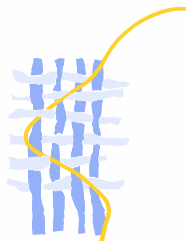


A helyes hivatali magatartás európai kódexe



Európai Ombudsman



hu

A helyes hivatali magatartás európai kódexe

Európai Ombudsman



© Európai Közösségek, 2005

Minden jog fenntartva.

Oktatási és a nem kereskedelmi célú felhasználása megengedett,
a forrás megfelelő feltüntetése mellett.

Luxembourg: Az Európai Közösségek Hivatalos Kiadványainak
Hivatala, 2005

ISBN 92-95022-33-5

Nyomtatva Belgiumban

FEHÉR, KLÓRMENTES PAPIRRA NYOMTATVA

Tartalomjegyzék

Előszó az Európai Ombudsmantól	4
Bevezető	6
A helyes hivatali magatartás európai kódexe	10

Előszó az Európai Ombudsmantól

Kedves Olvasó,

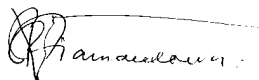
2003. április elsején betöltöttem az Európai Ombudsman tisztségét, és azóta keményen dolgoztam azon, hogy elősegítsem a helyes ügyviteli munkát az Európai Unió intézményeiben és szerveiben. Ennek a munkának kettős dimenziója van. Az Ombudsman egyrészt az ellenőrzés külső eszköze, megvizsgálja a hivatali visszasságokra utaló panaszokat és javaslatot tesz javító célzatú intézkedésekre, ahol az szükséges. Másrészt az Ombudsman erőforrás is az intézmények számára, aki segíti őket teljesítményük javításában a javítandó területekre irányítva figyelmüket. Mindkét esetben az a végső cél, hogy az európai állampolgárok számára nyújtott szolgáltatásokat jobba tegyék.

A helyes hivatali magatartási szabályzat (kódex) létfontosságú eszköz az Ombudsman kettős szerepének betöltésében. Az Ombudsman a szabályzatot alkalmazza annak kivizsgálására, hogy történt-e hivatali visszasság, s ez által ellenőrző funkciójában támaszkodik annak előírásaira. A Szabályzat azonban ugyanúgy hasznos iránymutatás és erőforrás a köztisztviselőknek is, mivel az a legmagasabb színvonalú közigazgatási tevékenységre ösztönöz.

Az európai állampolgárok nem is érdemelnek kevesebbet! Az EU intézményei és szervei általi helyes ügyintézés alapvető jog az Európai Unió Alapjogi Chartájának 41. cikke értelmében. A Szabályzat megmutatja az állampolgároknak, hogy mi a helyes gyakorlat, és hogy konkrétan mit várhatnak az európai közigazgatástól. Miután a Charta az Európai alkotmányt létrehozó szerződés II. Részét alkotja, biztosak lehetünk abban, hogy ez a jog a következő években egyre tartalmasabb lesz.

Az állampolgárok és hivatalnokok nagy érdeklődést mutattak a Szabályzat iránt annak 2001. szeptemberi, európai parlamenti elfogadása óta. Hatása nem korlátozódik az Unió intézményeire és szerveire: örömmel állapítom meg, hogy a Szabályzatot egy sor tagállam és tagjelölt ország már alkalmazza. Mint Európai Ombudsman kötelességemnek érzem tovább növelni az abban foglalt jogok és kötelezettségek ismertségét. Ezért döntöttünk úgy, hogy az EU valamennyi hivatalos nyelvén és a tagjelölt országok nyelvein is kiadjuk új változatát.

Remélem, hogy a Szabályzat továbbra is hasznos munkaeszköze lesz a közigazgatásnak, valamint hivatkozási pont az állampolgárok számára egész Európában.



P. Nikiforos Diamandouros

Strasbourg, 2005. január 5.

Bevezető

2001. szeptember 6-án az Európai Parlament elfogadott egy határozatot a Helyes hivatali magatartási szabályzat jóváhagyásáról, amelyet az Európai Unió intézményeinek és szerveinek, apparátusának, illetve hivatalnokainak tiszteletben kell tartaniuk az állampolgárokkal szemben.

A szabályzat gondolatát először Roy PERRY euróképviseelő javasolta még 1998-ban. Az Európai Ombudsman hivatalból indított vizsgálatát követően megfogalmazta a szöveget és külön jelentésként előterjesztette az Európai Parlamentnek. A Parlament határozata a szabályzatról az Ombudsman javaslatán alapul, PERRY úr, mint az Európai Parlament Petíciós Bizottságának raportőre által hozzáfűzött módosításokkal.

