

# EUROPEJSKIE CENTRUM ROZWOJU KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO (CEDEFOP)

## DECYZJA W SPRAWIE KODEKSU DOBREJ PRAKTYKI ADMINISTRACYJNEJ

(2011/C 285/03)

### Wprowadzenie

Dnia 6 września 2001 r. Parlament Europejski przyjął rezolucję zatwierdzającą Kodeks Dobrej Praktyki Administracyjnej, którego powinny przestrzegać instytucje i organy Unii Europejskiej, ich służby administracyjne i urzędnicy w kontaktach z indywidualnymi osobami.

Kodeks uwzględnia zasady europejskiego prawa administracyjnego zawarte w orzecznictwie Trybunału Sprawiedliwości, a także czerpie inspirację z praw krajowych.

### Status Kodeksu

Karta praw podstawowych Unii Europejskiej została proklamowana na szczycie w Nicei w grudniu 2000 r. i obecnie stanowi część II Traktatu ustanawiającego Konstytucję dla Europy.

Prawo do dobrej administracji (art. 41) oraz prawo do składania do Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich skarg dotyczących niewłaściwego administrowania w instytucjach i organach Unii (art. 43) są zawarte w Karcie jako podstawowe prawa związane z posiadaniem obywatelstwa Unii.

Niniejszy Kodeks ma na celu bardziej szczegółowe wyjaśnienie, co powinno oznaczać w praktyce zawarte w Karcie prawo do dobrej administracji.

### Kodeks Dobrej Praktyki Administracyjnej dla pracowników Cedefop

#### a) Jakość służb

Cedefop i jego personel mają obowiązek służyć interesowi Wspólnoty, a co za tym idzie interesowi publicznemu.

Spółeczeństwo w sposób uzasadniony oczekuje właściwej jakości służb oraz otwartej, dostępnej i prawidłowo funkcjonującej administracji.

Właściwa jakość służb przejawia się w tym, że Cedefop i jego personel dają przykład uprzejmości, obiektywności i bezstronności.

#### b) Cel

Aby wypełniać swoje obowiązki dobrego postępowania administracyjnego, w szczególności w kontaktach ze społeczeństwem, Centrum zobowiązuje się przestrzegać norm dobrego

postępowania administracyjnego określonych w niniejszym Kodeksie i kierować się nimi w codziennej pracy, zmierzając do poprawy jakości usług świadczonych wszystkim obywatelom europejskim.

#### c) Zakres

Kodeks jest wiążący dla całego personelu objętego regulaminem pracowniczym i warunkami zatrudnienia innych pracowników. Niemniej jednak osoby zatrudnione w ramach umów cywilnoprawnych, rzeczoznawcy oddelegowani ze służb krajowych oraz stażyści itp. pracujący dla Cedefop powinni także kierować się nim w swojej codziennej pracy.

Stosunki między Cedefop a jego personelem są regulowane wyłącznie przez regulamin pracowniczy oraz zasady dotyczące innych pracowników.

### Artykuł 1

#### Przepisy ogólne

W swoich kontaktach z ogółem społeczeństwa personel Cedefop przestrzega zasad zapisanych w decyzji, stanowiących Kodeks Dobrej Praktyki Administracyjnej (zwany dalej Kodeksem).

### Artykuł 2

#### Podmiotowy zakres zastosowania

1. Kodeks obowiązuje wszystkich urzędników i innych pracowników, którzy podlegają przepisom Regulaminu Pracowniczego lub przepisom stosującym się do pozostałych pracowników, w zakresie ich kontaktów z ogółem społeczeństwa. Pojęcie „urzędnika” dotyczy w dalszym ciągu zarówno urzędników, jak i pozostałych pracowników.

2. Cedefop podejmie niezbędne działania w celu zapewnienia stosowania przepisów niniejszego Kodeksu również przez osoby dla niego pracujące, na przykład osoby zatrudnione w ramach umów cywilnoprawnych, rzeczoznawców oddelegowanych przez krajowe służby publiczne, a także stażystów.

