

## II

(Rättsakter vilkas publicering inte är obligatorisk)

## EUROPEISKA FONDEN FÖR FÖRBÄTTRING AV LEVNADS- OCH ARBETSVILLKOR

### EUROPEISKA FONDENS FÖR FÖRBÄTTRING AV LEVNADS- OCH ARBETSVILLKOR BESLUT av den 11 februari 2000 om inrättandet av en kodex för god förvaltningssed

(2000/791/EG)

EUROPEISKA FONDEN FÖR FÖRBÄTTRING AV LEVNADS- OCH  
ARBETSVILLKOR HAR FATTAT DETTA BESLUT

med beaktande av rådets förordning (EEG) nr 1365/75 av den  
26 maj 1975 om bildande av en europeisk fond för förbättring  
av levnads- och arbetsvillkor, ändrad genom förordning (EEG)  
nr 1947/93,

med beaktande av rådets förordning (EEG) nr 1860/76 av den  
29 juni 1976 om anställningsvillkor för personal vid Euro-  
peiska fonden för förbättring av arbets- och levnadsvillkor,  
ändrad genom förordningarna (EEG) nr 680/87, (EEG) nr  
1238/80 och (EEG) nr 510/82,

med beaktande av bestämmelserna om öppenhet i Amsterdam-  
fördraget, särskilt artikel 1 i Fördraget om Europeiska unionen  
och artikel 21 i EG-fördraget,

med beaktande av betänkandet från Europaparlamentets  
utskott för framställningar om utskottets egen verksamhet  
1996–1997 <sup>(1)</sup> om att en kodex för god förvaltningssed bör  
upprättas,

med beaktande av Europaparlamentets resolution av den 16  
juli 1998 om ombudsmannens Årsrapport för 1997  
(C4-0270/98) <sup>(2)</sup>,

med beaktande av den undersökning ombudsmannen på eget  
initiativ inledde för att utröna om det vid de olika gemenskaps-  
institutionerna och gemenskapsorganen fanns någon kodex för  
god förvaltningssed för tjänstemännen i deras kontakter med  
allmänheten, och om den i så fall var offentlig,

med beaktande av Europaparlamentets resolution av den 15  
april 1999 om ombudsmannens Årsrapport för 1998  
(C4-0138/99),

med beaktande av den uppförandekodex om allmänhetens till-  
gång till Dublinfondens handlingar som fastställdes i styrelsens  
beslut av den 21 november 1997 <sup>(3)</sup>, och

av följande skäl:

Genom Amsterdamfördraget har begreppet öppenhet förts in i  
Fördraget om Europeiska unionen. Därigenom fastslås att  
fördraget markerar en ny fas i processen för att skapa en allt  
fastare sammanslutning mellan den Europeiska unionens folk,  
där beslut skall fattas så öppet och så nära medborgarna som  
möjligt.

För att föra förvaltningen närmare medborgarna och se till att  
dess kvalitet förbättras, bör en kodex med grundläggande prin-  
ciper för tjänstemännens uppförande i kontakterna med  
allmänheten antas.

En sådan kodex är till nytta både för personalen, eftersom den  
på ett detaljerat sätt fastlägger de regler som bör följas vid  
kontakter med allmänheten, och för medborgarna, eftersom de  
kan få information om vilket bemötande de har rätt att  
förvänta sig vid kontakter med gemenskapens förvaltningar.

Kodexen kan bli verkningsfull endast om medborgarna har  
tillgång till den som offentlig handling och den följaktligen  
publiceras i form av ett beslut, i likhet med ovan nämnda  
beslut om allmänhetens tillgång till Dublinfondens dokument.

<sup>(1)</sup> A4-0190/97.

<sup>(2)</sup> EGT C 292, 21.9.1998, s. 168.

<sup>(3)</sup> EGT L 296, 17.11.1999, s. 25.

I Europaparlamentets resolutioner C4-0270/98 och C4-0138/99 välkomnades förslaget om en kodex för god förvaltningssed för EU:s institutioner och organ och parlamentet betonade vikten av att dessa regler utarbetades så snart som möjligt.

Europaparlamentet betonade också hur viktigt det är att kodexen är exakt likadan för alla EU-institutioner och EU-organ, att alla EU-medborgare har tillgång till den och att den offentliggörs i *Europeiska gemenskapernas officiella tidning*.

