

## **Hyvän hallintotavan säännöstö Euroopan investointipankin henkilöstölle suhteissaan yleisöön**

### **1 artikla – Yleinen määräys**

Euroopan investointipankin (jäljempänä *pankki*) henkilöstön on suhteissaan yleisöön kunnioitettava tämän asiakirjan sisältämiä periaatteita, jotka muodostavat hyvän hallintotavan säännöstön (jäljempänä *säännöstö*). Yleisöllä tarkoitetaan kaikkia Euroopan unionin kansalaisia sekä kaikkia luonnollisia henkilöitä ja oikeushenkilöitä, joiden asuinpaikka tai sääntömääräinen kotipaikka on jossakin jäsenvaltiossa tai valtiossa, jossa pankki harjoittaa toimintaansa.

### **2 artikla – Soveltamisala (henkilöt)**

Tätä säännöstöä sovelletaan pankin henkilöstön jäseniin. Sitä sovelletaan myös pankissa palvelun tuottajina työskenteleviin henkilöihin, jos siitä on sovittu sopimuksessa, johon näiden ja pankin välinen yhteistyö perustuu.

### **3 artikla – Soveltamisala (asiat)**

1. Tämä säännöstö sisältää hyvän hallintotavan yleiset periaatteet, joita sovelletaan kaikkiin pankin henkilöstön jäsenten ja yleisön välisiin suhteisiin, jolleivät ne kuulu erityisten määräysten piiriin ja erityisesti asiakirjain julkisuutta koskevien sääntöjen piiriin.
2. Tämän säännöstön periaatteita ei sovelleta pankin ja sen henkilöstön välisiin suhteisiin eikä pankin ja sen toimeksisaajien välisiin suhteisiin tai muihin ammattimaisiin suhteisiin.

### **4 artikla - Lainmukaisuus**

Henkilöstön jäsenten on noudatettava lakia ja sovellettava yhteisön lainsäädännössä annettuja sääntöjä ja menettelyjä.

### **5 artikla – Syrjinnästä pidättäytyminen**

1. Käsitellessään pyyntöjä ja antaessaan vastauksia henkilöstön jäsenten on varmistauduttava siitä, että tasapuolisen kohtelun periaatetta noudatetaan. Samassa asemassa olevia yleisön jäseniä on kohdeltava samalla tavoin.
2. Jos kohtelu on erilainen, henkilöstön jäsenten on varmistauduttava siitä, että menettelyyn on kyseisen tapauksen laadusta johtuva painava ja hyväksyttävä syy.
3. Henkilöstön jäsenten on vältettävä kaikkinaista aiheutonta syrjintää.

### **6 artikla – Vallan väärinkäytöstä pidättäytyminen**

Velvollisuuksiensa mukaisesti henkilöstön jäsenet eivät saa ylittää niitä valtuuksia, jotka tehtävien suorittamista varten on heille annettu.

### **7 artikla – Oikeudenmukaisuus ja rehellisyys**

1. Henkilöstön jäsenten on toimittava oikeudenmukaisesti ja kohtuullisesti.
2. Henkilöstön jäsenten on suhteissaan yleisöön velvollisuuksiensa mukaisesti toimittava kaikissa olosuhteissa pankin eduksi antamatta henkilökohtaisten näkökohtien tai suhteiden vaikuttaa henkilöstön jäsenten toimintaan.

### **8 artikla – Perustellut odotukset ja johdonmukaisuus**

1. Henkilöstön jäsenten on noudatettava pankin tavanomaisia hallintomääräyksiä ja käytäntöjä.
2. Heidän on vastattava perusteltuihin ja kohtuullisiin odotuksiin, joita yleisöllä on pankin aikaisemman toiminnan valossa.

### **9 artikla – Kohteliaisuus**

1. Henkilöstön jäsenten on oltava palveluhenkisiä, asiallisia, kohteliaita ja yleisön käytettävissä. Vastatessaan kirjeisiin, puheluihin tai sähköpostiviesteihin henkilöstön jäsenten on pyrittävä toimimaan mahdollisimman avuliaasti ja vastaamaan esitettyihin kysymyksiin.
2. Jos henkilöstön jäsen ei ole vastuussa kyseisestä asiasta, hänen on ohjattava yleisö pankin asiasta vastaavaan yksikköön.
3. Jos tapahtuu virhe, henkilöstön jäsenen on pyydettävä sitä anteeksi.

### **10 artikla - Tiedustelut**

1. Henkilöstön jäsenten on vastuullaan olevissa asioissa vastattava yleisön esittämiin tiedusteluihin. Henkilöstön jäsenten on huolehdittava siitä, että annetut tiedot ovat selkeitä ja ymmärrettäviä.
2. Jos suullinen tiedustelu on liian monimutkainen tai liian monitahoinen käsiteltäväksi, henkilöstön jäsenen on pyydettävä kyseistä henkilöä esittämään pyyntönsä kirjallisesti.
3. Jos henkilöstön jäsen ei luottamuksellisuussyistä ja etenkin pankkisalaisuusveloitteen vuoksi voi antaa pyydettyjä tietoja, hänen on ilmoitettava syyt, joiden vuoksi hän ei voi antaa tietoja.