3. Pojęcie „ogółu społeczeństwa” odnosi się do osób fizycznych i prawnych bez względu na to, czy ich miejsce zamieszkania lub zarejestrowanej siedziby znajduje się na terytorium jednego z państw członkowskich, czy też nie.

## Artykuł 3

**Rzeczowy zakres obowiązywania**

1. Niniejszy Kodeks zawiera ogólne zasady dobrej praktyki administracyjnej, które mają zastosowanie w odniesieniu do wszelkich kontaktów urzędników z ogółem społeczeństwa, chyba że kontakty te podlegają przepisom szczególnym.

2. Zasady przedstawione w niniejszym Kodeksie nie obowiązują w odniesieniu do relacji pomiędzy instytucją a zatrudnionymi w niej urzędnikami. Stosunki te podlegają przepisom Regulaminu Pracowniczego i warunkom zatrudnienia innych pracowników Wspólnot Europejskich.

## Artykuł 4

**Zasada praworządności**

Urzędnik działa zgodnie z prawem oraz stosuje przepisy i procedury określone w aktach prawnych Wspólnot. Urzędnik zwraca w szczególności uwagę na to, aby decyzje dotyczące praw lub interesów jednostek posiadały podstawę prawną, a ich treść była zgodna z obowiązującymi przepisami prawnymi.

## Artykuł 5

**Zasada niedyskryminowania**

1. Przy rozpatrywaniu wniosków jednostek i przy podejmowaniu decyzji urzędnik zapewnia przestrzeganie zasady równego traktowania. Pojedyncze osoby znajdujące się w takiej samej sytuacji są traktowane w podobny sposób.

2. W przypadku różnic w traktowaniu urzędnik dopilnuje, aby to nierówne traktowanie było usprawiedliwione obiektywnymi, istotnymi właściwościami danej sprawy.

3. Urzędnik powstrzymuje się w szczególności od wszelkiego nieusprawiedliwionego nierównego traktowania jednostek ze względu na ich narodowość, płeć, pochodzenie rasowe lub etniczne, religię lub wyznanie, niepełnosprawność, wiek lub orientację seksualną.

## Artykuł 6

**Zasada proporcjonalności**

1. W toku podejmowania decyzji urzędnik dopilnuje, aby podjęte działania były proporcjonalne do wyznaczonego celu.

Urzędnik w szczególności unika ograniczania praw obywateli lub nakładania na nich obciążeń, jeśli ograniczenia te bądź obciążenia byłyby niewspółmierne do celu prowadzonych działań.

2. W toku podejmowania decyzji urzędnik zapewnia sprawiedliwe wyważenie interesów osób prywatnych i ogólnego interesu publicznego.

## Artykuł 7

**Zakaz nadużywania uprawnień**

Urzędnik korzysta z przysługujących mu uprawnień wyłącznie do osiągnięcia celów, dla których uprawnienia te zostały powierzone mocą odnośnych przepisów. Urzędnik w szczególności unika korzystania z uprawnień do osiągnięcia celów, dla których brak podstawy prawnej lub które nie są uzasadnione interesem publicznym.

## Artykuł 8

**Zasada bezstronności i niezależności**

1. Urzędnik jest bezstronny i niezależny. Urzędnik powstrzymuje się od jakichkolwiek arbitralnych działań, które mogłyby mieć negatywny wpływ na sytuację jednostek, jak również od wszelkich form uprzywilejowanego traktowania, bez względu na motywy takiego postępowania.

2. Urzędnik nie kieruje się wpływami zewnętrznymi jakiegokolwiek rodzaju, w tym wpływami politycznymi, ani interesem osobistym.

3. Urzędnik nie bierze udziału w podejmowaniu decyzji w sprawach dotyczących jego własnego interesu lub interesu rodziny, krewnych, przyjaciół i znajomych.

