



Mediatore europeo

# Il Codice europeo di buona condotta amministrativa

---

IT





La nostra missione è essere al servizio della democrazia lavorando con le istituzioni dell'Unione europea al fine di creare un'amministrazione più efficace, responsabile, trasparente ed etica.

## Indice

---

**2** Prefazione

---

**4** Introduzione

---

**12** Il Codice europeo di buona condotta amministrativa

---



# Prefazione

---

Cari lettori,

ho il piacere di presentare la versione aggiornata del *Codice europeo di buona condotta amministrativa*, approvato in prima versione dal Parlamento europeo nel 2001.

In veste di Mediatrice europea, ho potuto constatare di persona l'integrità, la dedizione e le qualità umane di molti impiegati e funzionari europei della pubblica amministrazione. Questo Codice intende contribuire a questi sforzi presentando le migliori prassi e promuovendo, nelle istituzioni ma non solo, una cultura amministrativa europea armonizzata e incentrata sui cittadini, capace non soltanto di ascoltare ma anche di imparare dalle interazioni con cittadini, imprese e portatori di interessi.

Il Codice contiene indicazioni su iniziative concrete che si possono realizzare per accrescere l'efficacia, la trasparenza e la rendicontabilità e il mio ufficio fornisce volentieri consulenze informali integrative a chi ne faccia richiesta.

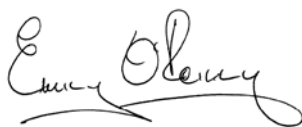
Le istituzioni dell'UE attingono per loro natura a un ampio patrimonio di esperienze e prospettive degli Stati membri: la creazione di una cultura del servizio condivisa e armonizzata può così rivelarsi un'impresa non facile. Le istituzioni, tuttavia, sono sempre più consapevoli del fatto che è nel loro interesse adottare un approccio che ponga al centro i cittadini e spero che questa tendenza si rafforzi in futuro.

Le decisioni prese a livello europeo sono sottoposte a un esame critico senza precedenti e credo che mai come ora si avverta la necessità di questo Codice. Ho fiducia nel fatto che i processi decisionali siano in generale adeguati e in grado di superare questo esame; le istituzioni devono però accettarlo come prassi di responsabilità e non devono assumere posizioni difensive o evasive.

I cittadini dell'UE hanno il diritto fondamentale a una buona amministrazione: lo stabilisce la Carta. Le istituzioni devono perciò accogliere con favore il cambiamento e le sfide e adottare un atteggiamento proattivo, rafforzando e migliorando la qualità e l'efficienza del loro lavoro.

Questo è il contributo che la mia istituzione offre per rispondere a queste sfide. Vi ringrazio del tempo che vorrete dedicare alla lettura di questo Codice e vi ricordo che il mio ufficio è a vostra disposizione per rispondere ad ogni eventuale richiesta.

*Le gach dea-ghuí,*

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Emily O'Reilly'. The signature is fluid and cursive, with a long horizontal flourish at the bottom.

Emily O'Reilly  
Mediatrice europea

# Introduzione

---

La buona amministrazione da parte delle istituzioni, degli organi e degli organismi dell'Unione europea (le «istituzioni dell'UE») è un vantaggio per tutti i cittadini europei e i residenti nell'Unione ed è di particolare importanza per le persone che hanno rapporti diretti con le istituzioni dell'UE.

Fin dalla sua approvazione da parte del Parlamento europeo nel 2001, *Il Codice europeo di buona condotta amministrativa* è diventato uno strumento essenziale per l'attuazione del principio di buona amministrazione. Il Codice aiuta i singoli cittadini a comprendere e ottenere i loro diritti, e contribuisce a promuovere l'interesse pubblico nei confronti di un'amministrazione aperta, efficiente e indipendente.

Il Codice permette ai cittadini di conoscere quali standard amministrativi possano aspettarsi dalle istituzioni dell'UE. Costituisce inoltre un'utile guida per i funzionari nelle loro relazioni con il pubblico. Rendendo più concreto il principio di buona amministrazione, il Codice contribuisce a promuovere i più elevati standard di amministrazione.