### **11 artikla – Kirjeisiin vastaaminen kansalaisen kielellä**

Henkilöstön jäsenten on huolehdittava siitä, että mahdollisuuksien mukaan kaikki kansalaiset, jotka kirjoittavat pankille jollakin yhteisön kielistä, saavat vastauksen samalla kielellä.

### **12 artikla – Vastaanottoilmoitus**

1. Kaikista pankille lähetetyistä kirjeistä ja anomuksista on lähetettävä vastaanottoilmoitus kahden viikon kuluessa kirjeen saapumisesta asiasta vastaavaan yksikköön, paitsi jos vastaus asiakysymykseen voidaan lähettää tuon ajan kuluessa.
2. Jos kirje tai anomus on välitetty virheellisesti pankissa, henkilöstön jäsen, joka on sen vastaanottanut, lähettää sen edelleen viipymättä asiasta vastaavaan yksikköön sen käsittelemistä varten.
3. Vastaanottoilmoituksessa on ilmoitettava asiaa käsittelevän yksikön ja henkilöstön jäsenen nimi.
4. Vastaanottoilmoitusta tai vastausta ei tarvitse lähettää tapauksissa, joissa kirjeet tai anomukset ovat häiritseviä liiallisen määränsä takia tai koska ne ovat toistuvia tai epätarkoituksenmukaisia.

### **13 artikla – Vastausten määrääjat ja perustelut**

1. Henkilöstön jäsenten on huolehdittava siitä, että kaikkiin pankille esitettyihin pyyntöihin tai valituksiin vastataan kohtuullisen määräajan kuluessa, viivyttämättä ja joka tapauksessa viimeistään kahden kuukauden kuluttua niiden vastaanottamisesta.
2. Jos esitettyyn pyyntöön tai valitukseen ei siinä käsitellyn asian monimutkaisuuden vuoksi voida antaa vastausta edellä tarkoitetun määräajan kuluessa, asiasta vastaavan henkilöstön jäsenen on ilmoitettava tästä esittäjälle mahdollisimman pian. Tällaisessa tapauksessa lopullinen vastaus on annettava tiedoksi pyynnön tai valituksen esittäjälle mahdollisimman pian.
3. Kaikki vastaukset pyyntöihin ja valituksiin on perusteltava ilmoittamalla asianosaiselle täsmällisesti niiden perustana olevat syyt ja perustelut.
4. Jos samanlaiset vastaukset koskevat niin suurta henkilöiden määrää, että vastauksen perusteluja ei voida yksityiskohtaisesti esittää, ja jos tästä johtuen annetaan vakiomuotoisia vastauksia, asiasta vastaavan henkilöstön jäsenen on taattava, että hän myöhemmin antaa tapauskohtaiset perustelut kansalaiselle, joka nimenomaan sellaisia pyytää.
5. Henkilöstön jäsenten on pidättäydyttävä saattamasta vastaus muiden ulkopuolisten osapuolten tiedoksi ennen kuin kyseiselle henkilölle tai kyseisille henkilöille on ilmoitettu.

### **14 artikla – Kirjaaminen**

Pankin yksikköjen on pidettävä kirjaa kaikista vastaanotetuista pyynnöistä ja annetuista vastauksista.

### **15 artikla - Tietosuoja**

1. Kansalaisen henkilötietoja käsittelevien henkilöstön jäsenien on kunnioitettava periaatteita, jotka on esitetty yksilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä ja näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta annetussa direktiivissä 95/46/EY.
2. Henkilöstön jäsenten on velvollisuuksiensa mukaisesti erityisesti pidättäydyttävä henkilötietojen käyttämisestä muihin kuin oikeutettuihin tarkoituksiin tai tällaisten tietojen välittämistä henkilöille, joilla ei ole niihin oikeutta.

### **16 artikla - Valitukset**

1. Henkilöstön jäsenten on toimittava yleisön oikeuksia kunnioittaen. Jos yksityishenkilö kuitenkin katsoo, että hänelle esitetyt vastaukset loukkaavat hänen oikeuttaan tai etuaan, hän voi valittaa.
2. Kaikki valitukset on esitettävä kirjallisesti pankin pääsihteeristölle kahden kuukauden kuluessa valituksen kohteena olevasta tiedoksiannosta.
3. Kaikki unionin kansalaiset sekä kaikki luonnolliset henkilöt ja oikeushenkilöt, joiden asuinpaikka tai sääntömääräinen kotipaikka on jossakin jäsenvaltiossa, voivat myös kannella Euroopan oikeusasiamiehelle Euroopan yhteisön perustamissopimuksen 195 artiklan mukaisesti.

### ***17 artikla – Säännösten julkisuus***

1. Pankki ryhtyy aiheellisiin toimenpiteisiin varmistukseksi, että tämä säännöstö saa kansalaisten keskuudessa mahdollisimman suurta julkisuutta.
2. Pankki toimittaa kopion tästä säännöstöstä kaikille sitä pyytävälle kansalaisille.
3. Tämä säännöstö julkaistaan Euroopan yhteisöjen virallisessa lehdessä.

### ***18 artikla - Voimaantulo***

Tämä säännöstö tulee voimaan sen jälkeen, kun se on julkaistu Euroopan yhteisöjen virallisessa lehdessä.