## Artykuł 9

**Zasada obiektywności**

W toku podejmowania decyzji urzędnik bierze pod uwagę wszystkie istotne czynniki i przypisuje każdemu z nich należyte znaczenie. Urzędnik nie uwzględnia żadnych okoliczności niezwiązanych ze sprawą.

## Artykuł 10

**Oczekiwania uzasadnione prawnie i konsekwentne działania**

1. Urzędnik działa konsekwentnie w ramach swojej praktyki administracyjnej, a także w sposób zgodny z działalnością administracyjną Cedefop. Urzędnik przestrzega praktyk administracyjnych obowiązujących w Cedefop, o ile nie zaistnieją uzasadnione prawnie powody, które usprawiedliwiałyby odstąpienie od tych praktyk w indywidualnym przypadku.

2. Urzędnik uwzględnia uzasadnione i słuszne oczekiwania jednostek, które wynikają z działań podejmowanych w przeszłości przez Cedefop.

## Artykuł 11

**Zasada uczciwości**

Urzędnik działa w sposób bezstronny, uczciwy i rozsądny.

### Artykuł 12

#### Zasada uprzejmości

1. Urzędnik jest usłużny, zachowuje się właściwie i uprzejmie, i pozostaje dostępny w kontaktach z ogółem społeczeństwa. Odpowiadając na korespondencję, rozmowy telefoniczne i pocztę elektroniczną, urzędnik stara się być w jak największym stopniu pomocny oraz odpowiadać na skierowane do niego pytania zgodnie z obowiązkami zawodowymi członka personelu.

2. Jeżeli urzędnik nie jest właściwy w danej sprawie, kieruje obywatela do urzędnika właściwego.

3. W przypadku popełnienia błędu, który narusza prawa lub interesy jednostki, urzędnik składa stosowne przeprosiny.

### Artykuł 13

#### Zasada odpowiadania na pisma w języku obywatela

Urzędnik czuwa nad tym, aby każdy obywatel Unii Europejskiej lub każda pojedyncza osoba, która wystosuje do instytucji pismo w jednym z języków Traktatu, otrzymała odpowiedź w tym samym języku.

### Artykuł 14

#### Potwierdzenie odbioru i wskazanie właściwego urzędnika

1. W terminie 15 dni roboczych wydaje się potwierdzenie odbioru każdego pisma lub skargi skierowanej do Centrum, chyba, że w tym terminie możliwe jest przekazanie merytorycznie uzasadnionej odpowiedzi.

2. W odpowiedzi lub potwierdzeniu odbioru podaje się nazwisko i numer telefonu urzędnika zajmującego się daną sprawą oraz jego stanowisko służbowe.

3. Nie ma konieczności przekazywania potwierdzenia odbioru ani odpowiedzi w przypadkach, gdy pisma lub skargi kierowane do instytucji są nadmiernie liczne, powtarzają się lub są bezprzedmiotowe.

### Artykuł 15

#### Zobowiązanie do przekazania sprawy do właściwej jednostki organizacyjnej instytucji

1. W przypadku gdy pismo lub skarga adresowane do Centrum są skierowane lub przekazane do departamentu lub wydziału, które nie są upoważnione do rozpatrzenia pisma lub skargi, ich jednostki organizacyjne czuwają nad tym, aby

właściwe akta zostały bezzwłocznie przekazane do właściwej jednostki organizacyjnej Cedefop.

2. Jednostka organizacyjna, do której pierwotnie wpłynęło pismo lub skarga, informuje wnoszącego o dalszym przekazaniu sprawy i podaje nazwisko oraz numer telefonu urzędnika, do którego akta zostały skierowane.

### Artykuł 16

#### Prawo wysłuchania i do złożenia oświadczeń

1. W przypadkach dotyczących praw lub interesów jednostek, urzędnik zapewnia przestrzeganie prawa do obrony na każdym etapie postępowania zmierzającego do podjęcia decyzji.

2. W przypadkach, w których ma zostać wydana decyzja dotycząca praw lub interesów jednostki, osoba ta ma prawo przed podjęciem decyzji przedstawić swoje uwagi na piśmie i w razie potrzeby przedstawić ustnie swoje spostrzeżenia.

