

مدونة حسن السلوك الإداري في مؤسسة التدريب الأوروبية

جدول المحتويات

المقدمة	6
في مؤسسة التدريب الأوروبية	8
قانون عام المادة 1	8
النطاق الشخصي للتطبيق المادة 2	8
النطاق المادي للتطبيق المادة 3	8
الشرعية المادة 4	8
غياب التحيز المادة 5	8
التناسب المادة 6	9
غياب سوء استخدام القوة المادة 7	9
النزاهة والاستقلالية المادة 8	9
الموضوعية المادة 9	9
التوقعات المشروعة والاتساق والمشورة المادة 10	9
المادة 11	10
الإنصاف	10
المادة 12	10
الكمياسة واللفظ	10
الرد على الرسائل بنفس لغة المواطن المادة 13	10
تأكيد الاستلام والتحويل المادة 14	10
المادة 15 الالتزام بتحويل الطلب إلى الجهة المختصة في مؤسسة التدريب الأوروبية	10
حق الاستماع والتصريح المادة 16	11
الوقت الكافي لإصدار القرار المادة 17	11
ضرورة التصريح بخلفية القرار المادة 18	11
توضيح إمكانية الاستئناف المادة 19	11
الإخطار بالقرار المادة 20	11
حماية البيانات المادة 21	12
طلبات المعلومات المادة 22	12
طلب الوصول العام إلى الوثائق المادة 23	12
حفظ السجلات المادة 24	12
عمومية المدونة المادة 25	13
حق الشكوى المادة 26	13
الملحق 1	15
مبادئ الخدمة العامة	15
الالتزام تجاه الاتحاد الأوروبي ومواطنيه	15
النزاهة	15
التجرد والموضوعية	15
احترام الآخرين	16
الشفافية	16

المقدمة

الإدارة الجيدة للمعاهد والهيئات والمكاتب والوكالات التابعة للاتحاد الأوروبي ("المؤسسة الأوروبية") تخدم كافة المواطنين والمقيمين في أوروبا بشكل إيجابي. وهي مهمة بشكل خاص للأشخاص الذين يتعاملون بشكل مباشر مع المؤسسات الأوروبية.

المادة 41 من ميثاق الحقوق الأساسية في الاتحاد الأوروبي يعتبر "الحق في الحصول على إدارة جيدة" حقاً جوهرياً، ونتيجة لذلك فإن من حق الجميع الحصول على إدارة جيدة لشؤونهم من خلال هذه المؤسسات الأوروبية، وخاصة:

1. لكل شخص الحق في أن يتم التعامل مع شؤونه ومعاملاته بشكل محايد ونزيه وأن يتم إنجاز معاملته في وقت مناسب من جانب المؤسسات والهيئات والوكالات في الاتحاد الأوروبي.
2. هذا الحق يتضمن:

أ. من حق كل شخص أن يتم الاستماع إليه، قبل أن يتم اتخاذ أي إجراء أو قرار من شأنه أن يؤثر عليه سلباً
ب. من حق كل شخص الوصول إلى ملفه، مع احترام الخصوصية القانونية لكل فرد، والسرية المهنية لكل عمل تجاري
ج. التزام المؤسسة بإعطاء الأسباب لكل قرار تتخذه.

3. من حق أي شخص أن يقوم الاتحاد الأوروبي بإصلاح أي ضرر تسببت به له أي من مؤسساته أو العاملين بها أثناء قيامهم بواجبهم، وفق القوانين العامة في الدول الأعضاء.
4. لكل شخص الحق في أن يكتب لمؤسسات الاتحاد الأوروبي بأحد اللغات المعتمدة في الاتفاقيات وأن يحصل على جواب بنفس اللغة.

ضمن هذا السياق فإن مدونة حسن السلوك الإداري تعتبر أداة أساسية مهمة في وضع مبادئ الإدارة الحسنة موضع التطبيق لأنها:

- تساعد الأفراد المواطنين على فهم حقوقهم وتحصيلها ومعرفة المعايير الإدارية الجيدة المطلوبة من مؤسسات الاتحاد الأوروبي
- تعزز المصلحة العامة ضمن إدارة أوروبية مستقلة وفعالة ومنفتحة
- تشكل دليلاً إرشادياً مفيداً لموظفي الخدمة المدنية في علاقتهم وتعاملاتهم مع جمهور المتعاملين وتشجع على تبني أعلى معايير الإدارة.

