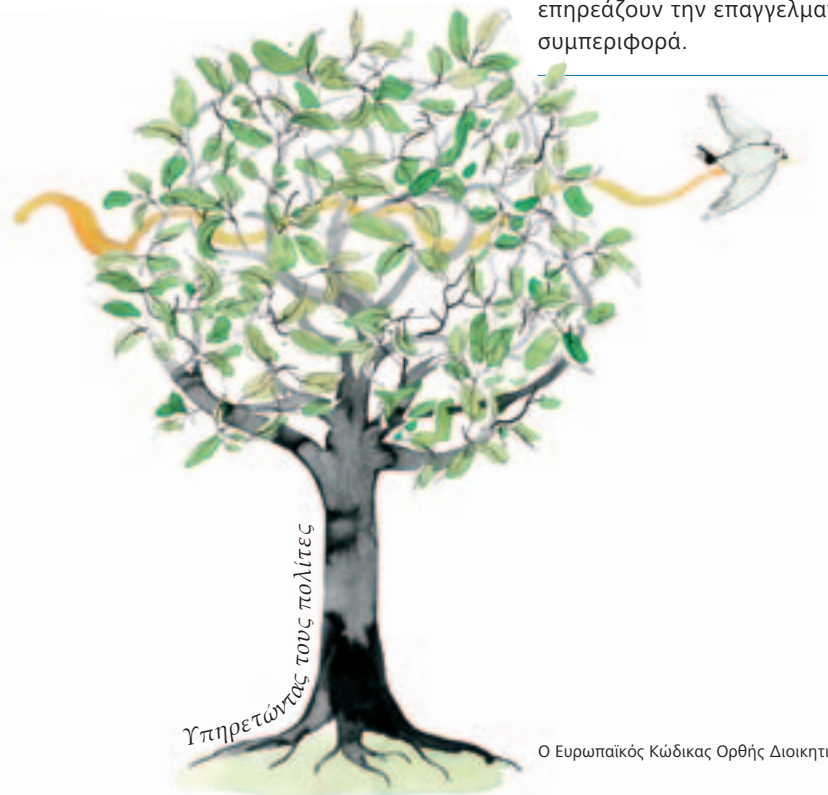
Οι υπάλληλοι της ΕΕ μεριμνούν ώστε να αποφεύγουν τόσο τη σύγκρουση συμφερόντων όσο και καταστάσεις ικανές να δημιουργούν την εντύπωση ότι υπάρχει τέτοια σύγκρουση, και αναλαμβάνουν άμεσα δράση για την επίλυση οιασδήποτε σύγκρουσης ανακύπτει. Η υποχρέωση αυτή ισχύει και μετά την αποχώρησή τους από την υπηρεσία.

### 3. Αντικειμενικότητα

Οι υπάλληλοι της ΕΕ είναι αμερόληπτοι, χαρακτηρίζονται από ευρύτητα πνεύματος, βασίζονται σε τεκμήρια και είναι πρόθυμοι να ακούν διαφορετικές απόψεις. Είναι διατεθειμένοι να αναγνωρίζουν και να επανορθώνουν σφάλματα.

Σε διαδικασίες που ενέχουν συγκριτικές αξιολογήσεις, οι υπάλληλοι της ΕΕ βασίζουν τις συστάσεις και τις αποφάσεις τους μόνο σε αξιολογικά κριτήρια, καθώς και σε κάθε άλλο στοιχείο που προβλέπεται ρητά από το νόμο.

Οι υπάλληλοι της ΕΕ αποφεύγουν κάθε διάκριση και δεν επιτρέπουν σε προσωπικές συμπάθειες ή αντιπάθειες να επηρεάζουν την επαγγελματική τους συμπεριφορά.



#### 4. Σεβασμός προς τους άλλους

Οι υπάλληλοι της ΕΕ συμπεριφέρονται με σεβασμό προς τους συναδέλφους τους και προς τους πολίτες. Είναι ευγενικοί, εξυπηρετικοί, ενεργούν εγκαίρως και διακρίνονται από πνεύμα συνεργασίας.

Καταβάλλουν ειλικρινείς προσπάθειες να κατανοήσουν τί λένε οι συνομιλητές τους και εκφράζονται με σαφήνεια, χρησιμοποιώντας απλή γλώσσα.