Contemporaneamente all'approvazione del Codice, il Parlamento europeo ha adottato una risoluzione con cui invita il Mediatore europeo ad applicare il Codice allorché ravvisi un caso di cattiva amministrazione. La Mediatrice tiene allora in dovuta considerazione il Codice nel corso delle sue indagini e del suo lavoro proattivo al fine di promuovere la buona amministrazione.





---

Ai sensi dell'articolo 228 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea il Mediatore europeo è abilitato a procedere alle indagini riguardanti casi di cattiva amministrazione nell'attività delle istituzioni, degli organi e degli organismi dell'Unione, salvo la Corte di giustizia dell'Unione europea nell'esercizio delle sue funzioni giurisdizionali.

Ogni cittadino dell'Unione ha il diritto di presentare una denuncia al Mediatore. Possono sporgere denuncia anche le imprese, le associazioni e i soggetti residenti nell'Unione.

Questo diritto è uno dei diritti fondamentali dei cittadini dell'Unione, sancito dalla Carta dei diritti fondamentali (articolo 43).

Non è necessario che il denunciante sia personalmente vittima dell'episodio di cattiva amministrazione o abbia particolare interesse in merito al caso in questione.

La Mediatrice europea conduce inoltre indagini di propria iniziativa.

---

## Diritto ad una buona amministrazione

Il Mediatore non ha il potere di prendere decisioni giuridicamente vincolanti, né *Il Codice europeo di buona condotta amministrativa* è uno strumento giuridicamente vincolante. Alcuni elementi del Codice si sovrappongono, tuttavia, con il diritto fondamentale a una buona amministrazione, sancito dall'articolo 41 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea.

Dall'entrata in vigore del trattato di Lisbona nel dicembre 2009, la Carta dei diritti fondamentali ha lo stesso valore giuridico dei trattati. Di conseguenza, ognuno è ora legalmente titolare del diritto a una buona amministrazione delle questioni che lo riguardano da parte delle istituzioni europee.





## **Diritto ad una buona amministrazione (art. 41 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea)**

1. Ogni persona ha diritto a che le questioni che la riguardano siano trattate in modo imparziale ed equo ed entro un termine ragionevole dalle istituzioni, organi e organismi dell'Unione.

---

2. Tale diritto comprende in particolare:

a. il diritto di ogni persona di essere ascoltata prima che nei suoi confronti venga adottato un provvedimento individuale che le rechi pregiudizio;

b. il diritto di ogni persona di accedere al fascicolo che la riguarda, nel rispetto dei legittimi interessi della riservatezza e del segreto professionale e commerciale;

c. l'obbligo per l'amministrazione di motivare le proprie decisioni.

---

3. Ogni persona ha diritto al risarcimento da parte dell'Unione dei danni cagionati dalle sue istituzioni o dai suoi agenti nell'esercizio delle loro funzioni, conformemente ai principi generali comuni agli ordinamenti degli Stati membri.

---

4. Ogni persona può rivolgersi alle istituzioni dell'Unione in una delle lingue dei trattati e deve ricevere una risposta nella stessa lingua.

---



## I principi del servizio pubblico

La piena e corretta applicazione del Codice, della Carta dei diritti fondamentali, e in generale, del diritto dell'UE, dipende dall'esistenza di una cultura amministrativa del servizio, in cui i funzionari comprendono e interiorizzano i principi di buona amministrazione.

Le norme etiche costituiscono una componente fondamentale della cultura del servizio.

Nel giugno 2012, a seguito di una consultazione pubblica, il Mediatore ha pubblicato una sintesi delle norme etiche di alto livello a cui la pubblica amministrazione dell'UE aderisce. Queste constano di cinque principi del servizio pubblico, enunciati qui di seguito.

