

**ΑΠΟΦΑΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ**  
**της 17ης Οκτωβρίου 2000**  
**για την τροποποίηση του εσωτερικού της κανονισμού**

(2000/633/ΕΚ, ΕΚΑΧ, Ευρατόμ)

Η ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ,

Έχοντας υπόψη:

τη συνθήκη για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, και ιδίως το άρθρο 218 παράγραφος 2,

τη συνθήκη για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας Άνθρακα και Χάλυβα, και ιδίως το άρθρο 16,

τη συνθήκη για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας Ατομικής Ενέργειας, και ιδίως το άρθρο 131,

τη συνθήκη για την Ευρωπαϊκή Ένωση, και ιδίως το άρθρο 28 παράγραφος 1 και το άρθρο 41 παράγραφος 1,

ΑΠΟΦΑΣΙΖΕΙ:

Άρθρο 1

Ο εσωτερικός κανονισμός της Επιτροπής τροποποιείται ως εξής:

1. Στο άρθρο 23 προστίθεται το ακόλουθο εδάφιο:

«Η Επιτροπή μπορεί να θεσπίζει συμπληρωματικά μέτρα σχετικά με τη λειτουργία της Επιτροπής και των υπηρεσιών της, τα οποία επισυνάπτονται ως παράρτημα στον παρόντα κανονισμό.»

2. Το παράρτημα της παρούσας απόφασης αποτελεί παράρτημα και του εσωτερικού κανονισμού.

Άρθρο 2

Η παρούσα απόφαση αρχίζει να ισχύει την 1η Νοεμβρίου 2000.

Άρθρο 3

Η παρούσα απόφαση δημοσιεύεται στην *Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων*.

Βρυξέλλες, 17 Οκτωβρίου 2000.

Για την Επιτροπή

Ο Πρόεδρος

Romano PRODI

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## «ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

**ΚΩΔΙΚΑΣ ΟΡΘΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΣΤΙΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΜΕ ΤΟ ΚΟΙΝΟ****Υπηρεσία ποιότητας**

Η Επιτροπή και το προσωπικό της έχουν καθήκον να υπηρετούν το κοινοτικό συμφέρον και, ως εκ τούτου, το δημόσιο συμφέρον.

Το κοινό δικαίως αναμένει υπηρεσίες ποιότητας και ανοικτή διοίκηση, προσιτή και βασισόμενη σε υγιή διαχείριση των οικονομικών πόρων.

Η υπηρεσία ποιότητας απαιτεί από την Επιτροπή και το προσωπικό της ευγενική, αντικειμενική και αμερόληπτη συμπεριφορά.

**Σκοπός**

Για να μπορέσει η Επιτροπή να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις ορθής διοικητικής συμπεριφοράς, ειδικότερα κατά την επαφή της με το κοινό, η Επιτροπή αναλαμβάνει τη δέσμευση να τηρεί τα πρότυπα ορθής διοικητικής συμπεριφοράς που καθορίζονται στον παρόντα κώδικα και να τον ακολουθεί κατά την καθημερινή της εργασία.

**Πεδίο εφαρμογής**

Ο κώδικας είναι δεσμευτικός για όλα τα μέλη του προσωπικού που καλύπτονται από τον κανονισμό υπηρεσιακής κατάστασης και τις άλλες διατάξεις που διέπουν τις σχέσεις μεταξύ της Επιτροπής και του προσωπικού της και εφαρμόζονται στους υπαλλήλους και το λοιπό προσωπικό των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. Ωστόσο, άτομα που απασχολούνται με συμβάσεις ιδιωτικού δικαίου, εμπειρογνώμονες με απόσπαση από εθνικές δημόσιες υπηρεσίες, ασκούμενοι κ.λπ. που εργάζονται για την Επιτροπή, επίσης πρέπει να καθοδηγούνται από τον κώδικα στην καθημερινή τους εργασία.

Οι σχέσεις μεταξύ της Επιτροπής και του προσωπικού της διέπονται αποκλειστικά από τον κανονισμό υπηρεσιακής κατάστασης και από το καθεστώς που εφαρμόζεται επί του λοιπού προσωπικού των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων.

**1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΧΡΗΣΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

Η Επιτροπή τηρεί τις ακόλουθες γενικές αρχές στις σχέσεις της με το κοινό.

