

II

(Actos cuya publicación no es una condición para su aplicabilidad)

FUNDACIÓN EUROPEA PARA LA MEJORA DE LAS CONDICIONES DE VIDA Y DE TRABAJO

DECISIÓN DE LA FUNDACIÓN EUROPEA PARA LA MEJORA DE LAS CONDICIONES DE VIDA Y DE TRABAJO

de 11 de febrero de 2000

que establece un código de buena conducta administrativa

(2000/791/CE)

LA FUNDACIÓN EUROPEA PARA LA MEJORA DE LAS CONDICIONES DE VIDA Y DE TRABAJO,

Visto el Reglamento (CEE) n° 1365/75 del Consejo, de 26 de mayo de 1975, relativo a la creación de una Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, modificado por el Reglamento (CEE) n° 1947/93,

Visto el Reglamento (CEE) n° 1860/76 del Consejo, de 29 de junio de 1976, por el que se establece el régimen aplicable al personal de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, modificado por los Reglamentos (CEE) n° 680/87, (CEE) n° 1238/80 y (CEE) n° 510/82,

Vistas las disposiciones del Tratado de Amsterdam relativas a la apertura y, en particular, el artículo 1 del Tratado de la Unión Europea y el artículo 21 del Tratado CE,

Visto el informe de la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo sobre sus propias actividades en 1996-1997 ⁽¹⁾, por el que se solicita un Código de buena conducta administrativa,

Vista la Resolución del Parlamento Europeo, de 16 de julio de 1998, sobre el informe anual de actividades (1997) del Defensor del Pueblo Europeo (C4-0270/98) ⁽²⁾,

Vista la investigación de oficio del Defensor del Pueblo Europeo sobre la existencia y el acceso público, en las distintas instituciones y organismos comunitarios, a un Código de buena conducta administrativa de los funcionarios en sus relaciones con el público,

Vista la Resolución del Parlamento Europeo, de 15 de abril de 1999, sobre el informe anual de actividades (1998) del Defensor del Pueblo Europeo (C4-0138/99),

Visto el actual Código de conducta relativo al acceso del público a los documentos de la Fundación, anejo a la Decisión del Consejo de Administración del 21 de noviembre de 1997 ⁽³⁾,

Considerando que el Tratado de Amsterdam ha introducido explícitamente el concepto de apertura en el Tratado de la Unión Europea, al afirmar que marca una nueva etapa en el proceso creador de una unión cada vez más estrecha en la cual las decisiones serán tomadas de la manera más abierta y próxima a los ciudadanos que sea posible;

Considerando que, para que la administración se encuentre más próxima a los ciudadanos y para garantizar una mejor calidad de la misma, debería adoptarse un Código que contenga los principios básicos de buena conducta administrativa de los agentes en su trato con el público;

Considerando que tal Código resultará útil tanto para los agentes, en la medida en que les informará de manera detallada sobre las normas que deben seguir en el marco de su relación con el público, como para los ciudadanos, en tanto les facilitará información sobre el tipo de conducta que tienen derecho a esperar en su trato con las administraciones comunitarias;

Considerando que un Código de esta índole sólo puede ser eficaz si se trata de un documento públicamente accesible a los ciudadanos, publicado, por lo tanto, en forma de una decisión similar a la Decisión arriba mencionada sobre el acceso del público a los documentos de la Fundación;

⁽¹⁾ A4-0190/97.

⁽²⁾ DO C 292 de 21.9.1998, p. 168.

⁽³⁾ DO L 296 de 17.11.1999, p. 25.

Considerando que, en sus Resoluciones C4-0270/98 y C4-0138/99, el Parlamento acogió positivamente la iniciativa de un Código de buena conducta para las instituciones y organismos europeos, y destacó la urgente necesidad de que se elaborase tal Código a la mayor brevedad posible;

Considerando que el Parlamento subrayó asimismo la importancia de que tal Código fuera lo más idéntico posible para todas las instituciones y organismos europeos y accesible a todos los ciudadanos europeos, y que se publicara en el Diario Oficial;

Considerando, pues, que resulta conveniente establecer un Código que rijan los principios de buena conducta administrativa que los agentes deben respetar en sus relaciones con el público, y que este Código sea accesible al público.