## Principi del servizio pubblico che dovrebbero ispirare i funzionari dell'UE

### 1. Impegno verso l'Unione europea e i suoi cittadini

I funzionari sono consapevoli che le istituzioni dell'Unione esistono per servire gli interessi dell'Unione e dei suoi cittadini ai fini della realizzazione degli obiettivi dei Trattati.

I funzionari adottano raccomandazioni e decisioni al solo scopo di servire tali interessi.

I funzionari svolgono le loro funzioni al meglio delle loro capacità e si adoperano per rispettare sempre i più elevati standard professionali.

Sono consapevoli di ricoprire una posizione che gode della fiducia dei cittadini e dimostrano di essere un buon esempio per gli altri.

---

### 2. Integrità

I funzionari s'ispirano da un principio di ragionevolezza e si comportano sempre in modo tale da sostenere il più rigoroso esame pubblico. Tale obbligo non è assolto comportandosi semplicemente secondo la legge.

I funzionari non assumono obblighi finanziari o di altra natura che potrebbero ripercuotersi sullo svolgimento delle loro funzioni, ivi incluso il ricevimento di donativi, e devono dichiarare con sollecitudine eventuali interessi privati connessi alle loro funzioni.

I funzionari si adoperano per evitare i conflitti di interesse ed il loro insorgere. Intervengono rapidamente per risolvere gli eventuali conflitti di interesse che siano sorti. Tale obbligo perdura anche dopo la fine del loro incarico.

---

### 3. Obiettività

I funzionari assumono un atteggiamento imparziale, aperto, basato su fatti oggettivi ed incline all'ascolto di punti di vista differenti. Sono pronti a riconoscere e correggere gli errori.

Nel procedere con valutazioni comparative, i funzionari basano le proprie raccomandazioni e decisioni unicamente sul merito e su ogni altro fattore espressamente previsto dalla legge.

I funzionari non operano discriminazioni né consentono che simpatie e antipatie personali influenzino il proprio comportamento professionale.

---



#### **4. Rispetto per gli altri**

I funzionari agiscono nel rispetto reciproco e dei cittadini. Sono educati, disponibili, cooperativi e agiscono in modo tempestivo.

Si impegnano seriamente a comprendere le affermazioni altrui e si esprimono con chiarezza, utilizzando un linguaggio semplice.