**Νομιμότητα**

Η Επιτροπή ενεργεί νομότυπα και εφαρμόζει τους κανόνες και τις διαδικασίες που ορίζονται από την κοινοτική νομοθεσία.

**Αποφυγή των διακρίσεων και ίση μεταχείριση**

Η Επιτροπή τηρεί την αρχή της αποφυγής διακρίσεων και ειδικότερα εγγυάται την ίση μεταχείριση των πολιτών, ανεξάρτητα από την ιδιγένεια, το φύλο, την φυλετική ή εθνική τους καταγωγή, την θρησκεία ή τις πεποιθήσεις τους, τη σωματική ακεραιότητα, την ηλικία ή το σεξουαλικό προσανατολισμό τους. Η διακριτική μεταχείριση όμοιων περιπτώσεων χρήζει ειδικής αιτιολόγησης με βάση τα διαθέσιμα στοιχεία.

**Αναλογικότητα**

Η Επιτροπή διασφαλίζει ότι τα λαμβανόμενα μέτρα είναι ανάλογα προς τον επιδιωκόμενο σκοπό.

Η Επιτροπή θα διασφαλίζει ιδίως ότι η εφαρμογή του παρόντος κώδικα ουδέποτε καταλήγει στην επιβολή διοικητικών ή δημοσιονομικών βαρών δυσανάλογων προς το αναμενόμενο όφελος.

**Συνέπεια**

Η Επιτροπή είναι συνεπής ως προς τη διοικητική της συμπεριφορά και ακολουθεί τη συνήθη πρακτική της. Κάθε εξαίρεση από την αρχή αυτή πρέπει να αιτιολογείται δεόντως.

**2. ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΟΡΘΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ****Αντικειμενικότητα και αμεροληψία**

Το προσωπικό ενεργεί κατά τρόπο αντικειμενικό και αμερόληπτο, προς το συμφέρον της Κοινότητας και των πολιτών. Ενεργεί ανεξάρτητα, εντός του πλαισίου πολιτικής που καθορίζεται από την Επιτροπή, και η συμπεριφορά του ουδέποτε κατευθύνεται από προσωπικά ή εθνικά συμφέροντα ή πολιτικές πιέσεις.

### Πληροφορίες επί διοικητικών διαδικασιών

Σε περίπτωση που πολίτης ζητά πληροφορίες σχετικά με κάποια διοικητική διαδικασία της Επιτροπής, το προσωπικό διασφαλίζει ότι η πληροφορία αυτή παρέχεται εντός της προθεσμίας που καθορίζεται για τη συγκεκριμένη διαδικασία.

### 3. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΕΠΙ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ ΜΕΡΩΝ

#### Ακρόαση όλων των μερών με άμεσο συμφέρον

Όπου η κοινοτική νομοθεσία προβλέπει ακρόαση των ενδιαφερομένων μερών, το προσωπικό διασφαλίζει ότι δίνεται σε αυτά η ευκαιρία να καταστήσουν γνωστές τις απόψεις τους.

#### Υποχρέωση αιτιολόγησης των αποφάσεων

Κάθε απόφαση της Επιτροπής πρέπει να αναφέρει ρητά τους λόγους επί των οποίων βασίζεται, και οι λόγοι αυτοί πρέπει να ανακοινώνονται στα πρόσωπα και τα μέρη τα οποία αυτή αφορά.

Κατά γενικό κανόνα, πρέπει να παρέχεται πλήρης αιτιολόγηση των αποφάσεων. Ωστόσο, όπου δεν είναι δυνατόν, π.χ. λόγω του μεγάλου αριθμού ατόμων τα οποία αφορούν τέτοιες αποφάσεις, να ανακοινωθούν λεπτομερώς οι λόγοι συγκεκριμένων αποφάσεων, μπορούν να παρέχονται τυποποιημένες απαντήσεις. Αυτές οι τυποποιημένες απαντήσεις πρέπει να περιλαμβάνουν τους κυριότερους λόγους που αιτιολογούν τη ληφθείσα απόφαση. Επιπλέον, λεπτομερής αιτιολόγηση παρέχεται σε κάθε ενδιαφερόμενο μέρος που το ζητά ειδικά.