---

#### 5. Διαφάνεια

Οι υπάλληλοι της ΕΕ είναι πρόθυμοι να εξηγούν τις δραστηριότητές τους και να αιτιολογούν τις πράξεις τους.

Τηρούν πλήρη αρχεία και αποδέχονται ότι η συμπεριφορά τους και η συμμόρφωσή τους προς τις παρούσες θεμελιώδεις αρχές της δημόσιας διοίκησης είναι θεμιτό να ελέγχονται από τους πολίτες.

---



Οι αρχές αυτές μπορούν να συνδράμουν τους υπαλλήλους της ΕΕ, να κατανοούν και να εφαρμόζουν ορθά τους διάφορους κανόνες και αρχές, και να λαμβάνουν τη σωστή απόφαση σε καταστάσεις στις οποίες καλούνται να επιστρατεύσουν την κρίση τους.

Έτσι, οι θεμελιώδεις αρχές συμβάλλουν στη βελτίωση της ποιότητας της δημόσιας διοίκησης, ενισχύουν το κράτος δικαίου, και μειώνουν τις πιθανότητες τα θεσμικά και λοιπά όργανα και οργανισμοί της Ευρωπαϊκής Ένωσης να αυθαιρετήσουν κατά την άσκηση της διακριτικής τους ευχέρειας.

Όταν κρίνεται σκόπιμο, ο Διαμεσολαβητής αναφέρεται στις εν λόγω θεμελιώδεις αρχές κατά τη διάρκεια των ερευνών που διεξάγει σχετικά με πιθανές περιπτώσεις κακοδιοίκησης στο πλαίσιο της δράσης των θεσμικών ή λοιπών οργάνων ή οργανισμών της ΕΕ.

## Ο Κώδικας και τα κράτη μέλη

Ο Κώδικας, όπως και το άρθρο 41 του Χάρτη και οι θεμελιώδεις αρχές της δημόσιας διοίκησης, έχουν άμεση εφαρμογή μόνο στα θεσμικά όργανα και στους υπαλλήλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Ο Κώδικας έχει αποτελέσει, πάντως, πηγή έμπνευσης για την κατάρτιση παρόμοιων κειμένων τόσο σε διάφορα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης όσο και σε υποψήφιες και τρίτες χώρες.

Επιπλέον, όπως καθιστούν σαφές οι διευκρινίσεις που συνοδεύουν τον Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων, το δικαίωμα στη χρηστή διοίκηση βασίζεται στη νομολογία του Δικαστηρίου, η οποία θεμελιώνει την αρχή της χρηστής διοίκησης ως γενική αρχή του δικαίου της ΕΕ. Τα κράτη μέλη δεσμεύονται από τις γενικές αρχές όταν αυτά ενεργούν εντός του πεδίου εφαρμογής του δικαίου της ΕΕ.

# Ο Ευρωπαϊκός Κώδικας Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς





**Ο Κώδικας που εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο περιέχει τις εξής ουσιαστικές διατάξεις<sup>1</sup>:**

## Άρθρο 1 Γενική Διάταξη

Στις σχέσεις τους με το κοινό, τα όργανα και οι υπάλληλοί τους τηρούν τις αρχές που ορίζονται στον παρόντα Κώδικα ορθής διοικητικής συμπεριφοράς, ο οποίος αναφέρεται στο εξής ως «ο Κώδικας».

## Άρθρο 2 Προσωπικό πεδίο εφαρμογής

**1.** Ο Κώδικας εφαρμόζεται σε όλους τους μόνιμους υπαλλήλους και το λοιπό προσωπικό στο οποίο εφαρμόζεται ο Κατανομισμός Υπηρεσιακής Κατάστασης και το Καθεστώς απασχόλησης του λοιπού προσωπικού, όσον αφορά τις σχέσεις τους με το κοινό. Στο εξής ο όρος «υπάλληλος» αναφέρεται τόσο στους μόνιμους υπαλλήλους όσο και στο λοιπό προσωπικό.

<sup>1</sup>. Το επικαιροποιημένο κείμενο που ακολουθεί λαμβάνει υπόψη αφενός τις αλλαγές που επέφερε η Συνθήκη της Λισαβόνας στην ονομασία των Συνθηκών και στην αριθμηση των άρθρων τους, αφετέρου την αναθεώρηση του Καταστατικού του Διαμεσολαβητή το 2008. Έχουν επίσης διορθωθεί ορισμένα τυπογραφικά και γλωσσικά λάθη. Ο Διαμεσολαβητής θα εξετάσει το ενδεχόμενο να ξεκινήσει δημόσια διαβούλευση με στόχο την περαιτέρω επικαιροποίηση του Κώδικα.