---

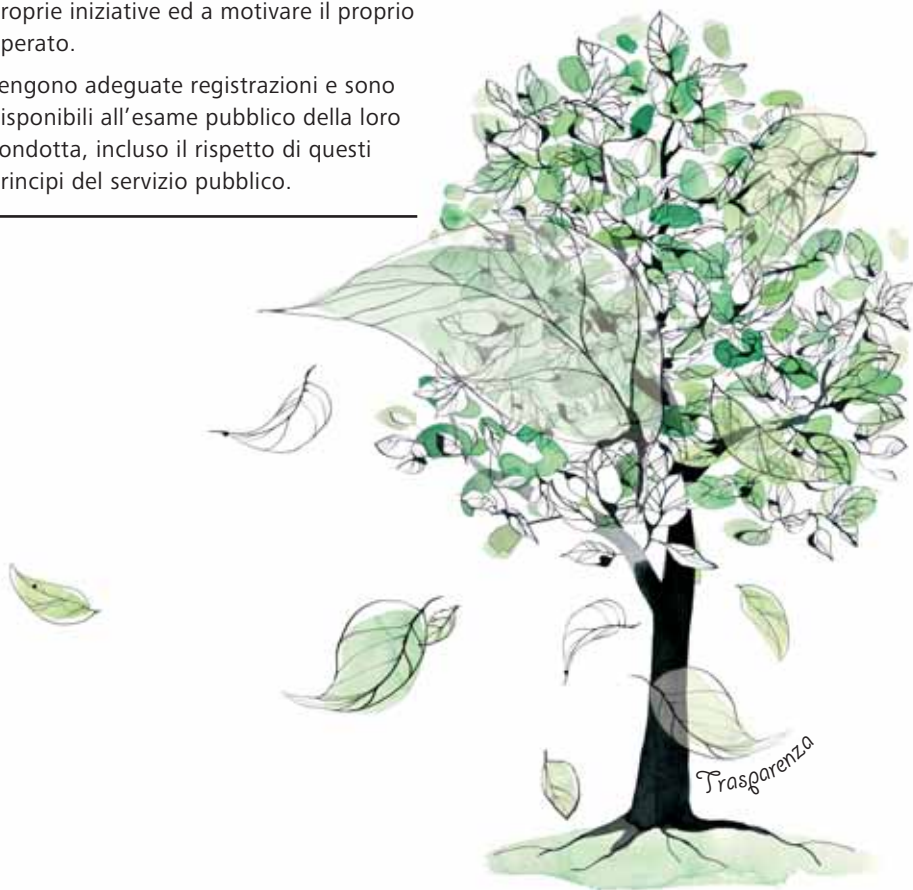
#### **5. Trasparenza**

I funzionari sono pronti a spiegare le proprie iniziative ed a motivare il proprio operato.

Tengono adeguate registrazioni e sono disponibili all'esame pubblico della loro condotta, incluso il rispetto di questi principi del servizio pubblico.

---

Conoscere tali principi può aiutare i funzionari a comprendere ed applicare correttamente le norme ed i principi, nonché orientarli verso la decisione giusta laddove siano chiamati ad operare in base al proprio giudizio.



I principi contribuiscono così a migliorare la qualità della pubblica amministrazione, a rafforzare lo stato di diritto e a disincentivare l'uso arbitrario del potere discrezionale.

Ove pertinente, il Mediatore fa riferimento a tali principi nel corso delle indagini riguardanti casi di possibile cattiva amministrazione nell'attività delle istituzioni, degli organi e degli organismi dell'UE.

## Il Codice e gli Stati membri

Il Codice, così come l'articolo 41 della Carta e i principi del servizio pubblico, si applica direttamente solo alle istituzioni ed ai funzionari dell'Unione europea.

Tuttavia, il Codice ha fornito l'ispirazione per alcuni testi analoghi negli Stati membri dell'Unione europea, nei paesi candidati e nei paesi terzi.

Inoltre, come illustrano le spiegazioni che accompagnano la Carta dei diritti fondamentali, il diritto ad una buona amministrazione si basa sulla giurisprudenza della Corte di giustizia in materia di buona amministrazione quale principio generale del diritto dell'Unione. Tali principi generali sono vincolanti anche per gli Stati membri quando essi agiscono nel campo di applicazione del diritto dell'UE.

# Il Codice europeo di buona condotta amministrativa



**Il Codice, così come approvato dal Parlamento, contiene le seguenti disposizioni sostanziali<sup>1</sup>:**

## Articolo 1 Disposizione generale

Nei loro rapporti con il pubblico, le istituzioni e i loro funzionari rispettano i principi che compongono il Codice di buona condotta amministrativa, denominato in appresso «il Codice».

## Articolo 2 Ambito personale di applicazione

**1.** Il Codice si applica a tutti i funzionari ed altri agenti, per i quali vigono lo Statuto dei funzionari e le regolamentazioni applicabili agli altri agenti, nei loro rapporti con il pubblico. Di seguito il termine «funzionari» si riferisce sia ai funzionari che agli altri agenti.

**2.** Le istituzioni e le loro amministrazioni adottano le misure necessarie per far sì che le disposizioni previste dal presente Codice si applichino alle altre persone alle loro dipendenze, quali persone impiegate

con contratto di diritto privato, esperti di amministrazioni nazionali in commissioni di servizio e tirocinanti.

**3.** Il termine «pubblico» si riferisce alle persone fisiche e giuridiche, a prescindere che abbiano o meno la propria residenza o sede registrata in uno Stato membro.