#### Υποχρέωση μνείας των διαδικασιών προσφυγής

Όπου προβλέπεται από την κοινοτική νομοθεσία, οι κοινοποιούμενες αποφάσεις αναφέρουν σαφώς τη δυνατότητα προσφυγής και περιγράφουν τον τρόπο υποβολής των ενστάσεων (ονοματεπώνυμο και υπηρεσιακή διεύθυνση του υπαλλήλου ή της υπηρεσίας στην οποία υποβάλλεται η προσφυγή, και η προθεσμία για την υποβολή της.).

Κατά περίπτωση, οι αποφάσεις πρέπει να αναφέρουν τη δυνατότητα κίνησης δικαστικής διαδικασίας ή/και υποβολής καταγγελίας στον ευρωπαϊό διαμεσολαβητή σύμφωνα με τα άρθρα 230 ή 195 της συνθήκης για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας.

### 4. ΕΞΕΤΑΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ

Η Επιτροπή αναλαμβάνει τη δέσμευση να απαντά σε κάθε αίτημα κατά τρόπο ενδεδειγμένο και το ταχύτερο δυνατόν.

#### Αίτηση εγγράφων

Εάν έγγραφο έχει ήδη δημοσιευθεί, ο αιτών παραπέμπεται στα πρακτορεία πωλήσεων της Υπηρεσίας Επίσημων Εκδόσεων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων ή στα κέντρα τεκμηρίωσης και ενημέρωσης που παρέχουν ελεύθερη πρόσβαση σε έγγραφα, όπως είναι τα Κέντρα Πληροφοριών, τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Τεκμηρίωσης κ.λπ. Πολλά έγγραφα ευρίσκονται επίσης εύκολα σε ηλεκτρονική μορφή.

Οι κανόνες ως προς την πρόσβαση σε έγγραφα θεσπίζονται με ειδικές διατάξεις.

#### Αλληλογραφία

Σύμφωνα με το άρθρο 21 της συνθήκης για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, η Επιτροπή απαντά στις επιστολές που λαμβάνει στη γλώσσα στην οποία έχει συνταχθεί αρχικά η επιστολή, εφόσον πρόκειται για μία από τις επίσημες γλώσσες της Κοινότητας.

Η απάντηση σε επιστολή προς την Επιτροπή αποστέλλεται μέσα σε 15 εργάσιμες ημέρες από την ημερομηνία παραλαβής της επιστολής από την αρμόδια υπηρεσία της Επιτροπής. Η απάντηση πρέπει να αναφέρει το ονοματεπώνυμο του αρμόδιου επί του σχετικού θέματος προσώπου και τα στοιχεία του.

Εάν η απάντηση δεν μπορεί να σταλεί εντός 15 εργάσιμων ημερών, και σε όλες τις περιπτώσεις που η απάντηση απαιτεί προηγούμενη επεξεργασία, όπως π.χ. διηρησιακές διαβουλεύσεις ή μετάφραση, το αρμόδιο μέλος του προσωπικού αποστέλλει ενδιάμεση απάντηση, στην οποία αναφέρεται η ημερομηνία κατά την οποία αναμένεται ότι θα σταλεί η οριστική απάντηση υπό το πρίσμα των συμπληρωματικών εργασιών, ανάλογα με το επείγον του θέματος και την πολυπλοκότητα του περιεχομένου.

Εάν η απάντηση πρέπει να δοθεί από άλλη υπηρεσία, διαφορετική από εκείνη στην οποία απευθύνονταν η αρχική επιστολή, αποστέλλεται στον αιτούντα το ονοματεπώνυμο και η διεύθυνση του γραφείου του αρμόδιου στον οποίο διαβιβάστηκε η επιστολή.

Οι ανωτέρω κανόνες δεν ισχύουν για αλληλογραφία που μπορεί δικαίως να θεωρηθεί ως απαράδεκτη, όπως είναι π.χ. οι αναλαμβανόμενες, προκλητικές ή/και χωρίς συγκεκριμένο αντικείμενο επιστολές. Σε αυτή την περίπτωση, η Επιτροπή διατηρεί το δικαίωμα να διακόψει κάθε ανταλλαγή αλληλογραφίας.

#### Τηλεφωνική επικοινωνία

Όταν σηκώνει το τηλέφωνο, ο υπάλληλος αναφέρει το όνομά του ή την υπηρεσία του. Α ανταποκρίνεται στα τηλεφωνικά μηνύματα το ταχύτερο δυνατόν.