**2.** Τα όργανα και οι διοικήσεις τους θα λάβουν τα αναγκαία μέτρα προκειμένου να εξασφαλίσουν ότι οι διατάξεις που περιέχονται στον παρόντα Κώδικα έχουν επίσης εφαρμογή σε άλλα πρόσωπα που εργάζονται για λογαριασμό τους, όπως απασχολούμενοι βάσει συμβάσεων ιδιωτικού δικαίου, εμπειρογνώμονες σε απόσπαση από τις εθνικές δημόσιες διοικήσεις και ασκούμενοι.

**3.** Ως «κοινό» νοούνται φυσικά και νομικά πρόσωπα, είτε κατοικούν ή έχουν καταχωρημένη έδρα σε κράτος μέλος είτε όχι.

**4.** Για τους σκοπούς του παρόντος Κώδικα:

α. ο όρος «θεσμικό όργανο» σημαίνει ένα από τα θεσμικά και λοιπά όργανα και οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης·

β. ο όρος «υπάλληλος» σημαίνει μόνιμο υπάλληλο ή μέλος του λοιπού προσωπικού της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

## Άρθρο 3 Υλικό πεδίο εφαρμογής

**1.** Ο Κώδικας περιέχει τις γενικές αρχές ορθής διοικητικής συμπεριφοράς οι οποίες εφαρμόζονται σε όλες τις σχέσεις των θεσμικών οργάνων και των διοικήσεών τους με το κοινό, εκτός εάν αυτές διέπονται από ιδιαίτερες διατάξεις.

**2.** Οι αρχές που προβλέπονται στον παρόντα Κώδικα δεν εφαρμόζονται στις σχέσεις μεταξύ του οργάνου και των υπαλλήλων του. Οι εν λόγω σχέσεις διέπονται από τον Κανονισμό Υπηρεσιακής Κατάστασης.

---

## Άρθρο 4 Νομιμότητα

Ο υπάλληλος ενεργεί σύμφωνα με το δίκαιο και εφαρμόζει τους κανόνες και τις διαδικασίες που προβλέπονται στη νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ιδιαίτερα, ο υπάλληλος μεριμνά προκειμένου να διασφαλίζει ότι οι αποφάσεις οι οποίες επηρεάζουν δικαιώματα ή συμφέροντα ατόμων έχουν νομική βάση και το περιεχόμενό τους συμμορφώνεται με τις διατάξεις του νόμου.

---

## Άρθρο 5 Απουσία διακρίσεων

**1.** Κατά το χειρισμό αιτήσεων του κοινού και τη λήψη αποφάσεων, ο υπάλληλος διασφαλίζει τη τήρηση της αρχής της ίσης μεταχείρισης. Μέλη του κοινού που ευρίσκονται στην ίδια κατάσταση τυγχάνουν όμοιας μεταχείρισης.

---

**2.** Εάν υπάρξει διαφορά μεταχείρισης, ο υπάλληλος διασφαλίζει ότι αυτή δικαιολογείται από τα αντικειμενικά χαρακτηριστικά της συγκεκριμένης υπόθεσης.

---

**3.** Ο υπάλληλος ιδιαίτερα αποφεύγει οποιαδήποτε αδικαιολόγητη διάκριση μεταξύ μελών του κοινού, η οποία βασίζεται σε εθνικότητα, φύλο, φυλή, χρώμα δέρματος, εθνοτική ή κοινωνική καταγωγή, γενετικά χαρακτηριστικά, γλώσσα, θρησκεία ή πεποίθηση, πολιτικά ή άλλα φρονήματα, ιδιότητα μέλους εθνικής μειονότητας, ιδιοκτησία, καταγωγή, αναπηρία, ηλικία, ή γενετήσιο προσανατολισμό.