**4.** Ai fini del presente Codice:

a. con il termine «istituzione» si intende un'istituzione o un organo o un organismo dell'Unione europea;

b. con il termine «funzionario» si intende un funzionario o un altro agente dell'Unione europea.

## Articolo 3 Ambito materiale di applicazione

**1.** Il presente Codice contiene i principi generali di buona condotta amministrativa che si applicano a tutti i rapporti delle istituzioni e delle loro amministrazioni con il pubblico, a meno che non siano disciplinati da disposizioni specifiche.

**2.** I principi esposti nel presente Codice non si applicano ai rapporti tra l'istituzione e i suoi funzionari, in quanto tali rapporti sono disciplinati dallo Statuto del personale.

1. Il testo di seguito riprodotto è stato aggiornato tenendo conto delle modifiche operate dal Trattato di Lisbona alla nomenclatura dei trattati e alla numerazione dei rispettivi articoli nonché delle modifiche apportate con la revisione del 2008 allo Statuto del Mediatore europeo. Sono inoltre stati corretti alcuni errori linguistici e tipografici.

## Articolo 4 Legalità

Il funzionario agisce secondo la legge ed applica le norme e le procedure previste dalla legislazione dell'Unione europea. Il funzionario vigila in particolare affinché le decisioni che incidono sui diritti o sugli interessi dei singoli abbiano un fondamento legale e che il loro contenuto sia conforme alla legge.

---

## Articolo 5 Assenza di discriminazione

**1.** Nel trattare le richieste del pubblico e nell'adottare decisioni, il funzionario garantisce che sia rispettato il principio della parità di trattamento, e che i membri del pubblico che si trovano nella stessa situazione siano trattati in modo identico.

---





**2.** Se si verificano diversità di trattamento, il funzionario garantisce che ciò sia giustificato da elementi obiettivi e pertinenti al caso in questione.

---

**3.** In particolare, il funzionario evita qualsiasi discriminazione ingiustificata tra membri del pubblico basata su nazionalità, sesso, razza, colore della pelle, origine etnica o sociale, caratteristiche genetiche, lingua, religione o credo, opinioni politiche o di qualunque altro tipo, appartenenza a una minoranza nazionale, proprietà, nascita, disabilità, età od orientamento sessuale.

---

## Articolo 6 Proporzionalità

**1.** Nell'adottare decisioni, il funzionario assicura che le misure adottate siano proporzionali all'obiettivo voluto. In particolare, il funzionario evita di limitare i diritti dei cittadini o di imporre loro oneri, qualora non esista una ragionevole relazione tra tali restrizioni od oneri e la finalità dell'azione.

---

**2.** Nell'adottare decisioni, il funzionario rispetta il giusto equilibrio tra gli interessi dei singoli e l'interesse pubblico in generale.

---

## Articolo 7 Assenza di abuso di potere

Le competenze sono esercitate unicamente per le finalità per le quali sono state conferite dalle disposizioni applicabili. In particolare, il funzionario evita di utilizzare i poteri di cui dispone per finalità prive di fondamento legale o che non siano giustificate da nessun interesse pubblico.

---

## Articolo 8 Imparzialità e indipendenza

**1.** Il funzionario è imparziale e indipendente. Il funzionario si astiene da qualsiasi azione arbitraria che abbia effetti negativi su membri del pubblico, nonché da qualsiasi trattamento preferenziale quali che ne siano i motivi.

---

**2.** Il comportamento di un funzionario non deve essere mai ispirato a interesse personale, familiare o nazionale, né dipendere da pressioni politiche. Il funzionario si astiene dal partecipare all'adozione di decisioni in cui egli stesso o un suo congiunto abbia un interesse finanziario.

---

## Articolo 9 Obiettività

Nell'adottare decisioni, il funzionario tiene conto dei fattori pertinenti e assegna a ciascuno di essi il rispettivo peso adeguato ai fini della decisione, ignorando qualsiasi elemento irrilevante.

