

DER KODEX DER ETF FÜR GUTE VERWALTUNGS- PRAXIS

Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	5
Der Kodex der ETF für gute Verwaltungspraxis.....	7
Artikel 1 Allgemeine Bestimmungen.....	7
Artikel 2 Persönlicher Anwendungsbereich.....	7
Artikel 3 Sachlicher Anwendungsbereich.....	7
Artikel 4 Rechtmäßigkeit.....	7
Artikel 5 Diskriminierungsverbot.....	8
Artikel 6 Verhältnismäßigkeit.....	8
Artikel 7 Kein Missbrauch von Befugnissen.....	8
Artikel 8 Unparteilichkeit und Unabhängigkeit.....	8
Artikel 9 Objektivität.....	9
Artikel 10 Rechtmäßige Erwartungen, folgerichtiges Handeln und Beratung.....	9
Artikel 11 Fairness.....	9
Artikel 12 Höflichkeit.....	9
Artikel 13 Beantwortung von Schreiben in der Sprache des Bürgers.....	10
Artikel 14 Empfangsbestätigung und Weiterleitung.....	10
Artikel 15 Verpflichtung zur Weiterleitung an die zuständige Dienststelle der ETF.....	10
Artikel 16 Recht auf Anhörung und Abgabe von Erklärungen.....	10
Artikel 17 Angemessene Frist für die Beschlussfassung.....	11
Artikel 18 Verpflichtung zur Begründung von Beschlüssen.....	11
Artikel 19 Angabe möglicher Rechtsbehelfe.....	11
Artikel 20 Mitteilung des Beschlusses.....	12
Artikel 21 Datenschutz.....	12
Artikel 22 Informationsersuchen.....	12
Artikel 23 Anträge auf öffentlichen Zugang zu Dokumenten.....	13
Artikel 24 Führung angemessener Unterlagen.....	13
Artikel 25 Öffentliche Verbreitung des Kodexes.....	13
Artikel 26 Beschwerderecht.....	13
Anhang 1 Grundsätze der öffentlichen Verwaltung.....	15
Verpflichtung gegenüber der Europäischen Union und ihren Bürgern.....	15
Integrität.....	15
Objektivität.....	15
Respekt gegenüber anderen.....	16
Transparenz.....	16

EINLEITUNG

Eine gute Verwaltung durch die Organe, Einrichtungen, Ämter und Agenturen der Europäischen Union (die „Organe der EU“) kommt allen Bürgern und Einwohnern Europas zugute.

Sie ist besonders wichtig für Personen, die direkten Umgang mit den Organen der EU haben.

In Artikel 41 der Charta der Grundrechte der Europäischen Union ist das „Recht auf eine gute Verwaltung“ als ein Grundrecht festgelegt. Folglich hat jedermann einen Rechtsanspruch auf gute Verwaltung seiner Angelegenheiten durch die Organe der EU. Insbesondere gilt:

1. Jede Person hat ein Recht darauf, dass ihre Angelegenheiten von den Organen, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union unparteiisch, gerecht und innerhalb einer angemessenen Frist behandelt werden.
2. Dieses Recht umfasst:
 - a. das Recht einer jeden Person, gehört zu werden, bevor ihr gegenüber eine für sie nachteilige individuelle Maßnahme getroffen wird;
 - b. das Recht einer jeden Person auf Zugang zu den sie betreffenden Akten unter Wahrung des legitimen Interesses der Vertraulichkeit sowie des Berufs- und Geschäftsgeheimnisses;
 - c. die Verpflichtung der Verwaltung, ihre Entscheidungen zu begründen.
3. Jede Person hat Anspruch darauf, dass die Union den durch ihre Organe oder Bediensteten in Ausübung ihrer Amtstätigkeit verursachten Schaden nach den allgemeinen Rechtsgrundsätzen ersetzt, die den Rechtsordnungen der Mitgliedstaaten gemeinsam sind.
4. Jede Person kann sich in einer der Sprachen der Verträge an die Organe der Union wenden und muss eine Antwort in derselben Sprache erhalten.

