

# КОДЕКС НАДЛЕЖАЩЕГО АДМИНИСТРАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ЕФО



# Содержание

Введение .....	5
Кодекс надлежащего административного поведения сотрудников ЕФО .....	7
<b>Статья 1</b> Общие положения .....	7
<b>Статья 2</b> Действие по кругу лиц .....	7
<b>Статья 3</b> Сфера применения.....	7
<b>Статья 4</b> Законность.....	7
<b>Статья 5</b> Недопустимость дискриминации.....	7
<b>Статья 6</b> Соразмерность.....	8
<b>Статья 7</b> Недопустимость должностных злоупотреблений.....	8
<b>Статья 8</b> Беспристрастность и независимость .....	8
<b>Статья 9</b> Объективность .....	8
<b>Статья 10</b> Законные ожидания, последовательность и консультации.....	9
<b>Статья 11</b> Справедливость.....	9
<b>Статья 12</b> Вежливость .....	9
<b>Статья 13</b> Ответ на корреспонденцию на языке граждан .....	9
<b>Статья 14</b> Подтверждение получения и перенаправление .....	9
<b>Статья 15</b> Направление в компетентные подразделения ЕФО .....	10
<b>Статья 16</b> Право быть услышанным и право на заявление .....	10
<b>Статья 17</b> Разумные сроки принятия решений.....	10
<b>Статья 18</b> Обоснованность решений.....	11
<b>Статья 19</b> Возможность апелляции .....	11
<b>Статья 20</b> Уведомление о решении.....	11
<b>Статья 21</b> Защита данных .....	11
<b>Статья 22</b> Запрос информации .....	11
<b>Статья 23</b> Публичный доступ к документации.....	12
<b>Статья 24</b> Ведение записей.....	12
<b>Статья 25</b> Публичное информирование о Кодексе .....	12
<b>Статья 26</b> Право на обжалование .....	12
<b>Приложение 1</b> Принципы государственной службы .....	13
Приверженность Европейскому союзу и его гражданам.....	13
Честность.....	13
Объективность .....	13
Уважение к другим .....	14
Прозрачность .....	14



## ВВЕДЕНИЕ

Эффективная административная работа организаций, органов, ведомств и агентств Европейского союза (далее в тексте — «организации ЕС») приносит пользу всем гражданам и жителям Европы.

Это особенно важно для лиц, которые непосредственно взаимодействуют с организациями ЕС.

Статья 41 Хартии Европейского союза по правам человека закрепляет «право на надлежащее управление» в качестве одного из основополагающих прав. Как результат — каждый человек имеет законное право на надлежащее ведение своих дел организациями ЕС. В частности:

1. Каждый имеет право на беспристрастное, справедливое и своевременное рассмотрение своих дел организациями, органами, ведомствами и агентствами ЕС.
2. Это подразумевает:
  - а) право каждого быть услышанным до принятия отдельных мер, которые могут негативно повлиять на данного человека;
  - б) право каждого на доступ к своему делу при условии соблюдения законных принципов конфиденциальности и сохранения профессиональной и коммерческой тайны;
  - в) обязанность административных органов ЕС приводить обоснования принятых решений.
3. В соответствии с общими принципами законодательства стран — членов ЕС каждый человек имеет право на возмещение Евросоюзом любого ущерба, причиненного ему организациями или служащими ЕС при исполнении своих обязанностей.
4. Каждый человек имеет право обращаться в организации ЕС в письменной форме на одном из официальных языков Евросоюза и должен получить ответ на том же языке.

В данном контексте Кодекс надлежащего административного поведения сотрудников ЕФО является важнейшим инструментом для реализации принципа надлежащего управления на практике, поскольку он:

- помогает каждому гражданину понять и обрести свои права, а также знать, какие административные стандарты он вправе ожидать от организаций ЕС;
- поддерживает общественный интерес к открытому, эффективному и независимому управлению в Европе;
- выступает полезным руководством для должностных лиц в их взаимодействии с общественностью, поощряя самые высокие стандарты управления.