---

## Articolo 10 Legittime aspettative, coerenza e consigli al pubblico

**1.** Il funzionario è coerente con il proprio comportamento amministrativo nonché con l'azione amministrativa dell'istituzione. Il funzionario segue le normali prassi dell'istituzione, a meno che non vi siano legittimi motivi per discostarsi da esse in un caso specifico. Quando tali motivi sussistono, devono essere dichiarati per iscritto.

---

**2.** Il funzionario rispetta le legittime e ragionevoli aspettative che i membri del pubblico nutrono sulla base dei precedenti comportamenti dell'istituzione.

---

**3.** Se del caso, il funzionario consiglia il pubblico su come presentare una questione rientrante nella sua sfera di competenza e su come procedere durante l'esame di tale questione.

---

## Articolo 11 Equità

Il funzionario opera in modo imparziale, equo e ragionevole.

---

## Articolo 12 Cortesia

**1.** Nei suoi rapporti con il pubblico, il funzionario dà prova di spirito di servizio, correttezza, cortesia e disponibilità. Nel rispondere alla corrispondenza, a chiamate telefoniche e posta elettronica, il funzionario cerca di rendersi quanto più possibile utile e di rispondere nella maniera più completa e accurata possibile alle domande postegli.

---

**2.** Se il funzionario non è responsabile per la materia in questione, egli indirizza il cittadino al funzionario competente.

---

**3.** Se si verifica un errore che lede i diritti o gli interessi di un membro del pubblico, il funzionario è tenuto a scusarsi, a sforzarsi di correggere nel modo più opportuno gli effetti negativi risultanti dal suo errore e ad informare il membro del pubblico di eventuali diritti di ricorso in conformità dell'articolo 19 del Codice.

---

## Articolo 13

### Risposta alle lettere nella lingua del cittadino

Il funzionario fa sì che ogni cittadino dell'Unione o qualsiasi membro del pubblico che scrive all'istituzione in una delle lingue previste dal trattato riceva una risposta nella stessa lingua. Nei limiti del possibile, la presente disposizione si applica anche a persone giuridiche, quali associazioni (ONG) ed imprese.

---

## Articolo 14

### Avviso di ricevimento ed indicazione del funzionario competente

**1.** Per ogni lettera o denuncia indirizzata all'istituzione viene inviato un avviso di ricevimento entro un termine di due settimane, tranne i casi in cui può essere trasmessa una risposta nel merito entro tale termine.

---

**2.** La risposta o avviso di ricevimento riporterà il nome ed il numero di telefono del funzionario che si occupa della questione nonché il servizio a cui appartiene.

---

**3.** Non è necessario inviare un avviso di ricevimento o rispondere a lettere o denunce inopportune in ragione del loro numero eccessivo o perché ripetitive o prive di significato.

---



## Articolo 15

### Obbligo di trasmissione al servizio competente dell'istituzione

1. Se una lettera o una denuncia destinata all'istituzione è indirizzata o trasmessa a una Direzione generale, a una Direzione o Unità che non è competente a trattare il caso, i suoi servizi fanno sì che il fascicolo sia trasmesso senza indugio al servizio competente dell'istituzione.

---

2. Il servizio che ha inizialmente ricevuto la lettera o la denuncia informa l'autore di tale trasmissione indicando il nome e il numero di telefono del funzionario al quale il fascicolo è stato trasmesso.

---

3. Il funzionario segnala al cittadino o all'associazione gli eventuali errori od omissioni riscontrabili nei loro documenti e dà loro la possibilità di correggerli.

---

## Articolo 16

### Diritto di essere ascoltato e di rilasciare dichiarazioni

1. Nei casi in cui siano coinvolti i diritti o gli interessi di persone, il funzionario fa sì che, in ogni fase del processo decisionale, sia rispettato il diritto alla difesa.

---

2. Ogni membro del pubblico ha il diritto, nei casi in cui deve essere presa una decisione che incide sui suoi diritti, di presentare commenti scritti e, se del caso, di presentare osservazioni orali prima che la decisione sia adottata.