In diesem Zusammenhang stellt der Kodex für gute Verwaltungspraxis ein wichtiges Instrument zur Umsetzung des Grundsatzes der guten Verwaltung dar, da er:

- den einzelnen Bürgern hilft, ihre Rechte zu verstehen und geltend zu machen sowie zu verstehen, welche Verwaltungsstandards sie berechtigterweise von den Organen der EU erwarten können;
- das öffentliche Interesse an einer offenen, effizienten und unabhängigen europäischen Verwaltung fördert;
- den Beamten als nützlicher Leitfaden in ihren Beziehungen zur Öffentlichkeit dient, indem er höchste Verwaltungsstandards fördert.

DER KODEX DER ETF FÜR GUTE VERWALTUNGSPRAXIS

Artikel 1

Allgemeine Bestimmungen

In ihren Beziehungen zur Öffentlichkeit halten die ETF und ihre Vertreter (im Sinne dieses Kodexes nachstehend „Mitarbeiter“) die Grundsätze ein, die in diesem Kodex für gute Verwaltungspraxis (nachstehend „der Kodex“) festgelegt sind.

Artikel 2

Persönlicher Anwendungsbereich

1. Der Kodex gilt im Rahmen ihrer Beziehungen zur Öffentlichkeit für alle Mitarbeiter der ETF, für welche das Statut der Beamten und die Beschäftigungsbedingungen für die sonstigen Bediensteten gelten.
2. Die ETF und ihre Verwaltung werden die notwendigen Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass die Bestimmungen gemäß diesem Kodex auch für sonstige Personen, die für sie tätig sind, Anwendung finden, wie Personen, die im Rahmen von privatrechtlichen Verträgen beschäftigt werden, von den nationalen öffentlichen Diensten abgestellte Sachverständige und Praktikanten.
3. Der Begriff „Öffentlichkeit“ bezieht sich auf natürliche und juristische Personen, unabhängig davon, ob sie ihren Wohnsitz bzw. ihren eingetragenen Sitz in einem Mitgliedstaat haben oder nicht.

Artikel 3

Sachlicher Anwendungsbereich

1. Dieser Kodex enthält die allgemeinen Grundsätze guter Verwaltungspraxis, die für alle Beziehungen der ETF und ihrer Verwaltung zur Öffentlichkeit gelten, es sei denn, diese unterliegen besonderen Bestimmungen.
2. Die Grundsätze gemäß diesem Kodex gelten nicht für die Beziehungen zwischen der ETF und ihren Mitarbeitern. Diese Beziehungen unterliegen dem Statut der Beamten.

Artikel 4

Rechtmäßigkeit

Die Mitarbeiter der ETF handeln im Einklang mit den Gesetzen und wenden die in den Rechtsvorschriften der EU festgelegten Bestimmungen und Verfahren an. Die Mitarbeiter stellen insbesondere sicher, dass Beschlüsse, welche die Rechte und Interessen von Einzelpersonen berühren, eine rechtliche Grundlage haben und ihr Inhalt mit den Gesetzen übereinstimmt.

Artikel 5

Diskriminierungsverbot

1. Beim Umgang mit Ersuchen der Öffentlichkeit und bei der Beschlussfassung gewährleisten die Mitarbeiter der ETF, dass der Grundsatz der Gleichbehandlung beachtet wird. Einzelpersonen, die sich in der gleichen Situation befinden, werden auf vergleichbare Weise behandelt.
2. Im Fall einer unterschiedlichen Behandlung müssen die Mitarbeiter der ETF sicherstellen, dass diese durch die entsprechenden objektiven Maßstäbe des Einzelfalls gerechtfertigt ist.
3. Die Mitarbeiter der ETF vermeiden insbesondere jede ungerechtfertigte Ungleichbehandlung von Einzelpersonen aus Gründen der Nationalität, des Geschlechts, der Rasse, der Hautfarbe, der ethnischen oder sozialen Herkunft, der genetischen Merkmale, der Sprache, der Religion oder der Weltanschauung, der politischen oder einer sonstigen Überzeugung, der Zugehörigkeit zu einer nationalen Minderheit, des Vermögens, der Geburt, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Ausrichtung.