مدونة حسن السلوك الإداري

في مؤسسة التدريب الأوروبية

المادة 1 قانون عام

ينبغي على مؤسسة التدريب الأوروبية وكافة موظفيها (سيشار إليهم في هذه المدونة باسم "الموظفين") في تعاملاتهم مع جمهور المتعاملين والأفراد أن تحترم المبادئ المنصوص عليها في هذه المدونة: مدونة حسن السلوك الإداري في مؤسسة التدريب الأوروبية (سيشار إليها باسم "المدونة").

المادة 2 النطاق الشخصي للتطبيق

1. تنطبق هذه المدونة على كل موظفي مؤسسة التدريب الأوروبية والذين تنطبق عليهم القوانين والشروط الوظيفية للموظفين الآخرين في تعاملاتهم مع العامة.
2. ستقوم مؤسسة التدريب الأوروبية وإدارتها بكافة الإجراءات الضرورية لضمان تطبيق كافة الأحكام الواردة في هذه المدونة على الأشخاص الآخرين العاملين معها، مثل الأشخاص الموظفين بموجب عقود عمل خاصة، أو الخبراء المعارين من جهات مدنية ووطنية أو المتدربين.
3. مصطلح "العامة" يشير إلى الأفراد العاديين أو الأشخاص الاعتباريين، سواء كانوا مقيمين أو لديهم مكتباً مسجلاً في دولة عضو في الاتحاد الأوروبي أو لا.

المادة 3 النطاق المادي للتطبيق

1. تتضمن هذه المدونة القوانين العامة للسلوك الإداري الجيد، والتي تنطبق على جميع العلاقات والتعاملات بين مؤسسة التدريب الأوروبية وإدارتها مع العامة، ما لم يكونوا خاضعين لأحكام وقوانين خاصة محددة.
2. المبادئ الواردة في هذه المدونة لا تنطبق على العلاقات بين مؤسسة التدريب الأوروبية وموظفيها، فهذه العلاقات تحكمها تنظيمات وقوانين الموظفين.

المادة 4 الشرعية

ينبغي على موظفي مؤسسة التدريب الأوروبية أن يتصرفوا بحسب القانون ويطبّقوا الأحكام والإجراءات الواردة في تشريعات الاتحاد الأوروبي، وعلى الموظفين بشكل خاص أن يضمنوا وجود أساس قانوني في أي قرارات تتخذ ويمكن أن تؤثر على حقوق ومصالح الأفراد، وضمان أن يتوافق محتوى القرارات مع القانون.

المادة 5 غياب التحيز

1. في التعامل مع طلبات العامة وفي اتخاذ القرارات، ينبغي على موظفي مؤسسة الاتحاد الأوروبي ضمان مبادئ المساواة في المعاملة، فكل الأفراد في نفس الموقف ينبغي أن يتم التعامل معهم بنفس المعاملة.
2. إذا حدث فرق في المعاملة، فينبغي أن يكون هذا الفرق مبرراً موضوعياً من جانب موظفي مؤسسة الاتحاد الأوروبي لتلك الحالة تحديداً.

3. ينبغي على موظفي مؤسسة التدريب الأوروبية خاصة أن يتجنبوا أي تحيز غير مبرر في تعاملهم مع الأفراد بناء على الجنسية أو الجنس أو الأصل أو اللون أو الأصل العرقي أو الاجتماعي أو المعالم الجينية أو اللغة أو الدين أو المعتقد أو الاتجاه السياسي أو أي اتجاه فكري آخر، أو عضوية أقلية وطنية أو الملكية أو الميلاد أو الإعاقة أو العمر أو التوجه الجنسي.

المادة 6 التناسب

1. عند اتخاذ القرارات، على موظفي مؤسسة التدريب الأوروبية أن يضمنوا أنها متناسبة مع الهدف المراد منها، فعلى موظفي مؤسسة التدريب الأوروبية على وجه الخصوص أن يتجنبوا منع الأفراد من حقهم أو فرض عقوبات وغرامات عليهم إن لم تكن هذه العقوبات أو المنع متناسبة منطقياً مع الهدف من الإجراء المتخذ.
2. عند اتخاذ الإجراءات على موظفي مؤسسة التدريب الأوروبية مراعاة التوازن بين مصالح الأشخاص الخاصة وبين المصلحة العامة.