A Szabályzat figyelembe veszi a bírósági esetjogban megtalálható európai közigazgatási jogi elveket, és a nemzeti jogból is merít inspirációt.

A Szabályzat jogállása

Az Európai Unió Alapjogi Chartáját 2000. decemberében a Nizzai csúcson hirdették ki és mostanra az Európai Alkotmányt létrehozó szerződés II. Részévé vált.

A Charta az uniós állampolgárság alapvető jogaként tartalmazza a jogot a helyes ügyintézésre (41. cikk) és arra, hogy az Unió intézményei és szervei részéről tapasztalt hivatali visszasságok ellen panaszt emeljenek az Európai Ombudsmannál (43. cikk).

Ezen szabályzat célja, hogy részletesen leírja, hogy a gyakorlatban mit kell jelentenie a Chartában foglalt helyes ügyintézéshez való jognak.

A helyes ügyintézéshez való jog

(Az Alapjogi Charta 41. cikke¹⁾)

- 1** Mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit az Unió intézményei és szervei pártatlanul, tisztességes módon és ésszerű határidőn belül elintézzék.
- 2** Ez a jog magában foglalja:
 - mindenkinek a jogát arra, hogy az őt esetlegesen hátrányosan érintő egyedi intézkedések meghozatala előtt meghallgassák;
 - mindenkinek a jogát ahhoz, hogy a róla vezetett nyilvántartásba - a bizalmas adatkezeléshez, valamint a szakmai és üzleti titokhoz fűződő jogos érdekek tiszteletben tartása mellett - betekintsen;
 - az igazgatási szervek azon kötelezettségét, hogy döntéseiket megindokolják.
- 3** Mindenkinek joga van ahhoz, hogy a Közösség a tagállamok jogának közös általános elveivel összhangban megtérítse számára az intézményei és alkalmazottai által feladatuk teljesítése során neki okozott károkat.
- 4** Mindenkinek joga van arra, hogy az Szerződések nyelveinek valamelyikén írásban forduljon az Unió intézményeihez, és ugyanazon a nyelven kapjon választ.

⁽¹⁾ A Charta 41. cikke megfelel az Alkotmány II-101. cikkének.

Az Európai Ombudsman kivizsgálja az Európai Unió intézményeinél és szerveinél előforduló hivatali visszasságok lehetséges eseteit az EK Szerződés 195. cikkével és az Ombudsman Alapokmánnal² összhangban. A hivatali visszasságnak az Ombudsman szerinti definíciója, 1997. évi éves jelentéséből:

„hivatali visszasság abban az esetben történik, ha egy közjogi szerv elmulasztja a rá vonatkozó szabálynak vagy elvnek megfelelő intézkedést.”

Ezt a definíciót az Európai Parlament is jóváhagyta.

Ombudsman

(Az alapjogi charta 43. cikke³)

Az Unió bármely polgára, valamint az Unió bármely tagállamában lakóhellyel, illetve létesítő okirat szerinti székhellyel rendelkező természetes, vagy jogi személy panaszt nyújthat be az Ombudsmanhoz a közösségi intézmények és szervek tevékenysége - kivéve a Bíróság és az Elsőfokú Bíróság igazságszolgáltatási jogkörének ellátása - során felmerülő hivatali visszasságokkal kapcsolatban.

A Szabályzat jóváhagyásával egy időben az Európai Parlament elfogadott egy határozatot is, amely felhívja az Európai Ombudsmant, hogy alkalmazza azt a hivatali visszasság kivizsgálásakor, illetve érvényesítse az állampolgároknak a Charta 41. cikkében foglalt, a helyes ügyintézéshez való jogát. Az Ombudsman ennek megfelelően figyelembe veszi a Chartában foglalt szabályokat és elveket, amikor egy feltételezett hivatali visszasságot vizsgál ki.

(²) Az Európai Parlament határozata az Ombudsman feladatainak ellátására vonatkozó rendelkezésekről és általános feltételekről, HL L 113. szám/15, 1994.5.4.

(³) A Charta 43. cikke megfelel az Alkotmány II-103. cikkének.

Európai közigazgatási jog

Az Európai Parlament a Szabályzat jóváhagyásakor felkérte az Európai Bizottságot, hogy az nyújtson be javaslatot a Szabályzatot tartalmazó rendeletre. Az általános nézet az volt, hogy egy rendelet hangsúlyozná a benne foglalt szabályok és elvek kötelező voltát és azokat egyformán alkalmazná valamennyi EU intézményre és szerve, ezáltal elősegítve az átláthatóságot és a következetességet.