DECIDE:

Artículo 1

Disposición general

En sus relaciones con el público, el personal de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo respetará los principios establecidos en esta Decisión y que constituyen el Código de buena conducta administrativa, en adelante denominado «el Código».

Artículo 2

Ámbito de aplicación personal

1. El Código se aplicará a todos los agentes a los que se aplique el Estatuto del personal, por lo que respecta a sus relaciones con el público.
2. La Fundación adoptará las medidas necesarias para garantizar que las disposiciones establecidas en el presente Código se apliquen también a otras personas que trabajan para ella, tales como personas contratadas bajo la modalidad de contratos de Derecho privado, expertos de administraciones nacionales en comisión de servicios y becarios.
3. El término «público» se refiere a personas físicas y jurídicas, independientemente de que residan o tengan su domicilio social en un Estado miembro o no.

Artículo 3

Ámbito de aplicación material

1. El presente Código contiene los principios generales de buena conducta administrativa aplicables a todas las relaciones de los agentes de la Fundación con el público, salvo que existan disposiciones específicas para las mismas.
2. Los principios establecidos en el presente Código no son aplicables a las relaciones entre la Fundación y sus agentes. Dichas relaciones se encuentran regidas por el Estatuto.

Artículo 4

Legalidad

El agente actuará de conformidad con la legislación y aplicará las normas y procedimientos establecidos en la legislación comunitaria. En particular, el agente velará por que las decisiones que afecten a los derechos o intereses de los ciudadanos estén basadas en la ley y por que su contenido cumpla la legislación.

Artículo 5

Ausencia de discriminación

1. Al tramitar las solicitudes del público y al adoptar decisiones, el agente garantizará el respeto del principio de igualdad de trato. Los miembros del público serán tratados de una manera similar por lo que respecta a una cuestión similar.
2. De producirse alguna diferencia de trato, el agente garantizará que se encuentra justificada por las características pertinentes objetivas del caso en concreto.
3. En particular, el agente evitará toda discriminación injustificada entre miembros del público sobre la base de nacionalidad, sexo, raza u origen étnico, religión o creencias, discapacidad, edad u orientación sexual.

Artículo 6

Proporcionalidad

1. Al adoptar decisiones, el agente garantizará que las medidas adoptadas sean proporcionales al objetivo que se persigue. En particular, el agente evitará restringir los derechos de los ciudadanos o imponerles cargas cuando estas restricciones o cargas no sean razonables con respecto al objetivo perseguido.
2. Al adoptar decisiones, el agente observará un justo equilibrio entre los intereses de las personas privadas y el interés público general.

Artículo 7

Ausencia de abuso de poder

Los poderes se ejercerán únicamente con la finalidad para los que han sido otorgados por las disposiciones pertinentes. En particular, el agente evitará utilizar dichos poderes para objetivos que no posean fundamento legal o que no estén motivados por un interés público.

Artículo 8

Imparcialidad e independencia

1. El agente será imparcial e independiente. El agente se abstendrá de toda acción arbitraria que afecte adversamente a los miembros del público, así como de cualquier trato preferente por cualesquiera motivos.
2. El agente no se guiará por influencias exteriores de índole alguna, incluidas influencias políticas, ni por intereses personales.

3. El agente se abstendrá de ser involucrado en la adopción de una decisión sobre un asunto que afecte a sus propios intereses o a los de su familia, parientes, amigos y conocidos.

Artículo 9

Objetividad

Al adoptar decisiones, el agente tendrá en cuenta los factores relevantes y otorgará a cada uno de los mismos su propia importancia en la decisión, excluyendo de su consideración todo elemento irrelevante.

Artículo 10

Legítimas expectativas y consistencia

1. El agente será coherente en su propia práctica administrativa, así como con la actuación administrativa de la Fundación. El agente seguirá las prácticas administrativas normales de la Fundación, salvo que existan razones fundadas para apartarse de tales prácticas en un caso individual.

2. El agente respetará las legítimas y razonables expectativas que los miembros del público tengan a la luz de la actuación de la Fundación en el pasado.

Artículo 11

Equidad

El agente actuará de manera equitativa y razonable.