En kodex för god förvaltningssed som personalen skall följa i sina kontakter med allmänheten bör därför upprättas och offentliggöras.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

#### Artikel 1

##### Allmänna bestämmelser

Anställda vid Europeiska fonden för förbättring av levnads- och arbetsvillkor skall i sina kontakter med allmänheten följa de principer som fastställs i detta beslut och som utgör kodexen för god förvaltningssed, nedan kallad förvaltningskodexen.

#### Artikel 2

##### Tillämpning: personer

1. Denna förvaltningskodex skall gälla anställda som omfattas av tjänsteföreskrifterna i deras kontakter med allmänheten.
2. Dublinfonden skall vidta de åtgärder som behövs för att se till att bestämmelserna i förvaltningskodexen även gäller andra personer som arbetar för Dublinfonden, såsom personer som anställts privat, experter som lånats ut från nationella civila myndigheter och praktikanter.
3. Med allmänheten avses alla fysiska och juridiska personer, oavsett om de är bosatta eller har sitt officiella säte i en medlemsstat eller inte.

#### Artikel 3

##### Tillämpning: sakområde

1. Denna förvaltningskodex innehåller allmänna principer för god förvaltningssed som skall gälla för alla kontakter som Dublinfondens anställda har med allmänheten, såvida de inte omfattas av särskilda föreskrifter.
2. Principerna i förvaltningskodexen gäller inte för kontakterna mellan Dublinfonden och dess anställda. De relationerna regleras av tjänsteföreskrifterna.

#### Artikel 4

##### Lagenlighet

En anställd skall handla i enlighet med lagen och tillämpa de regler och förfaranden som fastställs i gemenskapslagstiftningen. Den anställde skall särskilt se till att beslut som gäller enskildas rättigheter eller intressen har rättslig grund och att beslutens innehåll är i överensstämmelse med lagen.

#### Artikel 5

##### Icke-diskriminering

1. Då den anställde hanterar förfrågningar från allmänheten eller fattar beslut skall han eller hon se till att principen om lika behandling efterlevs. Personer skall behandlas på ett likvärdigt sätt i förhållande till liknande frågor.
2. Om behandlingen inte är likvärdig skall den anställde kunna motivera skillnaden med objektiva och relevanta faktorer som föreligger i det enskilda fallet.
3. Den anställde skall särskilt undvika varje slags omotiverad åtskillnad av personer baserad på nationalitet, kön, ras, etniskt ursprung, religion, tro, funktionshinder, ålder eller sexuell läggning.

#### Artikel 6

##### Proportionalitet

1. Då den anställde fattar beslut skall han eller hon se till att de åtgärder som vidtas står i proportion till ändamålet. Den anställde skall särskilt undvika att begränsa medborgarnas rättigheter eller att ta ut avgifter om dessa begränsningar eller avgifter inte står i rimlig proportion till åtgärdernas syfte.
2. Då den anställde fattar beslut skall han eller hon försöka finna en medelväg för att såväl de enskilda personernas som allmänhetens intressen skall tillgodoses.

#### Artikel 7

##### Maktmissbruk

Maktbefogenheterna skall utövas endast för de syften de är avsedda för enligt gällande bestämmelser. Den anställde skall särskilt undvika att utnyttja sina befogenheter för syften som inte har någon grund i lag eller som inte motiveras av det allmännas bästa.

#### Artikel 8

##### Opartiskhet och obundenhet

1. Den anställde skall vara opartisk och obunden. Den anställde skall avstå från godtyckliga handlingar som kan vara till men för allmänheten och även avstå från att gynna någon enskild person, oavsett vilka anledningar som kan åberopas.
2. Den anställde skall inte styras av något inflytande utifrån, inbegripet politiskt inflytande, och inte heller av personliga intressen.

3. Den anställde skall avstå från att ta del i beslutsfattande som rör hans eller hennes egna intressen eller hans eller hennes familjs, släktingars, vänners och bekantskapers intressen.

#### Artikel 9

### Objektivitet

Då den anställde fattar beslut skall han eller hon ta hänsyn till relevanta faktorer och väga in dem i beslutet, samtidigt som alla irrelevanta synpunkter lämnas därhän.

#### Artikel 10

### Berättigade förväntningar och konsekvent agerande

1. Den anställde skall vara konsekvent såväl i sin egen myndighetsutövning som i Dublinfondens förvaltningsarbete. Den anställde skall följa Dublinfondens normala förvaltningsrutiner såvida det inte finns legitima skäl att avvika från praxis i ett enskilt fall.