### Artykuł 17

#### Stosowny termin podjęcia decyzji

1. Urzędnik czuwa nad tym, aby w sprawie każdego wniosku lub skargi skierowanej do Cedefop decyzja została podjęta w stosownym terminie, bezzwłocznie i w żadnym razie nie później niż dwa miesiące od daty wpłynięcia danego wniosku lub skargi. Taka sama zasada obowiązuje w odniesieniu do odpowiedzi na pisma jednostek.

2. Jeżeli ze względu na złożony charakter sprawy decyzja w sprawie wniosku lub skargi adresowanych do Centrum nie może zostać wydana w podanym powyżej terminie, urzędnik informuje o tym wnoszącego wniosek lub skargę możliwie jak najszybciej. W takim przypadku wnoszący jest informowany o ostatecznej decyzji w możliwie najkrótszym terminie.

### Artykuł 18

#### Obowiązek uzasadnienia decyzji

1. W odniesieniu do każdej wydanej przez Centrum decyzji, która może mieć negatywny wpływ na prawa lub interesy jednostki, podaje się powody, na których została ona oparta; w tym celu należy jednoznacznie podać istotne fakty i podstawę prawną podjętej decyzji.

2. Urzędnik odstępuje od wydania decyzji, które opierałyby się na niewystarczających, niejasnych podstawach, lub które nie zawierałyby indywidualnej argumentacji.

3. W przypadku, gdy ze względu na dużą liczbę osób, których dotyczą podobne decyzje, nie ma możliwości przedstawienia szczegółowych powodów podjęcia decyzji i w związku z powyższym przekazywane są odpowiedzi standardowe, urzędnik dba o to, aby w terminie późniejszym dostarczyć indywidualną argumentację obywatelowi, który zwróci się z wyraźną odnośną prośbą.

#### Artykuł 19

##### Informacja o możliwościach

1. Wydana przez Cedefop decyzja, która może mieć negatywny wpływ na prawa lub interesy jednostki, zawiera informację o możliwościach złożenia odwołania od wydanej decyzji. Podaje się w szczególności następujące informacje: rodzaj środków odwoławczych, organy, do których można wносить ewentualne odwołania, a także terminy ich wnoszenia.

2. Decyzje zawierają w szczególności informacje o możliwości wszczęcia postępowań sądowych, a także wniesienia skarg do Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich zgodnie z warunkami ustalonymi odpowiednio w art. 263 i 228 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej.

#### Artykuł 20

##### Powiadomienie o podjętej decyzji

1. Urzędnik dopilnuje, aby decyzje dotyczące praw lub interesów jednostek zostały przekazane zainteresowanym jednostkom na piśmie natychmiast po podjęciu tych decyzji.

2. Urzędnik powstrzymuje się od powiadomienia innych jednostek o podjętej decyzji dopóty, dopóki nie zostaną powiadomione o tej decyzji osoby, których decyzja dotyczy.

#### Artykuł 21

##### Ochrona danych

1. Urzędnik wykorzystujący dane osobowe obywatela przestrzega zasad określonych w rozporządzeniu (WE) nr 45/2001 Parlamentu Europejskiego i Rady <sup>(1)</sup> o ochronie osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych przez instytucje i organy wspólnotowe i o swobodnym przepływie takich danych.

2. Urzędnik w szczególności odstąpi od przetwarzania danych osobowych do celów niezgodnych z prawem oraz przekazania takich danych osobom nieupoważnionym.

#### Artykuł 22

##### Wnioski o udzielenie informacji

1. W przypadku, gdy urzędnik jest odpowiedzialny za daną sprawę, udostępnia zainteresowanym jednostkom informacje, o które te osoby się zwróciły. Urzędnik dba o to, aby przekazana informacja była jasna i zrozumiała.

2. W przypadku, gdy zgłoszona ustnie prośba o udzielenie informacji jest zbyt skomplikowana lub zbyt obszerna, urzędnik sugeruje zgłaszającemu sformułowanie wniosku na piśmie.