# КОДЕКС НАДЛЕЖАЩЕГО АДМИНИСТРАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ ЕФО

## Статья 1

### Общие положения

Взаимодействуя с общественностью, Европейский фонд образования (ЕФО) и его агенты (далее в тексте — «Сотрудники») обязаны соблюдать принципы, изложенные в настоящем Кодексе надлежащего административного поведения сотрудников ЕФО (далее в тексте — «Кодекс»).

## Статья 2

### Действие по кругу лиц

1. В области взаимодействия с общественностью настоящий Кодекс распространяется на всех сотрудников ЕФО, к которым применимы Положения о персонале и условия трудоустройства служащих.
2. ЕФО и его административный персонал примет необходимые меры для обеспечения применимости положений настоящего Кодекса к другим лицам, работающим на ЕФО, таким как граждане, нанятые по частноправовым договорам, эксперты, прикомандированные из государственных гражданских служб, и обучающиеся граждане.
3. Термин «общественность» относится к физическим и юридическим лицам, независимо от того, проживают (либо имеют зарегистрированный офис) они в государстве — члене Евросоюза или нет.

## Статья 3

### Сфера применения

1. Настоящий Кодекс содержит общие принципы надлежащего административного поведения, которые применимы ко всем взаимоотношениям ЕФО и его административного персонала с общественностью, за исключением случаев, когда такие взаимоотношения регулируются особыми положениями.
2. Принципы, изложенные в настоящем Кодексе, не распространяются на отношения между ЕФО и его сотрудниками. Эти отношения регулируются Положениями о персонале.

## Статья 4

### Законность

Сотрудники ЕФО обязаны действовать согласно закону и применять правила и процедуры, изложенные в законодательстве Евросоюза. В частности, сотрудники обязаны принять меры для обеспечения того, чтобы решения, влияющие на права или интересы граждан, основывались на законодательстве, а их содержание соответствовало закону.

## Статья 5

### Недопустимость дискриминации

1. При работе с обращениями общественности и принятии решений сотрудники ЕФО обязаны соблюдать принцип равного отношения. К представителям

общественности, находящимся в схожей ситуации, необходимо относиться одинаково.

2. В случае неравного отношения сотрудники ЕФО обязаны убедиться, что это оправдано объективными и соответствующими обстоятельствами конкретного дела.
3. Сотрудники ЕФО обязаны в особенности избегать любой необоснованной дискриминации представителей общественности на основе их национальности, пола, расы, цвета, этнической принадлежности или социального происхождения, генетических особенностей, языка, религии или веры, политических или других взглядов, членства в национальном меньшинстве, имущественного положения, рождения, ограниченных возможностей, возраста или сексуальной ориентации.

## Статья 6

### Соразмерность

1. При принятии решений сотрудники ЕФО обязаны обеспечить соразмерность принимаемых мер поставленной цели. В частности, сотрудники ЕФО не должны ограничивать права граждан или налагать на них сборы, если такие ограничения или сборы не находятся в разумной связи с целью предпринимаемых действий.
2. При принятии решений сотрудники ЕФО обязаны соблюдать справедливый баланс между интересами частных лиц и интересом широкой общественности.

## Статья 7

### Недопустимость должностных злоупотреблений

Должностные полномочия должны применяться для выполнения только тех задач, для реализации которых они были предоставлены соответствующими положениями. В частности, сотрудники ЕФО не должны использовать должностные полномочия для достижения целей, не имеющих под собой законных оснований или не мотивированных общественным интересом.

## Статья 8

### Беспристрастность и независимость

1. Сотрудники ЕФО обязаны быть беспристрастными и независимыми. Они должны воздерживаться от любых произвольных действий, негативно влияющих на представителей общественности, и любого преференциального отношения по любым признакам.
2. Действия сотрудников ЕФО ни при каких обстоятельствах не должны исходить из личных, семейных или национальных интересов или осуществляться под политическим давлением. Сотрудникам ЕФО запрещается участвовать в принятии решений, в которых они сами или их близкие родственники имеют финансовую заинтересованность.

## Статья 9

### Объективность

При принятии решений сотрудники ЕФО обязаны учитывать только относящиеся к делу факторы и взвешивать каждый из них надлежащим образом, исключая из рассмотрения все неуместные элементы.