---

## Άρθρο 6 Αναλογικότητα

**1.** Κατά τη λήψη αποφάσεων, ο υπάλληλος διασφαλίζει ότι τα μέτρα που λαμβάνονται είναι ανάλογα προς τον επιδιωκόμενο στόχο. Ιδιαίτερα ο υπάλληλος αποφεύγει την περιστολή των δικαιωμάτων των πολιτών ή την επιβολή επιβαρύνσεων στους πολίτες, όταν οι εν λόγω περιορισμοί ή επιβαρύνσεις δεν βρίσκονται σε εύλογη σχέση με το σκοπό της επιδιωκόμενης δράσης.

---

**2.** Κατά τη λήψη αποφάσεων ο υπάλληλος σέβεται την ισορροπία μεταξύ των συμφερόντων των ιδιωτών και του γενικού δημόσιου συμφέροντος.

---

## Άρθρο 7 Απουσία κατάχρησης εξουσίας

Οι εξουσίες ασκούνται αποκλειστικά για τους σκοπούς για τους οποίους έχουν μεταβιβασθεί βάσει των σχετικών διατάξεων. Ιδιαίτερα ο υπάλληλος αποφεύγει να χρησιμοποιεί τις εν λόγω εξουσίες για σκοπούς οι οποίοι δεν έχουν νομική βάση ή δεν υπαγορεύονται από το δημόσιο συμφέρον.

## Άρθρο 8 Αμεροληψία και ανεξαρτησία

1. Ο υπάλληλος είναι αμερόληπτος και ανεξάρτητος. Ο υπάλληλος απέχει από αυθαίρετες ενέργειες που επηρεάζουν δυσμενώς μέλη του κοινού καθώς και από οποιαδήποτε προτιμησιακή μεταχείριση για οποιουδήποτε λόγους.



2. Τη συμπεριφορά του υπαλλήλου δεν υπαγορεύουν ποτέ προσωπικά, οικογενειακά ή εθνικά συμφέροντα, ούτε και πολιτικές πιέσεις. Ο υπάλληλος απέχει από τη λήψη απόφασης για θέμα που αφορά το δικό του οικονομικό συμφέρον ή το συμφέρον στενού συγγενούς του.

---

## Άρθρο 9 Αντικειμενικότητα

Κατά τη λήψη αποφάσεων, ο υπάλληλος λαμβάνει υπόψη τους σχετικούς παράγοντες και τους σταθμίζει κατάλληλα στην απόφαση, αποκλείοντας από την εξέτασή του οποιοδήποτε άσχετο στοιχείο.

---

## Άρθρο 10 Νόμιμες προσδοκίες, συνέπεια και παροχή συμβουλών

1. Ο υπάλληλος είναι συνεπής όσον αφορά τη διοικητική συμπεριφορά του καθώς και τη διοικητική δράση του οργάνου. Ο υπάλληλος ακολουθεί τις συνήθειες διοικητικές πρακτικές του οργάνου, εκτός εάν υπάρχουν βάσιμοι λόγοι απομάκρυνσης από τις πρακτικές αυτές σε μεμονωμένες περιπτώσεις. Εφόσον υφίστανται τέτοιοι λόγοι, θα πρέπει να δηλώνονται εγγράφως.

---

2. Ο υπάλληλος σέβεται τις νόμιμες και εύλογες προσδοκίες τις οποίες τρέφουν τα μέλη του κοινού με βάση το πώς έχει ενεργήσει το όργανο στο παρελθόν.

---

3. Εφόσον παραστεί ανάγκη, ο υπάλληλος συμβουλεύει το κοινό πώς να υποβάλει ένα αίτημα το οποίο εμπίπτει στην αρμοδιότητά του και τη διαδικασία που πρέπει να ακολουθήσει για το χειρισμό της υπόθεσης.

---

## Άρθρο 11 Δικαιοσύνη

Ο υπάλληλος ενεργεί αμερόληπτα, δίκαια και λογικά.

---

## Άρθρο 12 Ευγένεια

1. Ο υπάλληλος είναι ευσυνείδητος, ευπρεπής, ευγενής και προσιτός στις σχέσεις με το κοινό. Κατά την απάντηση σε αλληλογραφία, τηλεφωνικές κλήσεις και μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ο υπάλληλος προσπαθεί να είναι όσο το δυνατόν πιο εξυπηρετικός και να απαντά στις ερωτήσεις που του τίθενται με τη μεγαλύτερη δυνατή πληρότητα και ακρίβεια.

