

**Kodex för god förvaltningssed
för de anställda i den Europeiska investeringsbanken
i deras kontakter med allmänheten**

Artikel 1 – Allmänna bestämmelser

Anställda vid Europeiska investeringsbanken, nedan kallad "banken", skall i sina kontakter med allmänheten följa de principer som fastställs i föreliggande dokument vilket utgör kodexen för god förvaltningssed, nedan kallad "förvaltningskodexen". Med allmänheten avses alla medborgare i Europeiska unionen eller alla fysiska eller juridiska personer som är bosatta eller har sina säten i en medlemsstat eller i en stat där banken utövar sin verksamhet.

Artikel 2 – Tillämpning: personer

Denna förvaltningskodex skall gälla för bankens personal. Den gäller även personer som arbetar inom banken genom att tillhandahålla tjänster, under förutsättning att detta anges i deras samarbetsavtal med banken.

Artikel 3 – Tillämpning: sakområde

1. Förvaltningskodexen innehåller de allmänna principerna för god förvaltningssed som skall gälla för alla kontakter som bankens personal har med allmänheten, såvida de inte omfattas av särskilda föreskrifter, i synnerhet reglerna för tillgång till dokument.
2. Principerna i förvaltningskodexen skall dock inte gälla kontakterna mellan banken och dess personal, banken och dess avtalspartner eller andra förbindelser av yrkesmässig art.

Artikel 4 - Lagenlighet

Personalen skall handla i enlighet med lagen och tillämpa de regler och förfaranden som fastställs i gemenskapslagstiftningen.

Artikel 5 – Icke-diskriminering

1. Vid behandling av förfrågningar och i de svar personalen lämnar skall den se till att principen om lika behandling efterlevs. Personer vars situationer är likvärdiga skall behandlas på ett likvärdigt sätt.
2. Om behandlingen inte är likvärdig skall personalen kunna motivera skillnaden med objektiva och relevanta faktorer som föreligger i det enskilda fallet.
3. Personalen skall undvika varje slags omotiverad åtskillnad av personer.

Artikel 6 - Maktmissbruk

Personalen skall utöva sina maktbefogenheter endast för de syften de är avsedda för enligt gällande bestämmelser.

Artikel 7 – Rättvisa och lojalitet

1. Personalen skall agera rättvist och skäligt.
2. I sina förbindelser med allmänheten och i enlighet med sina skyldigheter skall personalen vid varje tillfälle agera i bankens intresse och inte låta sig påverkas av personliga beaktanden eller relationer.

Artikel 8 – Berättigade förväntningar och konsekvent agerande

1. Personalen skall följa bankens normala förvaltningsrutiner och regler.
2. Personalen skall ta hänsyn till de rättmätiga och skäliga förväntningar allmänheten har, mot bakgrund av hur banken agerat tidigare.

Artikel 9 – Artighet

1. Personalen skall vara tjänstvillig, korrekt, artig och lättillgänglig. Då personalen besvarar skrivelser, telefonsamtal eller e-post skall de försöka vara så hjälpsamma som möjligt och besvara de ställda frågorna.
2. Om den anställda inte är ansvarig för ärendet skall han eller hon hänvisa medborgaren till aktuell avdelning inom banken.
3. Om ett fel begås skall den anställda be om ursäkt för detta.

Artikel 10 – Begäran om information

1. En anställd som är ansvarig när det gäller en begäran skall lämna den information som efterfrågas av allmänheten. Han eller hon skall eftersträva att informationen som lämnas är klar och begriplig.
2. Om en muntlig begäran är alltför komplicerad eller alltför omfattande för att kunna besvaras direkt skall tjänstemannen be den berörda personen att formulera sin begäran skriftligt.
3. Om en tjänsteman på grund av sin tystnadsplikt eller banksekretessen inte kan lämna ut de upplysningar som efterfrågas skall han eller hon ange skälen till att informationen inte kan lämnas.