## Статья 10

### Законные ожидания, последовательность и консультации

1. Сотрудники ЕФО должны быть последовательны в своем административном поведении и реализации административных действий своей организации. Они обязаны следовать стандартной административной практике своей организации, за исключением случаев, когда существуют законные основания для отхода от такой практики в отдельно взятом деле. При наличии таких оснований они должны документироваться письменно.
2. Сотрудники ЕФО обязаны учитывать законные и разумные ожидания представителей общественности в свете прошлых действий организации.
3. По мере необходимости сотрудники ЕФО должны информировать общественность о том, как будет решаться вопрос, входящий в рамки их полномочий, и как необходимо действовать при решении этого вопроса.

## Статья 11

### Справедливость

Сотрудники ЕФО обязаны действовать беспристрастно, справедливо и разумно.

## Статья 12

### Вежливость

1. Взаимодействуя с общественностью, сотрудники ЕФО должны быть клиентоориентированными, корректными, вежливыми и доступными. Отвечая на корреспонденцию, телефонные звонки и электронную почту, работник ЕФО должен быть максимально полезным и обязан отвечать на заданные вопросы максимально полно и точно.
2. Если сотрудники ЕФО не несут ответственности за данный вопрос, они обязаны направить обратившегося гражданина к соответствующему должностному лицу.
3. При возникновении ошибки, негативно влияющей на права или интересы представителя общественности, сотрудники ЕФО обязаны извиниться и постараться исправить негативные последствия, возникшие в результате этой ошибки, максимально целесообразным образом. Они также обязаны проинформировать указанного представителя общественности о праве подачи апелляционной жалобы в соответствии со **Статьей 19** настоящего Кодекса.

## Статья 13

### Ответ на корреспонденцию на языке граждан

Сотрудники ЕФО отвечают за то, чтобы любой гражданин Евросоюза или представитель общественности, написавший в ЕФО на одном из официальных языков Евросоюза, получил ответ на том же языке. Это положение также применимо в максимально возможной степени к юридическим лицам, таким как общественные организации (НКО) и коммерческие компании.

## Статья 14

### Подтверждение получения и перенаправление

1. На каждое письмо или жалобу, направленные в ЕФО, необходимо в течение двух недель предоставить подтверждение получения, за исключением случаев, когда в течение этого периода можно отправить ответ по существу.

2. В подтверждении получения необходимо указать сроки предоставления ответа по существу, а также имя, номер телефона и подразделение сотрудника ЕФО, который занимается данным вопросом.
3. Если письма или жалобы носят неправомерный характер из-за их чрезмерного количества, повторов или бессмысленности, нет необходимости направлять подтверждение о получении или ответ.

## Статья 15

### Направление в компетентные подразделения ЕФО

1. Если письмо или жалоба на организацию адресуются или передаются в отдел или подразделение, которые не обладают необходимой компетенцией для решения возникшего вопроса, то эти службы обязаны перенаправить данное письмо или жалобу в компетентное подразделение ЕФО.
2. Подразделение, получившее письмо или жалобу первым, обязано проинформировать отправителя о таком перенаправлении и указать имя и номер телефона сотрудника ЕФО, которому было передано дело.
3. Сотрудники ЕФО обязаны уведомить представителя общественности или организацию обо всех ошибках в документах или недостающей документации и предоставить возможность исправить недочеты.

## Статья 16

### Право быть услышанным и право на заявление

1. В случаях, когда затрагиваются права или интересы граждан, сотрудники ЕФО на каждом этапе процесса принятия решения обязаны обеспечить соблюдение прав граждан на защиту.
2. В случаях, когда необходимо принять решение, влияющее на права или интересы представителя общественности, данный представитель имеет право сделать письменные комментарии и, при необходимости, устные заявления до принятия этого решения.

## Статья 17

### Разумные сроки принятия решений

1. Сотрудники ЕФО должны принять решение в отношении любого обращения или жалобы на организацию в течение разумного срока и без задержки. В любом случае такое решение должно приниматься в срок не позднее двух месяцев с даты получения обращения или жалобы. Такое же правило применимо к ответам на письма представителей общественности, а также к ответам на служебные записки, направляемые сотрудниками ЕФО своим руководителям с запросом указаний, касающихся решений, которые должны быть приняты.
2. Если в отношении какого-либо обращения или жалобы на организацию невозможно принять решение в вышеуказанные сроки по причине возникших сложностей, то сотрудники ЕФО должны как можно быстрее уведомить об этом заявителя или подателя жалобы. В таком случае окончательное решение должно быть доведено до сведения заявителя или подателя жалобы в кратчайшие сроки.