---

2. Εάν ο υπάλληλος δεν είναι υπεύθυνος για το προκείμενο θέμα, παραπέμπει τον πολίτη στον αρμόδιο υπάλληλο.

---

3. Εάν συμβεί σφάλμα το οποίο επηρεάζει αρνητικά τα δικαιώματα ή συμφέροντα μέλους του κοινού, ο υπάλληλος ζητεί συγγνώμη για αυτό και καταβάλλει προσπάθεια να επανορθώσει τις αρνητικές συνέπειες που προέρχονται από το σφάλμα του κατά τον πλέον πρόσφορο τρόπο. Ενημερώνει τον ιδιώτη για κάθε δυνατότητα έφεσης που διαθέτει σύμφωνα με το άρθρο 19 του Κώδικα.

## Άρθρο 13

### Απάντηση σε επιστολές στη γλώσσα του πολίτη

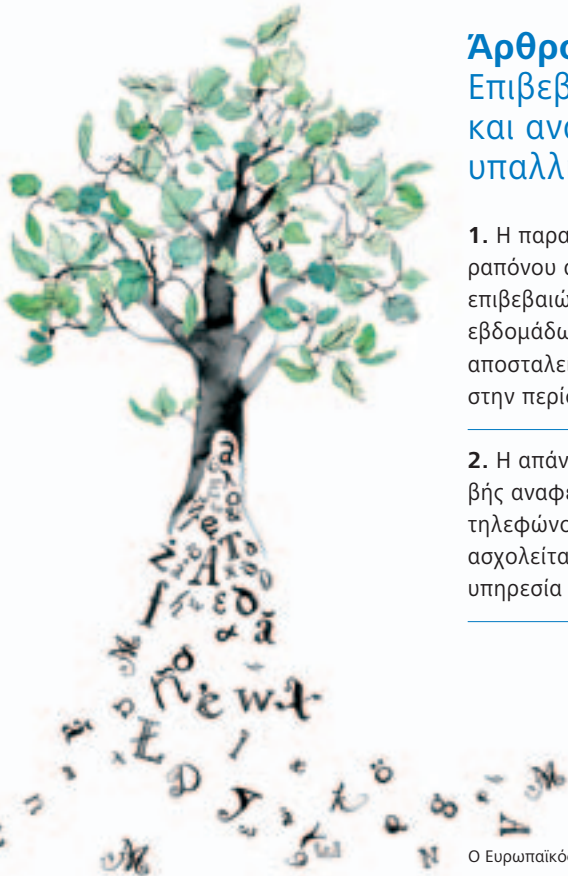
Ο υπάλληλος μεριμνά ώστε κάθε πολίτης της Ένωσης ή κάθε μέλος του κοινού που απευθύνεται γραπτώς στο όργανο σε μία από τις γλώσσες της Συνθήκης να λαμβάνει απάντηση στην ίδια γλώσσα. Το ίδιο ισχύει στο μέτρο του δυνατού για νομικά πρόσωπα, όπως είναι ενώσεις (μη κυβερνητικές οργανώσεις) και επιχειρήσεις.

## Άρθρο 14

### Επιβεβαίωση παραλαβής και αναφορά του αρμοδίου υπαλλήλου

1. Η παραλαβή κάθε επιστολής ή παραπόνου από ένα όργανο πρέπει να επιβεβαιώνεται μέσα σε περίοδο δύο εβδομάδων, εκτός εάν είναι δυνατόν να αποσταλεί ουσιαστική απάντηση μέσα στην περίοδο αυτή.

2. Η απάντηση ή η αναγνώριση παραλαβής αναφέρει το όνομα και τον αριθμό τηλεφώνου του υπαλλήλου ο οποίος ασχολείται με το θέμα, καθώς και την υπηρεσία στην οποία αυτός ανήκει.



3. Δεν απαιτείται αναγνώριση παραλαβής ή απάντηση σε επιστολές ή παράπονα που κρίνονται καταχρηστικές λόγω του υπέρμετρου αριθμού τους ή εξαιτίας του επαναληπτικού ή άσκοπου χαρακτήρα τους.