المادة 7 غياب سوء استخدام القوة

ينبغي استخدام السلطة فقط من أجل تحقيق الأهداف الواردة في الأحكام، وعلى موظفي مؤسسة التدريب الأوروبية أن يتجنبوا استخدام هذه السلطة أو القوة لأهداف لا أساس لها في القانون أو لا مصلحة عامة فيها.

المادة 8 النزاهة والاستقلالية

1. ينبغي على موظفي مؤسسة التدريب الأوروبية أن يكونوا نزيهين ومستقلين، وعليهم الامتناع عن أي إجراء تعسفي ممكن أن يؤثر بشكل سلبي على الأفراد، وكذلك الامتناع عن أي معاملة تفضيلية على أي أساس كان.
2. ينبغي ألا يكون تصرف موظفي مؤسسة التدريب الأوروبية مدفوعاً بمصالح شخصية أو عائلية أو وطنية أو نتيجة ضغوط سياسية، وعلى موظفي مؤسسة التدريب الأوروبية أن لا يشاركون في أي قرار يكون لهم أو لأي فرد من عائلاتهم مصلحة مادية فيه.

المادة 9 الموضوعية

عند اتخاذ القرارات ينبغي على موظفي مؤسسة التدريب الأوروبية مراعاة العوامل المختلفة ذات الصلة وإعطاءها وزنها وأهميتها التي تستحقها في القرار، مع استبعاد العناصر والعوامل التي لا علاقة لها بالقضية.

المادة 10 التوقعات المشروعة والاتساق والمشورة

1. ينبغي على موظفي مؤسسة التدريب الأوروبية أن يكونوا متسقين في سلوكهم الإداري وفي قراراتهم، فعليهم أن يتبعوا الممارسات الإدارية في مؤسستهم ما لم تكن هناك أرضية قانونية تدفعهم إلى التخلي عن هذه الممارسات بصورة فردية، وفي حال كانت هناك أدلة على ذلك فينبغي توثيقها وتسجيلها.
2. ينبغي على موظفي مؤسسة التدريب الأوروبية احترام تطلعات الأفراد المشروعة والمنطقية على ضوء الطريقة التي كانت المؤسسة تعمل بها في الماضي.
3. ينبغي على موظفي مؤسسة التدريب الأوروبية تقديم النصيحة للعامة، حيثما وجب، في كيفية التعامل مع القضية التي بين أيديهم ومتابعتها وأفضل الطرق للتعامل معها.

المادة 11

الإنصاف

ينبغي على موظفي مؤسسة التدريب الأوروبية التصرف بإنصاف وحيادية ومنطقية.

المادة 12

الكمياسة واللفظ

1. ينبغي على موظفي مؤسسة التدريب الأوروبية التعامل مع الجمهور بلطف وكمياسة ودقة، وأن يكونوا متعاونين على أكمل وجه عند الرد على الهاتف أو البريد الإلكتروني بتقديم إجابات كاملة وواضحة ودقيقة
 2. في حال كانت القضية لا تخص موظف مؤسسة التدريب الأوروبية فعليه إحالة الفرد السائل إلى الموظف الصحيح
 3. في حالة حدوث خطأ من شأنه الإضرار بمصلحة أي فرد فعلى موظف مؤسسة التدريب الأوروبية الاعتذار عن الخطأ والسعي إلى تصحيحه وعلاج التبعات السلبية التي نجمت عنه بأفضل طريقة ممكنة، وإعلام الفرد المتضرر بحق الاستئناف
- توضيح إمكانية الاستئناف من هذه المدونة.
- بحسب المادة 19

المادة 13

الرد على الرسائل بنفس لغة المواطن

ينبغي على موظفي مؤسسة التدريب الأوروبية أن يردوا على الرسائل والاستفسارات التي تصلهم بأحد لغات الاتفاقية من طرف مواطني الاتحاد الأوروبي أو أي فرد كان باللغة نفسها، وهذا ينطبق إلى أبعد حد على الأشخاص الاعتباريين مثل المؤسسات (المنظمات غير الحكومية) والشركات.