---

## Articolo 17

### Termine ragionevole per l'adozione di decisioni

1. Il funzionario assicura che sia presa una decisione su ogni richiesta o denuncia indirizzata all'istituzione entro un termine ragionevole, senza indugio e in ogni caso non oltre i due mesi dalla data di ricevimento. La stessa norma si applica alle risposte a lettere provenienti da membri del pubblico e alle risposte a note amministrative che il funzionario abbia inviato ai suoi superiori richiedendo istruzioni in merito alle decisioni da adottarsi.

2. Qualora, a causa della complessità delle questioni sollevate, una richiesta o una denuncia indirizzata all'istituzione non possa essere oggetto di una decisione entro il termine summenzionato, il funzionario ne informa quanto prima l'autore. In tal caso, una decisione deve essere comunicata all'autore di tale richiesta o denuncia nel più breve tempo possibile.



*Tempestività*

## Articolo 18

### Obbligo di indicare i motivi delle decisioni

1. Qualsiasi decisione dell'istituzione che possa ledere i diritti o gli interessi di una persona indica i motivi sui quali essa si basa specificando chiaramente i fatti pertinenti e la base giuridica della decisione.

---

2. Il funzionario evita di adottare decisioni basate su motivi sommari o vaghi o che non contengano un ragionamento individuale.

---

3. Qualora, a causa del gran numero di persone interessate da decisioni simili, non sia possibile comunicare in modo dettagliato i motivi della decisione e siano pertanto inviate risposte standard, il funzionario si impegna a trasmettere in un secondo tempo, al cittadino che ne faccia espressamente richiesta, una motivazione individuale.

---



## Articolo 19

### Indicazione delle possibilità di ricorso

1. Una decisione dell'istituzione che possa ledere i diritti o gli interessi di una persona deve contenere un'indicazione delle possibilità di ricorso disponibili per impugnare la decisione. Essa indica in particolare la natura dei mezzi di ricorso, gli organismi presso i quali possono essere esperiti, nonché i termini per farlo.

---

2. In particolare, le decisioni fanno riferimento alla possibilità di avviare procedure giudiziarie e presentare denunce dinanzi al Mediatore alle condizioni indicate rispettivamente agli articoli 263 e 228 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea.

---

## Articolo 20

### Notifica della decisione

1. Il funzionario si assicura che le decisioni che ledono i diritti o gli interessi di persone siano notificate per iscritto agli interessati non appena la decisione è adottata.

---

2. Il funzionario si astiene dal comunicare la decisione ad altre fonti prima che la persona o le persone interessate ne siano informate.

---

## Articolo 21

### Tutela dei dati

1. Il funzionario che tratta dati personali riguardanti un cittadino rispetta la vita privata e l'integrità del singolo individuo in linea con le disposizioni del regolamento (CE) n° 45/2001 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 18 dicembre 2000, concernente la tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni e degli organismi comunitari, nonché la libera circolazione di tali dati<sup>2</sup>.

---

2. Il funzionario evita in particolare di utilizzare dati personali per finalità illecite o di trasmettere tali dati a persone non autorizzate.

---

## Articolo 22

### Richieste di informazioni

1. Qualora sia competente per la materia in questione, il funzionario fornisce a membri del pubblico le informazioni richieste. Ove opportuno, il funzionario fornisce consigli sul modo di avviare una procedura amministrativa nella sua sfera di competenza. Il funzionario fa in modo che le informazioni comunicate siano chiare e comprensibili.

---

2. GU L 8 del 12.01.2001, pag. 1.

2. Qualora una richiesta di informazioni orale sia troppo complessa o troppo estesa, il funzionario invita l'interessato a formulare la propria domanda per iscritto.

---

3. Se un funzionario, per motivi di riservatezza, non può fornire le informazioni richieste, egli, conformemente all'articolo 18 del presente Codice, indica all'interessato i motivi per i quali non può comunicare le informazioni.