---

## Άρθρο 15

### Υποχρέωση διαβίβασης στις αρμόδιες υπηρεσίες του οργάνου

1. Εάν επιστολή ή παράπονο προς το όργανο αποστέλλεται ή διαβιβάζεται σε Γενική Διεύθυνση, Διεύθυνση ή Μονάδα η οποία δεν έχει αρμοδιότητα να ασχοληθεί με το θέμα, οι υπηρεσίες της μεριμνούν προκειμένου ο φάκελος να διαβιβασθεί χωρίς καθυστέρηση στην αρμόδια υπηρεσία του οργάνου.

---

2. Η υπηρεσία η οποία αρχικά λαμβάνει την επιστολή ή το παράπονο ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο ότι διαβίβασε το φάκελο στην αρμόδια υπηρεσία και μνημονεύει το ονοματεπώνυμο και τον αριθμό τηλεφώνου του υπαλλήλου στον οποίο διαβιβάστηκε ο φάκελος.

---

3. Ο υπάλληλος επισημαίνει στον ιδιώτη ή το συλλογικό φορέα σφάλματα και παραλείψεις που ενδεχομένως υπάρχουν στα έγγραφα και τους παρέχει τη δυνατότητα επανορθώσεως αυτών.

---

## Άρθρο 16

### Δικαίωμα ακρόασης και έκφρασης άποψης

1. Σε περιπτώσεις που αφορούν τα δικαιώματα ή τα συμφέροντα ατόμων, ο υπάλληλος μεριμνά ώστε σε κάθε στάδιο της διαδικασίας λήψης απόφασης να γίνονται σεβαστά τα δικαιώματα της υπεράσπισης.

---

2. Κάθε μέλος του κοινού έχει το δικαίωμα, σε περιπτώσεις όπου πρόκειται να ληφθεί απόφαση που θίγει τα δικαιώματα ή συμφέροντά του, να υποβάλλει γραπτά σχόλια και, όπου είναι αναγκαίο, να παρουσιάζει προφορικές παρατηρήσεις προτού ληφθεί η απόφαση.

---



## Άρθρο 17

### Εύλογη προθεσμία για τη λήψη αποφάσεων

1. Ο υπάλληλος εξασφαλίζει ότι σε κάθε αίτηση ή παράπονο προς το όργανο λαμβάνεται απόφαση μέσα σε εύλογη προθεσμία, χωρίς καθυστέρηση, και εν πάση περιπτώσει όχι αργότερα από δύο μήνες μετά την ημερομηνία παραλαβής. Ο ίδιος κανόνας ισχύει για την απάντηση σε επιστολές μελών του κοινού και για απαντήσεις σε διοικητικά σημειώματα που ο υπάλληλος έχει απευθύνει

στους ανωτέρους του ζητώντας οδηγίες σχετικά με αποφάσεις που πρέπει να ληφθούν.

2. Εάν αίτηση ή παράπονο προς το όργανο δεν είναι δυνατόν, εξαιτίας των πολύπλοκων θεμάτων που θέτει, να οδηγήσει σε λήψη απόφασης μέσα στην προαναφερθείσα προθεσμία, ο υπάλληλος ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο το ταχύτερο δυνατό. Στην περίπτωση αυτή, οριστική απόφαση πρέπει να γνωστοποιηθεί στο συντάκτη το ταχύτερο δυνατό.



Εύλογος χρόνος

## Άρθρο 18 Καθήκον αιτιολόγησης των αποφάσεων

1. Κάθε απόφαση του οργάνου η οποία ενδέχεται να επηρεάσει δυσμενώς τα δικαιώματα ή συμφέροντα ιδιώτη πρέπει να αναφέρει τους λόγους στους οποίους βασίζεται, μνημονεύοντας σαφώς τα σχετικά περιστατικά και τη νομική βάση της απόφασης.

---

2. Ο υπάλληλος αποφεύγει να λαμβάνει αποφάσεις οι οποίες βασίζονται σε συνοπτικούς ή ασαφείς λόγους ή που δεν περιέχουν μία εξατομικευμένη συλλογιστική.

---

3. Εάν δεν είναι δυνατόν, εξαιτίας του μεγάλου αριθμού προσώπων τα οποία αφορούν παρόμοιες αποφάσεις, να γνωστοποιηθούν λεπτομερώς οι λόγοι της απόφασης, και επομένως δίδονται τυποποιημένες απαντήσεις, ο υπάλληλος προσφέρει στους πολίτες που ρητά το ζητούν εξατομικευμένη αιτιολόγηση.