المادة 14

تأكيد الاستلام والتحويل

1. ينبغي تأكيد استلام أي رسالة أو شكوى تصل إلى مؤسسة التدريب الأوروبية والرد عليها خلال فترة أسبوعين، ما لم يكن هناك رد غير إجراءي ممكن إرساله خلال تلك الفترة
2. عند تأكيد استلام الرسالة ينبغي التأكيد على الوقت الذي سيتم إرسال الرد غير الإجرائي وأن يتم توضيح اسم الموظف في مؤسسة التدريب الأوروبية المسؤول عن متابعة المسألة، واسم الخدمة التي سيتم تقديمها.
3. لا داع للرد أو التأكيد على الاستلام في حال كانت الرسالة متكررة أو أن النقاط الواردة فيها لا قيمة لها.

المادة 15

الالتزام بتحويل الطلب إلى الجهة المختصة في مؤسسة التدريب الأوروبية

1. في حال وصلت الرسالة أو الشكوى إلى الإدارة غير المختصة فينبغي تحويل الملف إلى الجهة المختصة بدون تأخير.
2. ينبغي على الإدارة التي تلقت الرسالة أو الشكوى إعلام الجهة التي تم تحويل الطلب إليها وتوضيح اسم ورقم هاتف موظف مؤسسة التدريب الأوروبية الذي تلقى الرسالة.
3. ينبغي على موظفي مؤسسة التدريب الأوروبية تنبيه أفراد الجمهور أو المؤسسات حول أي خطأ أو حذف في الوثائق وتقديم الفرصة الكافية لتعديل هذه الأخطاء.

المادة 16

حق الاستماع والتصريح

1. عندما يتعلق الأمر بحقوق ومصالح الأفراد في أي مسألة فإن على موظفي مؤسسة التدريب الأوروبية ضمان احترام حقوق الأفراد وحقوقهم في الدفاع في أي مرحلة من مراحل اتخاذ الإجراءات.
2. في حال تم اتخاذ إجراء يمس مصالح الأفراد وحقوقهم، فمن حقهم تقديم تعليقات مكتوبة، أو إن تطلب الأمر الدفاع الشفهي عن أنفسهم قبل اتخاذ القرار.

المادة 17

الوقت الكافي لإصدار القرار

1. ينبغي على موظفي مؤسسة التدريب الأوروبية إعطاء القرارات أو الطلبات أو الشكاوى وقتها المستحق، بدون أي تأخير، وفي جميع الأحوال ألا يتجاوز الشهرين من تاريخ الطلب أو الشكاوى، والأمر نفسه ينطبق على الرد على الرسائل من الأفراد والاستجابة للملاحظات الإدارية، التي أرسلها موظف مؤسسة التدريب الأوروبية إلى مديره يطلب فيها إرشادات لاتخاذ قرار معين.
2. في حال لم يتم البت في طلب أو شكوى وصلت المؤسسة في الوقت المحدد بسبب تعقيد المسائل فيها، ينبغي على موظفي مؤسسة التدريب الأوروبية إبلاغ الشخص المعني بأسرع وقت ممكن، وفي هذه الحالة ينبغي اتخاذ قرار بأسرع وقت ممكن وإبلاغ الشخص المعني بذلك.

المادة 18

ضرورة التصريح بخلفية القرار

1. كل قرار تتخذه مؤسسة التدريب الأوروبية والذي قد يؤثر على حقوق ومصالح الأفراد ينبغي أن يتم ذكر المبررات والخلفية القانونية التي استند إليها مع ذكر الحقائق التي تخص المسألة.
2. ينبغي على موظفي مؤسسة التدريب الأوروبية تجنب اتخاذ القرارات التي تستند إلى أرضية غامضة أو غير صلبة، أو التي تخلو من المنطق.
3. حتى لو تعذر ذكر الخلفية والمبرر القانوني للقرار المتخذ، بسبب عدد الأشخاص الكبير المعنيين، فعلى موظفي مؤسسة التدريب الأوروبية الاستجابة للطلبات الفردية التي تصلهم بهذا الشأن وتقديم التبريرات القانونية الكافية.

المادة 19

توضيح إمكانية الاستئناف

1. أي قرار تصدره مؤسسة التدريب الأوروبية وفيه تأثير على مصالح وحقوق الأشخاص ينبغي أن يتضمن توضيحاً لخيار وإمكانية الاستئناف المتوفرة، وينبغي توضيح طبيعة الحل بشكل خاص والهيئات التي يمكن مراجعتها والوقت المتاح لذلك.
2. ينبغي على القرارات أن تشير على وجه الخصوص إلى إمكانية تحويل القضية إلى أمين المظالم ضمن الشروط الموضحة في المواد [263](#) و [228](#) من الميثاق الخاص بالاتحاد الأوروبي.