2. Den anställde skall ta hänsyn till de rättmätiga och skäligen förväntningar allmänheten har mot bakgrund av hur Dublinfonden agerat tidigare.

#### Artikel 11

### Rättvisa

Den anställde skall agera rättvist och skäligen.

#### Artikel 12

### Artighet

1. Den anställde skall vara serviceinriktad, korrekt, artig och lättillgänglig i sina kontakter med allmänheten. Då den anställde besvarar skrivelser, telefonsamtal eller e-post skall han eller hon försöka att vara så hjälpsam som möjligt och att besvara de ställda frågorna.

2. Om den anställde inte är ansvarig för ärendet skall han eller hon hänvisa medborgaren till den anställde som är ansvarig.

3. Om ett fel begås och får negativa konsekvenser för en privatpersons rättigheter eller intressen skall den anställde be om ursäkt för detta.

#### Artikel 13

### Skrivelser besvarade på medborgarens språk

Den anställde skall se till att alla unionsmedborgare eller andra privatpersoner som skriver till Dublinfonden på ett av fördrags-språken får svar på samma språk.

#### Artikel 14

### Bekräftelse på mottagandet och uppgift om den ansvarige tjänstemannens namn

1. Varje skrivelse eller klagomål som inkommer till Dublinfonden skall inom två veckor besvaras med en bekräftelse på

mottagandet, utom i de fall ett mer innehållsrikt svar kan skickas inom denna tidsperiod.

2. I svaret eller bekräftelsen skall namn på och telefonnummer till den anställde som är ansvarig anges tillsammans med namnet på den avdelning där han eller hon arbetar.

3. Varken bekräftelse på mottagandet eller svar behöver skickas då skrivelser eller klagomål betraktas som otillbörliga på grund av att de skickats i ett orimligt stort antal eller på grund av att de är upprepande eller meningslösa till sin karaktär.

#### Artikel 15

### Skyldighet att vidarebefordra till ansvarig avdelning

1. Om en skrivelse eller ett klagomål till Dublinfonden har adresserats eller framförts till en avdelning utan ansvar i ärendet, skall de mottagande avdelningarna se till att handlingarna i ärendet utan dröjsmål sänds vidare till den ansvariga avdelningen inom Dublinfonden.

2. Den avdelning som först tog emot skrivelsen eller klagomålet skall meddela upphovsmannen att handlingarna skickats vidare och uppge namn och telefonnummer på den anställde man vidarebefordrat handlingarna till.

#### Artikel 16

### Rätt att höras och yttra sig

1. Då ett ärende berör enskilda personers rättigheter eller intressen skall den anställde se till att rätten till försvar respekteras i alla skeden av beslutsprocessen.

2. Då ett beslut skall fattas som rör enskildas intressen, skall alla berörda ha rätt att ge skriftliga kommentarer, och i förekommande fall även muntligen få lägga fram sina synpunkter innan beslutet fattas.

#### Artikel 17

### Beslut i rimlig tid

1. Den anställde skall se till att ett beslut om varje begäran eller klagomål till Dublinfonden fattas inom en rimlig tidsperiod, så kort som möjligt och under inga omständigheter längre än två månader räknat från mottagningsdatum. Samma regel skall gälla för besvarande av skrivelser från allmänheten.

2. Om en begäran eller ett klagomål till Dublinfonden på grund av ärendets svårighetsgrad inte kan besvaras med ett beslut inom ovan nämnda tidsperiod, skall den anställde så snart som möjligt informera upphovsmannen. Ett definitivt beslut skall därefter delges upphovsmannen så fort det går.

## Artikel 18

**Skyldighet att motivera beslut**

1. Då Dublinfonden fattar ett beslut som kan få negativa konsekvenser för en privatpersons rättigheter eller intressen skall den anställde ange vilka relevanta fakta och vilken rättslig grund som beslutet baserar sig på.
2. Den anställde skall undvika att fatta beslut på kortsiktiga eller lösa grunder eller att fatta beslut som inte är tillräckligt individuellt utformade.
3. Om ett mycket stort antal enskilda berörs av ett beslut och det därför inte är möjligt att i detalj meddela grunderna för beslutet får standard svar skickas, men den anställde skall då se till att den som så önskar får ett individuellt utformat beslut.