## Статья 18

### Обоснованность решений

1. В каждом решении ЕФО, которое может негативно повлиять на права или интересы частного лица, должно быть приведено его обоснование с четким указанием фактов, имеющих отношение к делу, и правовой основы.
2. Сотрудники ЕФО не должны принимать решений, основанных на кратких или расплывчатых доводах или не содержащих индивидуальных обоснований.
3. Если по причине большого количества граждан, затрагиваемых аналогичными решениями, не представляется возможным подробно изложить мотивы решения и, следовательно, всем обратившимся направлены стандартные ответы, сотрудники ЕФО впоследствии представляют гражданину, который прямо просит об этом, индивидуальное обоснование.

## Статья 19

### Возможность апелляции

1. Решение ЕФО, которое может негативно повлиять на права или интересы частного лица, должно включать указание о возможности обжалования этого решения. В частности, должны быть обозначены характер правовых средств защиты, органы, которые могут их реализовывать, и сроки реализации.
2. Также в решении должна быть указана возможность судебного производства и подачи жалоб омбудсмену согласно положениям, изложенным, соответственно, в статьях [263](#) и [228 Договора о функционировании Европейского союза](#).

## Статья 20

### Уведомление о решении

1. Сотрудники ЕФО должны проследить, чтобы лица, права или интересы которых затрагиваются решением, были проинформированы об этом решении в письменной форме, как только оно будет принято.
2. Сотрудники ЕФО должны воздерживаться от информирования о таком решении других сторон до уведомления заинтересованного лица или лиц.

## Статья 21

### Защита данных

1. Сотрудники ЕФО, которые работают с данными граждан, обязаны соблюдать конфиденциальность и неприкосновенность персональных данных в соответствии с положениями [Постановления \(ЕС\) №2018/1725 Европейского парламента и Совета от 23 октября 2018 г.](#) о защите физических лиц в области обработки персональных данных организациями, органами, ведомствами и агентствами ЕС и свободном перемещении этих данных.
2. В частности, сотрудники ЕФО не должны обрабатывать персональные данные в нелегитимных целях или передавать такие данные неуполномоченным на то лицам.

## Статья 22

### Запрос информации

1. Сотрудники ЕФО, в случае своей ответственности за поднимаемый вопрос, должны предоставить представителям общественности запрашиваемую информацию о

данном вопросе. По мере целесообразности и в рамках своей компетенции сотрудники ЕФО должны проконсультировать представителей общественности о том, как следует инициировать административный процесс. Сотрудники ЕФО должны позаботиться о том, чтобы предоставляемая информация была четкой и понятной.

2. Если устный запрос информации слишком сложен или объемен для адекватной обработки, то сотрудники ЕФО должны уведомить заявителя о необходимости письменной формулировки своего запроса.
3. Если сотрудник ЕФО не может раскрыть запрашиваемую информацию по причине ее конфиденциального характера, то в соответствии со **Статьей 18**
4. Обоснованность решений настоящего Кодекса необходимо объяснить заинтересованному лицу, почему эта информация не может быть предоставлена.
5. В ответ на запрос информации о вопросах, за решение которых сотрудники ЕФО не отвечают, они должны направить обратившееся лицо к компетентному сотруднику с указанием его имени и номера телефона. В ответ на запрос информации о другой организации ЕС сотрудники ЕФО должны направить заявителя в эту организацию.
6. При необходимости и в зависимости от предмета запроса сотрудники ЕФО должны направлять заявителей в информационную службу организации, отвечающую за предоставление информации общественности.

## Статья 23

### Публичный доступ к документации

1. Сотрудники ЕФО должны реагировать на запросы, касающиеся доступа к документации, согласно правилам, принятым ЕФО, и в соответствии с общими принципами и ограничениями, изложенными в [Положении \(ЕС\) № 1049/2001](#).
2. Если сотрудники ЕФО не могут исполнить устный запрос о доступе к документации, то заявителю необходимо посоветовать сформулировать запрос в письменном виде.