المادة 20

الإخطار بالقرار

1. ينبغي على موظفي مؤسسة التدريب الأوروبية ضمان إبلاغ الأشخاص - الذين صدر بحقهم أي قرار يؤثر على مصالحهم وحقوقهم - كتابياً بأسرع وقت ممكن.
2. ينبغي على موظفي مؤسسة التدريب الأوروبية عدم مشاركة القرار مع أي مصادر أخرى ما لم يتم إبلاغ الشخص أو الأشخاص المعنيين.

المادة 21 حماية البيانات

1. ينبغي على موظف مؤسسة التدريب الأوروبية الذي يتعامل مع البيانات الشخصية لأي مواطن أن يحترم خصوصية الأفراد استناداً إلى قرارات البرلمان الأوروبي [Regulation \(EU\) 2018/1725 of the European Parliament and of the Council of 23 October 2018](#) الخاصة بحماية خصوصيات وبيانات الأشخاص عند التعامل معها من جانب مؤسسات الاتحاد الأوروبي وهيئاته ومكاتبه ووكالاته، وحرية انتقال هذه البيانات.
2. ينبغي على موظف مؤسسة التدريب الأوروبية بشكل خاص تجنب معالجة البيانات الشخصية لأهداف غير قانونية أو لأجل مشاركة البيانات مع أشخاص غير مخولين.

المادة 22 طلبات المعلومات

1. ينبغي على موظف مؤسسة التدريب الأوروبية، عندما يتولى مسألة معينة، أن يوفر المعلومات المطلوبة حولها للأفراد عند الطلب، وإن استلزم الأمر فيمكن للموظف أن يقدم الإرشاد حول كيفية التعامل مع الإجراءات الإدارية ضمن مجاله إن كان ذلك مناسباً، وعلى الموظف أن يحرص على وضوح المعلومات المقدمة.
2. في حال كان هناك صعوبة في التعامل مع طلب المعلومات الشفهي فيمكن موظف مؤسسة التدريب الأوروبية نصيحة الشخص المعني بوضع ذلك كتابياً.
3. في حال سرية المعلومات وعدم قدرة الموظف على الإفصاح عنها لأي فرد يطلبها، فينبغي على الموظف أن يوضح للشخص المعني الأسباب التي تمنعه من تزويد بالمعلومات وذلك حسب المادة 18 ضرورة التصريح بخلفية القرار من هذه المدونة.
4. فيما يتعلق بالمعلومات خارج نطاق مسؤولية ومجال موظف مؤسسة التدريب الأوروبي فينبغي أن يقوم الموظف بتوجيه مقدم الطلب إلى الشخص المسؤول عن ذلك وتزويده برقم هاتفه، وفيما يتعلق بالمعلومات التي تخص هيئة اتحاد أوروبي أخرى، فعلى موظف مؤسسة التدريب الأوروبية أن يحيل مقدم الطلب إلى تلك الهيئة.
5. حيثما تطلب ذلك، فينبغي على موظف مؤسسة التدريب الأوروبية إحالة طالب المعلومات إلى الخدمة المسؤولة في المؤسسة/الهيئة عن تزويد المعلومات للعمامة.

المادة 23 طلب الوصول العام إلى الوثائق

1. على موظف مؤسسة التدريب الأوروبية أن يتعامل مع طلبات الوصول إلى الوثائق بحسب القوانين التي تتبناها المؤسسة وضمن المبادئ العامة الواردة في التشريع [Regulation \(EC\) 1049/2001](#).
2. في حال عدم استطاعة موظف مؤسسة التدريب الأوروبية التعامل مع الطلب الشفهي للوصول إلى الوثائق فينبغي نصح وتوجيه المواطن بضرورة إرسال الطلب كتابياً.

المادة 24 حفظ السجلات

ستحتفظ إدارات مؤسسة التدريب الأوروبية بسجلات البريد الواردة والصادر والوثائق التي تتلقاها والإجراءات التي تقوم بها.

المادة 25 عمومية المدونة

ستقوم مؤسسة التدريب الأوروبية بإجراءات لإبلاغ عامة الأفراد بحقوقهم في ظل هذه المدونة، وإن أمكن فإنها ستقوم بتوفير النص بالصيغة الإلكترونية على موقعها الإلكتروني.