Artículo 12

Cortesía

1. El agente será diligente, correcto, cortés y accesible en sus relaciones con el público. Al responder a la correspondencia, llamadas telefónicas y correo electrónico, el agente tratará en la mayor medida posible de ser servicial y responder a las preguntas que se le planteen.

2. En caso de que el agente no sea competente para el asunto de que se trate, dirigirá al ciudadano al agente adecuado.

3. De producirse un error que afecte negativamente a los derechos o intereses de un miembro del público, el agente presentará sus excusas.

Artículo 13

Respuesta a cartas en la lengua del ciudadano

El agente reconocerá el derecho de todo ciudadano de la Unión o cualquier miembro del público que se dirija por escrito a la Fundación en una de las lenguas del Tratado a recibir una respuesta en esta misma lengua.

Artículo 14

Acuse de recibo e indicación del funcionario competente

1. Toda carta o reclamación dirigida a la Fundación será objeto de un acuse de recibo en el plazo de dos semanas,

excepto en el caso de que en ese período pudiera enviarse una contestación pertinente.

2. La contestación o el acuse de recibo indicarán el nombre y el número de teléfono del agente que se esté ocupando del asunto, así como del servicio al que dicho agente pertenece.

3. No será necesario enviar un acuse de recibo o una respuesta en aquellos casos en los que las cartas o reclamaciones resulten impertinentes por su número excesivo o su carácter repetitivo o absurdo.

Artículo 15

Obligación de remisión al servicio competente de la Fundación

1. En caso de que una carta o reclamación a la Fundación se dirijan o transmitan a un servicio que no sea competente para tratarla, sus servicios garantizarán que el expediente en cuestión se remita sin demora al servicio competente de la Fundación.

2. El servicio que originariamente recibió la carta o la reclamación informará al autor de esta remisión e indicará el nombre y el número de teléfono del agente al que se ha transmitido el expediente.

Artículo 16

Derecho a ser oído y a hacer observaciones

1. En aquellos casos que incumban a los derechos o intereses de ciudadanos, el agente garantizará que, en todas las fases del proceso de toma de decisiones, se respeten los derechos a la defensa.

2. Todo miembro del público tendrá derecho, en aquellos casos en los que deba adoptarse una decisión que afecte a sus derechos o intereses, a presentar comentarios por escrito y, en caso necesario, a presentar observaciones orales, con anterioridad a la adopción de la decisión.

Artículo 17

Plazo razonable de adopción de decisiones

1. El agente garantizará que una decisión sobre toda solicitud o reclamación dirigida a la Fundación se adopte en un plazo razonable, sin demora y, en cualquier caso, antes de transcurrido un período de dos meses a partir de la fecha de recepción. Esta misma norma se aplicará a la respuesta a cartas de miembros del público.

2. En caso de que una solicitud o reclamación dirigida a la Fundación no pueda, por la complejidad de los asuntos que plantee, decidirse dentro del plazo arriba mencionado, el agente informará al autor de la misma a la mayor brevedad posible. En este caso, se notificará al autor de la solicitud o reclamación una decisión definitiva en el plazo más breve posible.

*Artículo 18***Deber de indicar los motivos de las decisiones**

1. Toda decisión de la Fundación que pueda afectar adversamente a los derechos o intereses de una persona privada deberá indicar los motivos en los que está basada, exponiendo claramente los hechos pertinentes y el fundamento jurídico de la decisión.
2. El agente evitará adoptar decisiones basadas en motivos breves o vagos o que no contengan un razonamiento individual.
3. En el caso de que, debido al gran número de personas afectadas por decisiones similares, no resultara posible comunicar detalladamente los motivos de la decisión, procediéndose por lo tanto a respuestas de tipo normalizado, el agente, en una fase subsiguiente, facilitará al ciudadano que expresamente lo solicite un razonamiento individual.

*Artículo 19***Indicación de las posibilidades de apelación**

1. Una decisión de la Fundación que pueda afectar adversamente a los derechos e intereses de una persona particular contendrá una indicación de las posibilidades de apelación existentes con respecto a tal decisión. En particular, indicará la naturaleza de los recursos, los organismos ante los que pueden ejercerse, así como los plazos en los que deben ejercerse.
2. En particular, las decisiones remitirán a la posibilidad de recursos judiciales y reclamaciones al Defensor del Pueblo Europeo en las condiciones previstas en los artículos 230 y 195, respectivamente, del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea.