---



## Άρθρο 19

### Αναφορά των δυνατοτήτων προσφυγής

1. Απόφαση του οργάνου η οποία ενδέχεται να επηρεάζει δυσμενώς τα δικαιώματα ή συμφέροντα ιδιώτη περιέχει αναφορά των δυνατοτήτων έφεσης που είναι διαθέσιμες για την αμφισβήτηση της απόφασης. Ειδικότερα, αναφέρει το χαρακτήρα των επανορθωτικών μέτρων, τα σώματα ενώπιον των οποίων μπορεί να ασκηθούν, καθώς και τις προθεσμίες για άσκησή τους.

2. Οι αποφάσεις ειδικότερα αναφέρουν τη δυνατότητα των ένδικων μέσων και αναφορών προς το Διαμεσολαβητή υπό τους όρους οι οποίοι προσδιορίζονται, αντίστοιχα, στα άρθρα 263 και 228 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

## Άρθρο 20

### Γνωστοποίηση της απόφασης

1. Ο υπάλληλος εξασφαλίζει ότι τα πρόσωπα των οποίων τα δικαιώματα ή συμφέροντα θίγονται από τη λήψη μίας απόφασης, ενημερώνονται άμεσα και εγγράφως για την απόφαση αυτή.

2. Ο υπάλληλος δεν γνωστοποιεί την απόφαση σε άλλες πηγές μέχρις ότου ενημερωθούν τα ενδιαφερόμενα πρόσωπα.

## Άρθρο 21

### Προστασία δεδομένων

1. Ο υπάλληλος ο οποίος χειρίζεται προσωπικά δεδομένα που αφορούν πολίτη, σέβεται τον ιδιωτικό βίο και την ακεραιότητα του ατόμου σύμφωνα με τις διατάξεις του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 45/2001 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 18ης Δεκεμβρίου 2000, σχετικά με την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τα όργανα και τους οργανισμούς της Κοινότητας και σχετικά με την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών<sup>2</sup>.

2. Ο υπάλληλος ειδικότερα αποφεύγει την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων για μη νόμιμους σκοπούς ή τη διαβίβαση παρόμοιων δεδομένων σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα.

2. ΕΕ L 8 της 12.1.2001, σελ. 1.

## Άρθρο 22

### Αιτήσεις παροχής πληροφοριών

1. Ο υπάλληλος, σε περίπτωση που έχει ευθύνη για το σχετικό θέμα, παρέχει στα μέλη του κοινού τις πληροφορίες τις οποίες ζητούν. Όταν χρειάζεται, ο υπάλληλος παρέχει συμβουλές σχετικά με το πως μπορεί να ξεκινήσει μια διοικητική διαδικασία που εμπίπτει στο πεδίο αρμοδιότητάς του. Ο υπάλληλος φροντίζει ώστε οι διαβιβαζόμενες πληροφορίες να είναι σαφείς και κατανοητές.

---

2. Εάν προφορική αίτηση παροχής πληροφοριών είναι υπερβολικά περιπλοκή ή υπερβολικά εκτεταμένη, ο υπάλληλος συμβουλεύει τον ενδιαφερόμενο να διατυπώσει την αίτησή του γραπτώς.

---

3. Εάν ο υπάλληλος δεν δύναται να αποκαλύψει τις πληροφορίες που ζητούνται λόγω του εμπιστευτικού χαρακτήρα τους, οφείλει, σύμφωνα με το άρθρο 18 του παρόντος Κώδικα, να αναφέρει στον ενδιαφερόμενο τους λόγους για τους οποίους δεν μπορεί να διαβιβάσει τις πληροφορίες.

---

4. Σε σχέση με αιτήσεις παροχής πληροφοριών για θέματα για τα οποία δεν έχει αρμοδιότητα, ο υπάλληλος παραπέμπει τον αιτούντα στο αρμόδιο πρόσωπο και αναφέρει το ονοματεπώνυμό του και τον αριθμό τηλεφώνου του. Απαντώντας σε αιτήσεις παροχής πληροφοριών που αφορούν άλλο θεσμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ο υπάλληλος παραπέμπει τον αιτούντα στο συγκεκριμένο θεσμό.

---

5. Όπου αρμόζει, ο υπάλληλος, ανάλογα με το θέμα της αίτησης, παραπέμπει το πρόσωπο που ζητεί πληροφορίες στην υπηρεσία του οργάνου που είναι αρμόδια για την παροχή πληροφοριών στο κοινό.