Ο υπάλληλος που απαντά σε ερωτήματα παρέχει πληροφορίες για θέματα της άμεσης αρμοδιότητάς του ενώ, σε άλλες περιπτώσεις, παραπέμπει τον καλούντα στο κατάλληλο άτομο. Αν αυτό είναι αναγκαίο, παραπέμπει τον καλούντα σε προϊστάμενό του ή συνεργάζεται με τον προϊστάμενο πριν απαντήσει.

Αν τα ερωτήματα αφορούν τομείς της άμεσης αρμοδιότητας του υπάλληλου, ο υπάλληλος καταγράφει τα στοιχεία του καλούντα και ελέγχει αν η πληροφορία έχει δημοσιοποιηθεί πριν απαντήσει σχετικά. Αν όχι, ο υπάλληλος μπορεί να θεωρήσει ότι δεν είναι προς το κοινοτικό συμφέρον να αποκαλύψει τη σχετική πληροφορία. Στην περίπτωση αυτή, ο υπάλληλος πρέπει να εξηγήσει τους λόγους για τους οποίους δεν είναι σε θέση να απαντήσει και αναφέρεται ενδεχομένως στην υποχρέωση εχεμύθειας που καθορίζεται στο άρθρο 17 του κανονισμού υπηρεσιακής κατάστασης.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, ο υπάλληλος ζητά να υποβληθούν εγγράφως τα ερωτήματα που υποβλήθηκαν τηλεφωνικά.

#### Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο

Το προσωπικό απαντά αμέσως στα ηλεκτρονικά μηνύματα, σύμφωνα με τις οδηγίες που περιγράφονται ανωτέρω στο σημείο για τις τηλεφωνικές επικοινωνίες.

Ωστόσο, σε περιπτώσεις που το ηλεκτρονικό μήνυμα, από τη φύση του, ισοδυναμεί με επιστολή, αυτό τυγχάνει χειρισμού αντίστοιχου προς εκείνον που περιγράφεται στις οδηγίες περί αλληλογραφίας και υπόκειται στις ίδιες προθεσμίες.

#### Αιτήματα από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης

Η Υπηρεσία Τύπου και Επικοινωνίας είναι αρμόδια για τις επαφές με τα μέσα μαζικής ενημέρωσης. Ωστόσο, όταν αιτήματα για πληροφορίες αφορούν τεχνικά θέματα που εμπίπτουν σε συγκεκριμένους τομείς αρμοδιότητας, αυτά μπορούν να απαντώνται από άλλα μέλη του προσωπικού.

### 5. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΑΠΟΡΡΗΤΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Η Επιτροπή και το προσωπικό της τηρούν, μεταξύ άλλων:

- τους κανόνες προστασίας της ιδιωτικής ζωής και των προσωπικών δεδομένων,
- τις υποχρεώσεις που ορίζονται στο άρθρο 287 της συνθήκης για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας και ειδικότερα εκείνους που έχουν σχέση με το επαγγελματικό απόρρητο,
- τους κανόνες περί απορρήτου ανακρίσεων,
- τον εμπιστευτικό χαρακτήρα θεμάτων που εμπίπτουν στη δραστηριότητα διαφόρων επιτροπών όπως προβλέπεται στο άρθρο 9 και τα παραρτήματα II και III του κανονισμού υπηρεσιακής κατάστασης.

### 6. ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ

#### Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή

Καταγγελίες μπορούν να υποβάλλονται, σχετικά με πιθανή παράβαση των αρχών που αναφέρονται στον παρόντα κώδικα απευθείας στη Γενική Γραμματεία της Επιτροπής, η οποία τις παραπέμπει στη σχετική υπηρεσία.

Ο Γενικός Διευθυντής ή ο Διευθυντής απαντά γραπτώς στην καταγγελία, εντός προθεσμίας δύο μηνών. Ο καταγγέλλων έχει προθεσμία ενός μηνός για να ζητήσει από τον Γενικό Γραμματέα της Επιτροπής να επανεξετάσει την έκβαση της καταγγελίας του. Ο Γενικός Γραμματέας απαντά στο αίτημα επανεξέτασης εντός ενός μηνός.

#### Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής

Το κοινό έχει επίσης το δικαίωμα να υποβάλει καταγγελία στον Ευρωπαίο Διαμεσολαβητή σύμφωνα με το άρθρο 195 της συνθήκης για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας και το καθεστώς του Ευρωπαίου Διαμεσολαβητή.»