*Artículo 20***Notificación de la decisión**

1. El agente garantizará que las decisiones que afecten a los derechos o intereses de personas individuales se notifiquen por escrito, tan pronto como se haya adoptado la decisión, a la persona o personas afectadas.
2. El agente se abstendrá de comunicar la decisión a otras fuentes antes de que la persona o personas afectadas hayan sido informadas.

*Artículo 21***Protección de datos**

1. El agente que maneje datos personales referentes a un ciudadano respetará los principios establecidos en la Directiva 95/46/CE relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.
2. En particular, el agente evitará el tratamiento de datos personales con fines no justificados o la transmisión de tales datos a personas no autorizadas.

*Artículo 22***Solicitudes de información**

1. El agente, cuando sea responsable del asunto de que se trate, facilitará a los miembros del público la información que soliciten. El agente velará por que la información que se comunique resulte clara y comprensible.
2. En caso de que una solicitud oral de información sea demasiado complicada o demasiado extensa para ser tratada, el agente indicará a la persona afectada que formule su petición por escrito.
3. En caso de que, por su confidencialidad, un funcionario no pudiera revelar la información solicitada, de conformidad con el artículo 18 del presente Código indicará a la persona afectada los motivos por los que no puede comunicar la información.
4. En caso de solicitudes de información sobre cuestiones de las que no sea responsable, el agente dirigirá a la persona que presente la solicitud a la persona competente, indicándole su nombre y número de teléfono. En caso de solicitudes de información que afecten a otra institución u organismo comunitario, el agente dirigirá a la persona que presente la solicitud a dicha institución u organismo.
5. En su caso, el agente, dependiendo del tema de la solicitud, dirigirá a la persona que trata de obtener la información al servicio de la Fundación competente para facilitar información al público.

*Artículo 23***Solicitudes de acceso público a documentos**

1. En el caso de solicitudes de acceso a documentos de la Fundación, el agente facilitará acceso a dichos documentos de conformidad con la Decisión de la Fundación sobre el acceso público a sus documentos⁽¹⁾.
2. Si el agente no puede satisfacer una petición oral de acceso a documentos, indicará al ciudadano que la formule por escrito.

*Artículo 24***Mantenimiento de archivos adecuados**

Los departamentos de la Fundación mantendrán los adecuados archivos de su correspondencia de entrada y salida, de los documentos que reciban y de las medidas que adopten.

*Artículo 25***Acceso público al Código**

1. La Fundación adoptará las medidas necesarias para garantizar que el presente Código reciba la más amplia publicidad posible entre los ciudadanos.
2. La Fundación facilitará una copia del presente Código a cualquier ciudadano que lo solicite.

⁽¹⁾ DO L 296 de 17.11.1999, p. 25.

*Artículo 26***Derecho a reclamación al Defensor del Pueblo Europeo**

Cualquier incumplimiento por parte de un agente de los principios establecidos en el presente Código podrá ser objeto de una reclamación al Defensor del Pueblo Europeo, de conformidad con el artículo 195 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea y el Estatuto del Defensor del Pueblo Europeo ⁽¹⁾.

*Artículo 27***Revisión**

La presente Decisión se revisará transcurrido un plazo de dos años a partir de su entrada en vigor. En 2002, el Director de la Fundación presentará un informe al Consejo de Administración relativo a la aplicación de la presente Decisión en el período

que va del 12 de febrero de 2000 al 11 de febrero de 2002, como preparación a dicha revisión.

*Artículo 28***Entrada en vigor**

La presente Decisión entrará en vigor el 12 de febrero de 2000. Se publicará en el *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*.

Hecho en Bruselas, 11 de febrero de 2000.

Por la Mesa

Marc BOSNIEL

Vicepresidente

⁽¹⁾ Decisión 94/262/CECA, CE, Euratom, del Parlamento Europeo, de 9 de marzo de 1994, sobre el Estatuto del Defensor del Pueblo y sobre las condiciones generales del ejercicio de sus funciones (DO L 113 de 4.5.1994, p. 15).