---

## Άρθρο 23

### Αιτήσεις για δημόσια πρόσβαση σε έγγραφα

1. Ο υπάλληλος διεκπεραιώνει τις αιτήσεις για πρόσβαση σε έγγραφα σύμφωνα με τους κανόνες που εγκρίνονται από το όργανο και σύμφωνα με τις γενικές αρχές και τα όρια που θεσπίζει ο Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1049/2001<sup>3</sup>.

---

2. Εάν ο υπάλληλος δεν είναι δυνατόν να συμμορφωθεί με προφορικό αίτημα πρόσβασης σε έγγραφα, ο ενδιαφερόμενος πολίτης ειδοποιείται να την διατυπώσει γραπτώς.

---

## Άρθρο 24

### Τήρηση επαρκούς μητρώου

Οι υπηρεσίες του οργάνου τηρούν επαρκές μητρώο της εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας, των εγγράφων που λαμβάνουν και των μέτρων που παίρνουν.

---

3. ΕΕ L 145 της 31.5.2001, σελ. 43.

## Άρθρο 25 Δημοσιοποίηση του Κώδικα

1. Το όργανο λαμβάνει αποτελεσματικά μέτρα για να ενημερώσει το κοινό σχετικά με τα δικαιώματα που του αναγνωρίζει ο παρών Κώδικας. Ει δυνατόν, θέτει στη διάθεση του κοινού το κείμενο σε ηλεκτρονική μορφή, μέσω της ιστοσελίδας του.

2. Η Επιτροπή, εξ ονόματος όλων των οργάνων, δημοσιεύει και διανέμει τον Κώδικα στους πολίτες με τη μορφή φυλλαδίου.

## Άρθρο 26 Δικαίωμα υποβολής αναφοράς στον Ευρωπαϊκό Διαμεσολαβητή

Οποιαδήποτε παράλειψη οργάνου ή υπαλλήλου να συμμορφωθεί με τις αρχές που περιέχονται στον παρόντα Κώδικα ενδέχεται να αποτελέσει αντικείμενο αναφοράς προς τον Ευρωπαϊκό Διαμεσολαβητή σύμφωνα με το άρθρο 228 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης και το Καταστατικό του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή<sup>4</sup>.

4. Απόφαση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου σχετικά με το καθεστώς του Ευρωπαϊκού Διαμεσολαβητή και τους γενικούς όρους άσκησης των καθηκόντων του, ΕΕ L 113 της 4.5.1994, σελ. 15.



## Άρθρο 27

### Ανασκόπηση εφαρμογής

Κάθε όργανο εξετάζει την εφαρμογή που επιφυλάσσει στον Κώδικα μετά δύο έτη ισχύος. Το όργανο ενημερώνει τον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή για τα αποτελέσματα της ανασκόπησης αυτής.

---



© Ευρωπαϊκή Ένωση, 2013

Επιτρέπεται η αναπαραγωγή για εκπαιδευτικούς και μη εμπορικούς σκοπούς με αναφορά της πηγής.

Το παρόν ενημερωτικό φυλλάδιο είναι δημοσιευμένο στο διαδίκτυο, στη διεύθυνση: <http://www.ombudsman.europa.eu>

Σχεδιασμός και μορφοποίηση από τους Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Δανία, και EntenEller A/S, Valby, Δανία.

Εικονογράφηση: Toril Bækmark.

Στοιχειοθεσία: FrutigerNext και Palatino.

*Printed in Luxembourg*

ISBN 978-92-9212-352-9 . doi:10.2869/69538 . QK-30-12-450-EL-C



Εάν επιθυμείτε την παρούσα δημοσίευση σε μεγεθυμένη έντυπη έκδοση, επικοινωνήστε με το γραφείο του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή. Θα προσπαθήσουμε να σας παράσχουμε και την ακουστική έκδοση της δημοσίευσης, κατόπιν αιτήματος.



## Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής

1 avenue du Président Robert Schuman

CS 30403

F - 67001 Strasbourg Cedex

Τηλ. +33 (0)3 88 17 23 13

Φαξ +33 (0)3 88 17 90 62

eo@ombudsman.europa.eu

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



Υπηρεσία Εκδόσεων