3. Jeżeli urzędnik nie może udostępnić żądanej informacji ze względu na jej poufny charakter, informuje zainteresowaną jednostkę zgodnie z art. 18 niniejszego Kodeksu o przyczynach, dla których żądana informacja nie może być przekazana.

4. W przypadku, gdy do urzędnika kierowane są prośby o udzielenie informacji w sprawach, za które nie jest on odpowiedzialny, urzędnik kieruje zgłaszającego do właściwej osoby, podając jednocześnie jej nazwisko i numer telefonu. Jeżeli jednostka zgłasza prośbę o przekazanie informacji dotyczących innej instytucji lub organu Wspólnoty, urzędnik kieruje zgłaszającego do właściwej instytucji lub organu.

5. W razie potrzeby urzędnik, w zależności od treści wniosku, kieruje jednostkę, która wystąpiła o udzielenie informacji, do jednostki organizacyjnej Cedefop odpowiedzialnej za informowanie obywateli.

#### Artykuł 23

##### Wnioski o umożliwienie dostępu do dokumentów

1. W przypadku żądania dostępu do dokumentów urzędnik udostępnia takie dokumenty zgodnie z ogólnymi zasadami i ograniczeniami określonymi w rozporządzeniu (WE) nr 1049/2001 Parlamentu Europejskiego i Rady <sup>(2)</sup>.

2. Jeżeli urzędnik nie może spełnić ustnej prośby o umożliwienie publicznego dostępu do dokumentów, sugeruje obywatelowi sformułowanie odpowiedniego wniosku na piśmie.

#### Artykuł 24

##### Prowadzenie rejestrów

Jednostki organizacyjne Cedefop prowadzą stosowne rejestry poczty przychodzącej i wychodzącej, przekazywanych im dokumentów oraz podjętych przez nie działań.

<sup>(1)</sup> Dz.U. L 8 z 12.1.2001, s. 1.

<sup>(2)</sup> Dz.U. L 145 z 31.5.2001, s. 43.

*Artykuł 25***Publiczny dostęp do Kodeksu**

1. Cedefop podejmie niezbędne środki w celu dopilnowania, aby niniejszy Kodeks został możliwie najszerszej rozpropagowany wśród obywateli. W szczególności zapewnia rozpowszechnienie odpowiednich ulotek zawierających prezentację niniejszego Kodeksu, a w załączniku zawierających jego pełny tekst.

2. Cedefop udostępni egzemplarz niniejszego Kodeksu każdemu obywatelowi, który zwróci się z taką prośbą.

*Artykuł 26***Prawo do złożenia skargi do Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich**

Jakiegokolwiek zaniedbanie dotyczące wypełnienia zasad przedstawionych w niniejszym Kodeksie, którego dopuści się instytucja lub urzędnik, może być przedmiotem skargi do Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich zgodnie z art. 228 Traktatu

o funkcjonowaniu Unii Europejskiej i zgodnie ze Statutem Europejskiego Rzecznika Praw Obywatelskich <sup>(1)</sup>.

*Artykuł 27***Wejście w życie**

Niniejsza decyzja wchodzi w życie z dniem 1 lipca 2011 r. i zastępuje poprzednie decyzje oraz Kodeks Dobrej Praktyki Administracyjnej w postaci, w jakiej opublikowano go w 2005 r. Podlega ona publikacji w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej*.

Saloniki, 22 czerwca 2011 r.

W imieniu Cedefop

Christian F. LETTMAYR

p.o. Dyrektora

Tarja RIIHIMÄKI

Przewodnicząca Rady  
Zarządzającej

---

<sup>(1)</sup> Decyzja 94/262/EWWiS, WE, Euratom, Parlamentu Europejskiego w sprawie przepisów i ogólnych warunków regulujących wykonywanie funkcji Rzecznika Praw Obywatelskich (Dz.U. L 113 z 4.5.1994, s. 15).