Artikel 11 – Skrivelser besvarade på medborgarens språk

Personalen skall se till att alla medborgare som skriver till banken på ett av fördragsspråken så långt det är möjligt skall få svar på samma språk.

Artikel 12 – Bekräftelse på mottagande

1. Varje skrivelse eller klagomål som inkommer till banken skall besvaras inom två veckor med en bekräftelse på mottagandet, räknat från den dag den inkom till behörig enhet, utom i de fall då ett mer innehållsrikt svar kan skickas inom denna tidsperiod.
2. Om en skrivelse eller en begäran vidarebefordras felaktigt inom banken skall den anställda som mottar den utan dröjsmål sända den vidare till behörig enhet för behandling.
3. I bekräftelsen på mottagandet skall namnet på den enhet och den anställda som handlägger ärendet anges.

4. Varken bekräftelse på mottagandet eller svar behöver skickas då skrivelser eller klagomål betraktas som otillbörliga på grund av att de skickats i ett orimligt stort antal eller på grund av att de är upprepande eller meningslösa till sin karaktär.

Artikel 13 – Tidsfrist och motivering av svar

1. Personalen skall se till att svar på varje begäran eller klagomål till banken lämnas inom en rimlig tidsperiod, så fort som möjligt och under inga omständigheter senare än två månader efter att skrivelsen mottagits.

2. Om ett svar, på grund av ärendets svårighetsgrad, inte kan lämnas inom ovannämnda tidsperiod skall den anställde så snart som möjligt informera upphovsmannen. Ett definitivt svar skall därefter delges upphovsmannen så snart som möjligt.

3. Varje svar på en begäran eller ett klagomål skall motiveras på ett sådant sätt att den berörda personen exakt får kännedom om vilka relevanta fakta och vilken rättslig grund som svaret baserar sej på.

4. Om ett mycket stort antal enskilda berörs av ett liknande svar och det därför inte är möjligt att i detalj meddela grunderna för svaret får standard svar skickas. Den anställde skall dock tillse att den som så önskar får ett individuellt utformat svar.

5. Den anställde skall inte lämna något svar till andra externa parter så länge den/de berörda personen/personerna inte informerats.

Artikel 14 – Diarieföring

Bankens enheter skall diarieföra de förfrågningar som inkommer och de svar som lämnas.

Artikel 15 – Skydd av personuppgifter

1. En anställd som hanterar personliga uppgifter om en medborgare skall följa de principer som fastställts i direktiv 95/46/EG om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter.

2. De anställda skall i enlighet med sina skyldigheter särskilt undvika att behandla personuppgifter i orättmätiga syften eller att vidarebefordra uppgifterna till obehöriga personer.

Artikel 16 - Klagomål

1. Personalen skall agera med respekt för allmänhetens rättigheter. Om en person ändå anser att de svar han eller hon fått bryter mot hans eller hennes rättigheter eller intressen kan han eller hon klaga.

2. Alla klagomål skall lämnas skriftligt till bankens generalsekreterare, inom två månader efter datumet för skrivelsen som är föremål för klagomål.

3. Varje medborgare i unionen eller varje fysisk eller juridisk person som är bosatt eller har sitt säte i en medlemsstat har rätt att klaga hos ombudsmannen, i enlighet med artikel 195 i Fördraget om upprättandet av Europeiska gemenskapen.

Artikel 17 – Allmänhetens tillgång till förvaltningskodexen

1. Banken skall vidta nödvändiga åtgärder för att denna förvaltningskodex skall komma till allmänhetens kännedom i största möjliga utsträckning.
2. Banken skall erbjuda var och en som så önskar en kopia av denna förvaltningskodex.
3. Denna förvaltningskodex skall publiceras i Europeiska gemenskapernas officiella tidning.

Artikel 18 - Ikraftträdande

Denna förvaltningskodex träder i kraft efter offentliggörande i Europeiska gemenskapernas officiella tidning.