## Статья 24

### Ведение записей

Отделы ЕФО должны вести соответствующий учет поступающей и исходящей корреспонденции, полученных документов и принятых мер.

## Статья 25

### Публичное информирование о Кодексе

ЕФО должен принимать эффективные меры для информирования общественности о правах граждан в соответствии с данным Кодексом. По мере возможности ЕФО должен разместить текст Кодекса в электронном формате на своем веб-сайте для публичного доступа.

## Статья 26

### Право на обжалование

Любое несоблюдение ЕФО или его сотрудниками принципов, изложенных в настоящем Кодексе, может стать предметом жалобы Европейскому омбудсмену в соответствии со [Статьей 228 Договора о функционировании Европейского союза](#).

# ПРИЛОЖЕНИЕ 1

## ПРИНЦИПЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ

Учет принципов государственной службы может помочь сотрудникам ЕФО и другим лицам, работающим с ними<sup>1</sup>, правильно понимать и применять соответствующие правила и принципы и будет направлять их в сторону принятия верных решений в ситуациях, в которых они должны руководствоваться здравым смыслом.

### Приверженность Европейскому союзу и его гражданам

Сотрудники ЕФО и другие лица, работающие с ними, должны осознавать, что организации ЕС существуют для обслуживания интересов Евросоюза и его граждан в реализации задач Договоров ЕС. Поэтому они должны действовать только в целях служения этим интересам.

Сотрудники ЕФО и другие категории работников<sup>2</sup> должны выполнять свои должностные функции в полную меру своих сил и постоянно стремиться к соблюдению высочайших профессиональных стандартов. Они должны помнить о том, что их должность пользуется общественным доверием, и показывать хороший пример другим гражданам.

### Честность

Сотрудники ЕФО и другие лица, работающие с ними, должны руководствоваться чувством приличия и всегда вести себя таким образом, который позволит успешно выдержать тщательный контроль со стороны общественности. Для полного выполнения этого обязательства недостаточно простого соблюдения законодательства той или иной страны.

Сотрудники ЕФО и другие лица, работающие с ними, не должны брать на себя никаких финансовых или иных обязательств, которые могут повлиять на исполнение ими служебных обязанностей, включая получение подарков. Они обязаны своевременно докладывать о любых частных интересах, относящихся к их служебным обязанностям. Сотрудники ЕФО и другие лица, работающие с ними, должны предпринимать шаги для предотвращения конфликта интересов и возникновения таких конфликтов. Они должны принимать оперативные меры для урегулирования любого возникающего конфликта. Эта обязанность сохраняется и после ухода сотрудника с должности.

### Объективность

Сотрудники ЕФО и другие лица, работающие с ними, должны быть беспристрастными и непредубежденными. Они должны руководствоваться фактическими свидетельствами

---

<sup>1</sup> См. выше: **Статья 2**

Кодекса надлежащего административного поведения сотрудников ЕФО.

<sup>2</sup> Так же, как выше.

и быть готовыми выслушать различные точки зрения. Они должны быть готовы признать и исправить ошибки.

В процессах, подразумевающих сравнительную оценку, сотрудники ЕФО и другие категории работников должны основывать рекомендации и решения исключительно на фактах и по существу и на всех других факторах, прямо предусмотренных законом. Сотрудники ЕФО и другие лица, работающие с ними, не должны допускать дискриминации или позволять тому факту, что им нравится или не нравится конкретное лицо, влиять на их профессиональное поведение.

## Уважение к другим

Сотрудники ЕФО и другие лица, работающие с ними, должны действовать уважительно по отношению друг к другу и к гражданам. Они должны быть вежливыми, готовыми помочь, пунктуальными и открытыми к сотрудничеству.

Они должны предпринимать искренние усилия для понимания того, что говорят люди, и четко выражаться сами с помощью простого и понятного языка.

## Прозрачность

Сотрудники ЕФО и другие лица, работающие с ними, должны быть готовы объяснить свою деятельность и обосновать свои действия.

Они должны вести надлежащие записи и быть открытыми к общественному контролю за своим поведением и соблюдением принципов государственной службы.