Ez a cél most legjobban a Bizottságnak egy, a Helyes európai közigazgatásról szóló törvényjavaslatára építve lenne elérhető. Az Alkotmány III-398. cikke jogi alapot adhatna egy ilyen törvényhez. Ez kimondja:

„Feladataik ellátása során az Unió intézményei, szervei és hivatalai egy nyitott, hatékony és független európai igazgatásra támaszkodnak.

A III-427. cikk alapján elfogadott szabályzat és foglalkoztatási feltételek tiszteletben tartásával, európai törvény rendelkezéseket állapít meg ennek érdekében.”

Az Ombudsman továbbra is hangsúlyozni fogja a Szabályzat európai törvénnyé alakításának többlet értékét. Ez segítene kiküszöbölni a jelenlegi zavart, amelyet a legtöbb EU intézmény és szerv részére meglévő különböző szabályzatok párhuzamos léte okoz; biztosítaná, hogy az intézmények és szervek ugyanazon alapelveket alkalmazzák az állampolgárokkal fenntartott kapcsolataik során, valamint hangsúlyozná mind az állampolgárok, mind a hivatalnokok számára ezen elvek fontosságát.

A helyes hivatali magatartás európai kódexe

Az Európai Parlament által jóváhagyott Kódex az alábbi anyagi jogi rendelkezéseket tartalmazza:

1. cikk

Általános rendelkezés

A nyilvánossággal fenntartott kapcsolataik során az intézmények és tisztviselők kötelesek tiszteletben tartani ezen kódex helyes hivatali magatartási elveit, a továbbiakban: „a Kódex”.

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 apparátusaik 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 természetes és jogi személyekre vonatkozik, függetlenül attól, hogy rendelkeznek-e lakóhellyel vagy létesítő okirat szerinti székhellyel valamely tagállamban.
4. E Kódex alkalmazásában:
 - a) az „intézmény” fogalom közösségi intézményt vagy szervezet jelent;
 - b) „tisztviselő” az Európai Közösségek 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 apparátusaiknak a nyilvánossággal fenntartott valamennyi kapcsolatára vonatkoznak, kivéve, ha azokról külön jogszabályok rendelkeznek.
2. Az e Kódexben meghatározott elvek nem vonatkoznak az intézmények és tisztviselőik közötti kapcsolatokra. Ezen a kapcsolatokat a Személyzeti Szabályzat szabályozza.

4. cikk

Jogszerűség

A tisztviselő köteles a jogszabályoknak megfelelően eljárni, és betartani a közösségi jogszabályokban megállapított szabályokat és eljárásokat. A tisztviselő köteles különös gondot fordítani arra, hogy a magánszemélyek jogait vagy érdekeit érintő határozatok megfelelő joggal rendelkeznek, illetve azok tartalma megfeleljen 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, nemen, 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 biztosítja, hogy a meghozott intézkedések arányosak az elérni kívánt céllal. A tisztviselő különösen a polgárok jogainak korlátozását, illetve velük szemben díjak kivetését köteles kerülni, ha ezen korlátozások vagy díjak nincsenek ésszerű kapcsolatban az elérni kívánt intézkedés céljával.
2. A határozatok meghozatala során a tisztviselő tiszteletben tartja 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 célokra használja, amelyeknek nincs jogalapja vagy amelyek nem állnak 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 figyelembe veszi a lényeges tényezőket és a határozatban minden tényezőt, a lényegtelen elemek figyelmen kívül hagyása mellett, megfelelően mérlegel.

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 megalapozott oka van arra, hogy e gyakorlattól adott esetben eltérjen. Ezen okokat írásban kell rögzíteni.

-
2. A tisztviselő, az intézmény korábbi gyakorlatát figyelembe véve, tiszteletben tartja a nyilvánosság tagjainak jogos és ésszerű elvárásait.
 3. A tisztviselő szükség esetén tájékoztatja 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 szolgálatkészen, helyesen és előzékenyen jár el, valamint a nyilvánosság rendelkezésére áll. A tisztviselőnek köteles a levelezés, telefonbeszélgetések és elektronikus levelezés során a lehető legsegítőkészebbnek lenni, a feltett kérdésekre a lehető legteljesebb mértékben és legpontosabban válaszolni.
2. Ha a tisztviselő nem illetékes az adott ügyben, az ügyfelet a megfelelő tisztviselőhöz irányítja.
3. Ha olyan hiba fordul elő, amely negatívan érinti valamely ügyfél jogait vagy jogos érdekeit, a tisztviselő köteles elnézést kérni és a lehető legcélravezetőbb módon kijavítani a hibájából fakadó negatív hatásokat, továbbá tájékoztatni az ügyfelet jelen Kódex 19. cikkével összhangban fennálló jogorvoslati lehetőségekről.