Artikel 6

Verhältnismäßigkeit

1. Bei der Beschlussfassung stellen die Mitarbeiter der ETF sicher, dass die getroffenen Maßnahmen im Hinblick auf das angestrebte Ziel der Verhältnismäßigkeit entsprechen. Die Mitarbeiter der ETF vermeiden es insbesondere, die Rechte der Bürger einzuschränken oder ihnen Belastungen aufzuerlegen, wenn diese Einschränkungen oder Belastungen nicht in einem angemessenen Verhältnis zum Zweck der durchgeführten Maßnahme stehen.
2. Bei der Beschlussfassung achten die Mitarbeiter der ETF auf einen angemessenen Ausgleich zwischen den Belangen von Privatpersonen und dem allgemeinen öffentlichen Interesse.

Artikel 7

Kein Missbrauch von Befugnissen

Befugnisse dürfen ausschließlich zur Erreichung der Ziele ausgeübt werden, für die sie in den einschlägigen Vorschriften übertragen worden sind. Die Mitarbeiter der ETF sehen insbesondere davon ab, von diesen Befugnissen für Zwecke Gebrauch zu machen, für die keine rechtliche Grundlage besteht oder die nicht mit einem öffentlichen Interesse begründet werden können.

Artikel 8

Unparteilichkeit und Unabhängigkeit

1. Die Mitarbeiter der ETF handeln unparteiisch und unabhängig. Die Mitarbeiter der ETF enthalten sich jeder willkürlichen Handlung, die sich nachteilig auf Einzelpersonen auswirkt, sowie jeder Form der Vorzugsbehandlung, auf welchen Gründen sie auch immer beruhen mag.

2. Das Verhalten der Mitarbeiter der ETF wird zu keiner Zeit von persönlichen, familiären oder nationalen Interessen oder politischem Druck geleitet. Die Mitarbeiter der ETF wirken nicht an einem Beschluss mit, an dem sie oder ein naher Familienangehöriger ein finanzielles Interesse haben.

Artikel 9

Objektivität

Bei der Beschlussfassung berücksichtigen die Mitarbeiter der ETF alle wesentlichen Faktoren und messen jedem dieser Faktoren das ihm gebührende Gewicht bei; alle nicht zur Sache gehörenden Umstände finden keine Berücksichtigung.

Artikel 10

Rechtmäßige Erwartungen, folgerichtiges Handeln und Beratung

1. Die Mitarbeiter der ETF handeln in ihrer eigenen Verwaltungspraxis und im Verhältnis zur Verwaltungstätigkeit des Organs folgerichtig. Die Mitarbeiter der ETF halten sich an die übliche Verwaltungspraxis des Organs, sofern nicht berechtigte Gründe dafür vorliegen, in einem Einzelfall von diesen Praktiken abzuweichen. Wenn solche Gründe vorliegen, sind diese schriftlich zu dokumentieren.
2. Die Mitarbeiter der ETF beachten die berechtigten und angemessenen Erwartungen, die die Öffentlichkeit aufgrund des Handelns des Organs in der Vergangenheit hegt.
3. Die Mitarbeiter der ETF beraten die Öffentlichkeit bei Bedarf darüber, wie in einer Angelegenheit, die in ihren Aufgabenbereich fällt, vorgegangen wird und wie bei der Behandlung der Angelegenheit verfahren wird.

Artikel 11

Fairness

Die Mitarbeiter der ETF handeln unparteiisch, fair und vernünftig.