---

4. Per richieste di informazioni su questioni per le quali non è competente, il funzionario indirizza il richiedente alla persona competente indicandogli nome e numero di telefono. Per richieste di informazioni riguardanti un'altra istituzione dell'Unione, il funzionario indirizza il richiedente a tale istituzione.

---

5. In funzione dell'oggetto della richiesta, il funzionario indirizza, se del caso, il richiedente al servizio dell'istituzione competente a fornire informazioni al pubblico.

---

## Articolo 23

### Richieste di accesso del pubblico a documenti

1. Il funzionario tratta le richieste di accesso ai documenti di maniera conforme alle norme adottate dall'istituzione ed ai principi generali ed ai limiti enunciati nel regolamento (CE) n° 1049/2001<sup>3</sup>.

---

2. Se il funzionario non può ottemperare ad una richiesta orale di accesso a documenti, egli invita il cittadino a formulare tale richiesta per iscritto.

---

## Articolo 24

### Tenuta di registri idonei

I dipartimenti dell'istituzione tengono idonei registri della corrispondenza in entrata ed in uscita, dei documenti che ricevono e delle misure che adottano.

---

## Articolo 25

### Divulgazione del Codice

1. L'istituzione adotta misure efficaci per informare il pubblico dei diritti di cui gode ai sensi del presente Codice. Ove possibile, rende il testo disponibile in forma elettronica sulla *home page* del suo sito web.

---

3. GU L 145 del 31.05.2001, pag. 43.



2. Per conto di tutte le istituzioni, la Commissione pubblica e distribuisce ai cittadini il Codice sotto forma di opuscolo.

---

## Articolo 26

### Diritto di presentare denuncia dinanzi al Mediatore europeo

Qualsiasi inadempienza da parte di un funzionario nell'ottemperare ai principi enunciati nel presente Codice può essere oggetto di una denuncia dinanzi al Mediatore europeo conformemente all'articolo 228 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea nonché allo Statuto del Mediatore europeo<sup>4</sup>.

---

## Articolo 27

### Verifica dell'attuazione

Dopo due anni ciascuna istituzione sottoporrà verifica l'attuazione del Codice. L'istituzione informerà il Mediatore europeo dei risultati di tale verifica.

---

4. Decisione del Parlamento europeo sullo Statuto e le condizioni generali per l'esercizio delle funzioni del Mediatore, GU L 113 del 04.05.1994, pag. 15, come modificata da ultimo dalla Decisione del Parlamento europeo 2008/587/EC, Euratom del 18.06.2008, GU L 189 del 17.07.2008.





© Unione europea, 2015

Riproduzione autorizzata a fini didattici e non commerciali con citazione della fonte.

Il presente opuscolo è pubblicato su Internet al seguente indirizzo: <http://www.ombudsman.europa.eu>  
Ideazione e impaginazione di Rosendahls - Schultz Grafisk, Albertslund, Danimarca, ed EntenEller A/S, Valby, Danimarca.  
Illustrazioni di Toril Bækmark.

Caratteri utilizzati: FrutigerNext e Palatino.

*Printed in Belgium*

Print ISBN 978-92-9212-724-4 . doi:10.2869/66247 . QK-04-14-988-IT-C

PDF ISBN 978-92-9212-694-0 . doi:10.2869/61965 . QK-04-14-988-IT-N



Se ti serve una versione stampata a grandi caratteri di questa pubblicazione, ti chiediamo di contattare l'ufficio del Mediatore europeo. Ci adopereremo altresì per fornire una versione audio su richiesta.



## Mediatore europeo

1 avenue du Président Robert Schuman

CS 30403

F - 67001 Strasbourg Cedex

T. +33 (0)3 88 17 23 13

F. +33 (0)3 88 17 90 62

eo@ombudsman.europa.eu

<http://www.ombudsman.europa.eu>



Ufficio delle pubblicazioni