13. cikk

Válaszlevelek az ügyfél által használt nyelven

A tisztviselő biztosítja, 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 (nem kormányzati szervezetek - NGO-k) és cégek.

14. cikk

Átvételi elismervény és az illetékes tisztviselő feltüntetésé

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 tiszteletben tartását a döntéshozatali eljárás minden szakaszában.
2. A nyilvánosság valamennyi tagja jogosult írásbeli észrevételeket benyújtani 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.

18. cikk

Indokolási kötelezettség

1. Az intézmény köteles megindokolni valamennyi, az ügyfelek jogait vagy jogos érdekeit esetlegesen hátrányosan érintő határozatát, illetve meghatározni 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 feltünteteti a jogorvoslatok jellegét, azon szervezetet, 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 230. és 195. cikkében meghatározott feltételek alapján van lehetőség.

20. cikk

Értesítés a határozatról

1. A tisztviselő biztosítja, 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. 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 rendelet rendelkezéseivel összhangban¹.
2. A tisztviselő különösen köteles kerülni személyes adatok nem jogszerű célból történő feldolgozását, illetve az ilyen adatoknak felhatalmazással nem rendelkező személyek részére történő továbbítását.

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 megjelöli az érintett számára azokat az okokat, amelyek miatt az információ közlését meg kell tagadnia.

⁽¹⁾ HL L 8. szám/1, 2001.1.12.

4. A hatáskörébe nem tartozó ügyekre vonatkozó információkérés esetében a tisztviselő az ügyfelet az illetékes személyhez irányítja nevének és telefonszámának feltüntetése mellett. Más közösségi intézménnyel vagy szervvel kapcsolatos információra vonatkozó kérelmek esetében a tisztviselő az ügyfelet a megfelelő intézményhez vagy szervhez irányítja.
5. Szükség esetén a tisztviselő a tájékoztatást kérő személyt a kérelem tárgyának függvényében a nyilvánosság számára információnyújtásért felelős intézmény szolgálatához irányítja.

23. cikk

Dokumentumokhoz való nyilvános hozzáférésre vonatkozó kérelmek

1. A tisztviselő a dokumentumokhoz való hozzáférésre vonatkozó kérelmekkel az intézmény által elfogadott szabályokkal, valamint a 1049/2001/EK rendeletben² megállapított általános elvekkel és korlátozásokkal összhangban jár el.
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 Intézmények osztályai kötelesek megfelelő nyilvántartást vezetni a bejövő és kimenő levelezésükről, a beérkező dokumentumokról és az általuk meghozott intézkedésekről.

(²) HL L 145. szám/43, 2001.5.31.

25. cikk

A Kódex népszerűsítése

1. Az Intézmény hatékony intézkedéseket hoz annak érdekében, hogy az ügyfeleket tájékoztassa az e Kódexben foglalt jogairól. Ha lehetséges, a Kódex szövegét az Intézmény honlapján elektronikus formában hozzáférhetővé kell tenni.
2. A Bizottság a Kódexet valamennyi intézmény nevében, brosúra formájában adja ki és terjeszti a polgárok között.

26. cikk

Panaszjog az Európai Ombudsman előtt

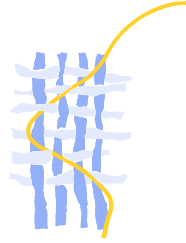
Összhangban az Európai Közösséget létrehozó Szerződés 195. cikkével és az Európai Ombudsman Szabályzatával³, az intézménynek vagy tisztviselőiknek az e Kódexben meghatározott szabályok és elvek betartásával kapcsolatos mulasztása miatt panasszal lehet fordulni az Európai Ombudsmanhoz.

27. cikk

A működés felülvizsgálata

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

(³) Az Európai Parlament határozata az Ombudsman feladatainak ellátására vonatkozó rendelkezésekről és általános feltételekről, HL L 113. szám/15, 1994.5.4.



Európai Ombudsman
1, avenue du Président Robert Schuman
BP 403
F-67001 Strasbourg Cedex
Tel.: (33) 388 17 23 13
Fax : (33) 388 17 90 62
E-mailben: euro-ombudsman@europarl.eu.int
Internetcím: <http://www.euro-ombudsman.eu.int>



ISBN 92-95022-33-5



9 789295 022331