المادة 26 حق الشكوى

في حال فشل مؤسسة التدريب الأوروبية أو أحد موظفيها في الالتزام بالمبادئ الواردة في هذه المدونة فإن هذا يعطي الحق في الشكوى لأمين المظالم الأوروبي بحسب المادة [Article 228 of the Treaty on the Functioning of the European Union](#).

الملحق 1

مبادئ الخدمة العامة

إن أخذ مبادئ الخدمة العامة بعين الاعتبار يساعد موظفي مؤسسة التدريب الأوروبية والأشخاص الآخرين العاملين لصالحهم¹ على فهم وتطبيق المبادئ والقوانين بشكل صحيح، وإرشادهم لاتخاذ القرار السليم في المواقف التي تتطلب ذلك.

الالتزام تجاه الاتحاد الأوروبي ومواطنيه

على موظفي مؤسسة التدريب الأوروبية والأشخاص الآخرين الذين يعملون لأجلهم أن يدركوا أن مؤسسات الاتحاد الأوروبي وهيئاته موجودة لخدمة مصالح الاتحاد الأوروبي ومواطنيه من أجل تحقيق غايات وأهداف الميثاق، وينبغي عليهم أن يتصرفوا ضمن هذا النطاق لخدمة هذا الهدف وهذه المصالح فقط. على موظفي مؤسسة التدريب الأوروبية والفئات الأخرى من الموظفين² أداء واجباتهم بأفضل ما يمكن والسعي بكل جد لتحقيق أعلى درجات المهنية والاحترافية في كل وقت، وأن يكونوا قدوة لغيرهم وموضع ثقة.

النزاهة

على موظفي مؤسسة التدريب الأوروبية ومن يعمل معهم الالتزام بالأدب والأخلاق العامة في كل الأوقات، ولا يكفي الالتزام بما ورد في القانون بل أن يتعدوا هذا لينعكس على كافة تصرفاتهم وسلوكياتهم. وعليهم ألا يضعوا أنفسهم تحت أي ضغط مادي أو أي التزامات أخرى قد تؤثر على أداءهم لواجباتهم، بما في ذلك قبول الهدايا من الآخرين، وعليهم الإفصاح عن أي مصالح خاصة ترتبط وتتعلق بواجباتهم. وعليهم أن يتخذوا الإجراءات الكافية لمنع وقوع تضارب مصالح وظهورها، واتخاذ الإجراءات السريعة لحل أي تضارب يبرز على السطح، وهذا الالتزام يستمر حتى بعد ترك الموظف للعمل.

التجرد والموضوعية

ينبغي على موظفي مؤسسة التدريب الأوروبية أن يكونوا محايدين ومرنين وأن يستندوا دوماً على الأدلة والبراهين مع أتم الاستعداد لسماع وجهات النظر الأخرى، وعليهم أن يعترفوا بالخطأ ويسارعوا إلى تصحيحه. في الإجراءات التي تتطلب تقييم نسبي، فينبغي أن يسند موظفو مؤسسة التدريب الأوروبية والفئات الأخرى من الموظفين توصياتهم وقرا راتهم فقط إلى الاستحقاقات والعوامل الأخرى الواردة في القانون. ينبغي على موظفي مؤسسة التدريب الأوروبية ألا يتعاملوا بتحيز وعنصرية وألا يجعلوا مشاعرهم الشخصية من استلطف للأشخاص أو تبرم منهم أن تؤثر على أداءهم المهني.

¹قارن مع المادة 2 الخاصة بالنطاق الشخصي للتطبيق في مدونة حسن السلوك الإداري

²كما ورد أعلاه

احترام الآخرين

ينبغي على موظفي مؤسسة التدريب الأوروبية ومن يعمل معهم التعامل باحترام فيما بينهم ومع المواطنين، وعليهم التحلي بالأدب والتعاون وتقديم الخدمة في وقتها. وعليهم السعي بشكل جدي لفهم ما يقوله الآخرون والتعبير عن أنفسهم بشكل واضح باستخدام لغة بسيطة ومباشرة.

الشفافية

ينبغي على موظفي مؤسسة التدريب الأوروبية توضيح ما يقومون به وتبرير ما يتخذونه من إجراءات، كما ينبغي عليهم الاحتفاظ بسجلات ملائمة وتقبل النقد العام لسلوكهم، بما في ذلك ما يتعلق بمبادئ الخدمة العامة هذه.