## Artikel 19

**Information om möjligheterna att överklaga**

1. Då Dublinfonden fattar ett beslut som kan få negativa konsekvenser för en privatpersons rättigheter eller intressen skall beslutet innehålla information om vilka möjligheter det finns att överklaga beslutet. Informationen skall ange hur man går till väga för att överklaga, till vem man skall rikta sitt överklagande och vilka tidsfrister som gäller.
2. Besluten skall särskilt hänvisa till de möjligheter att väcka talan i domstolen och att klaga hos ombudsmannen som avses i artiklarna 230 och 195 i Fördraget om upprättandet av Europeiska gemenskapen.

## Artikel 20

**Kungörelse av beslutet**

1. Den anställde skall se till att beslut som berör enskildas rättigheter eller intressen direkt delges de berörda personerna.
2. Den anställde skall avstå från att meddela beslutet till andra källor så länge de direkt berörda personerna inte informerats.

## Artikel 21

**Skydd av personuppgifter**

1. En anställd som hanterar personliga uppgifter om en medborgare skall följa de principer som fastställts i direktiv 95/46/EG om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter.
2. Den anställde skall särskilt undvika att behandla personuppgifter i orättmätiga syften eller att sända uppgifterna vidare till obehöriga personer.

## Artikel 22

**Begäran om information**

1. En anställd som är ansvarig för ett ärende skall ge allmänheten den information som efterfrågas. Den anställde skall eftersträva att informationen är klar och begriplig.
2. Om en muntlig begäran om information är alltför komplicerad eller alltför omfattande för att kunna besvaras direkt, skall den anställde råda den berörda personen att formulera sin begäran skriftligt.
3. Om en tjänsteman på grund av sin tystnadsplikt inte kan lämna ut de upplysningar som efterfrågas, skall han eller hon i enlighet med artikel 18 i denna förvaltningskodex delge den berörda personen grunderna för att informationen inte kan lämnas.
4. Då en anställd ombeds att ge upplysningar om ett ämne utanför sitt ansvarsområde, skall han eller hon hänvisa den frågande till den ansvarige och uppge dennes namn och telefonnummer. Då en anställd ombeds att ge upplysningar om en annan gemenskapsinstitution eller ett annat gemenskapsorgan skall den anställde hänvisa den frågande till berörd institution eller berört organ.
5. Då så är lämpligt och beroende på vad som efterfrågas skall den anställde hänvisa den informationsökande personen till den avdelning inom Dublinfonden som är ansvarig för att ge information till allmänheten.

## Artikel 23

**Allmänhetens tillgång till handlingar**

1. Då en person begär att få tillgång till Dublinfondens handlingar skall den anställde bevilja detta i enlighet med Dublinfondens beslut om allmänhetens tillgång till Dublinfondens handlingar <sup>(1)</sup>.
2. Om en muntlig begäran om tillgång till handlingar inte kan uppfyllas, skall den anställde råda den berörda personen att formulera sin begäran skriftligt.

## Artikel 24

**Diarieföring**

Dublinfondens avdelningar skall på ett korrekt sätt diarieföra in- och utgående post, inkommande handlingar och vidtagna åtgärder.

## Artikel 25

**Allmänhetens tillgång till förvaltningskodexen**

1. Dublinfonden skall vidta de åtgärder som behövs för att denna förvaltningskodex skall komma till allmänhetens kännedom.
2. Dublinfonden skall erbjuda var och en som så önskar en kopia av denna förvaltningskodex.

<sup>(1)</sup> EGT L 296, 17.11.1999, s. 25.

*Artikel 26***Rätt att klaga hos EU-ombudsmannen**

Om en anställd inte följer principerna i denna förvaltningskodex har var och en rätt att klaga hos EU-ombudsmannen i enlighet med artikel 195 i Fördraget om upprättandet av Europeiska gemenskapen och i enlighet med ombudsmannens stadga <sup>(1)</sup>.

*Artikel 27***Översyn**

Detta beslut skall ses över då det varit i kraft i två år. Under 2002 skall Dublinfondens direktör lämna en rapport till styrelsen om detta besluts genomförande för perioden 12

februari 2000 till 11 februari 2002 som en förberedelse till översynen.

*Artikel 28***Ikraftträdande**

Detta beslut träder i kraft den 12 februari 2000. Det skall offentliggöras i *Europeiska gemenskapernas officiella tidning*.

Utfärdat i Bryssel den 11 februari 2000.

*För presidiet*

Marc BOISNEL

*Vice ordförande*

---

<sup>(1)</sup> Europaparlamentets beslut 94/262/EKSG, EG, Euratom av den 9 mars 1994, om föreskrifter och allmänna villkor för ombudsmannens ämbetsutövning (EGT L 113, 4.5.1994, s. 15).