Artikel 12

Höflichkeit

1. Die Mitarbeiter der ETF zeigen in den Beziehungen zur Öffentlichkeit ein dienstleistungsorientiertes, korrektes, höfliches und zugängliches Verhalten. Bei der Beantwortung von Schriftverkehr, Telefongesprächen und E-Mails bemüht sich der Beamte so hilfreich wie möglich zu sein, und er beantwortet die an ihn gerichteten Fragen so umfassend und genau wie möglich.
2. Sind die Mitarbeiter der ETF für die betreffende Angelegenheit nicht zuständig, verweisen sie den Bürger an den zuständigen Beamten.
3. Tritt ein Fehler auf, der die Rechte oder Interessen einer Einzelperson beeinträchtigt, entschuldigen sich die Mitarbeiter der ETF dafür und bemühen sich, die durch ihren Fehler verursachten negativen Auswirkungen auf die zweckmäßigste Art und Weise zu

korrigieren, und sie informieren die Einzelperson über Rechtsbehelfe gemäß **Artikel 19** Angabe möglicher Rechtsbehelfe des Kodexes.

Artikel 13

Beantwortung von Schreiben in der Sprache des Bürgers

Die Mitarbeiter der ETF stellen sicher, dass jeder Bürger der Union bzw. jede Einzelperson, der bzw. die sich in einer der Vertragssprachen schriftlich an das Organ wendet, eine Antwort in der gleichen Sprache erhält. Dies gilt, soweit wie möglich, auch für juristische Personen, wie Vereinigungen (NRO) und Unternehmen.

Artikel 14

Empfangsbestätigung und Weiterleitung

1. Für jedes an die ETF gerichtete Schreiben bzw. für jede an sie gerichtete Beschwerde wird innerhalb einer Frist von zwei Wochen eine Empfangsbestätigung ausgestellt, es sei denn, dass innerhalb dieser Frist eine inhaltlich fundierte Antwort übermittelt werden kann.
2. In der Empfangsbestätigung werden der Zeitpunkt, bis zu dem die inhaltlich fundierte Antwort zugestellt wird, sowie der Name und die Telefonnummer des Mitarbeiters der ETF, der mit der Angelegenheit befasst ist, und seine Dienststelle angegeben.
3. In Fällen, in denen Schreiben bzw. Beschwerden aufgrund ihrer übermäßigen Zahl, wegen ständiger Wiederholung oder wegen ihres sinnlosen Charakters missbräuchlich sind, müssen keine Empfangsbestätigung und keine Antwort übermittelt werden.

Artikel 15

Verpflichtung zur Weiterleitung an die zuständige Dienststelle der ETF

1. Wird ein an das Organ gerichtete Schreiben oder eine an das Organ gerichtete Beschwerde an eine Abteilung oder ein Referat adressiert oder übermittelt, die für die Bearbeitung des Schreibens bzw. der Beschwerde nicht zuständig ist, tragen ihre Dienststellen dafür Sorge, dass die Akte unverzüglich an die zuständige Dienststelle der ETF weitergeleitet wird.
2. Die Dienststelle, bei der das Schreiben bzw. die Beschwerde ursprünglich eingegangen ist, setzt den Verfasser von dieser Weiterleitung in Kenntnis und gibt den Namen und die Telefonnummer des Mitarbeiters der ETF an, an den die Akte weitergeleitet worden ist.
3. Die Mitarbeiter der ETF weisen die Einzelperson oder die Organisation auf Fehler oder Auslassungen in den Dokumenten hin und geben ihnen die Möglichkeit, diese zu berichtigen.

Artikel 16

Recht auf Anhörung und Abgabe von Erklärungen

1. In Fällen, in denen die Rechte oder Interessen von Einzelpersonen berührt werden, stellen die Mitarbeiter der ETF sicher, dass die Verteidigungsrechte auf jeder Stufe des Beschlussfassungsverfahrens respektiert werden.

2. Jede Einzelperson hat in Fällen, in denen ein Beschluss gefasst werden muss, der ihre Rechte oder Interessen berührt, das Recht, schriftliche Erklärungen abzugeben und gegebenenfalls mündliche Anmerkungen vorzutragen, ehe der Beschluss gefasst wird.

Artikel 17

Angemessene Frist für die Beschlussfassung

1. Die Mitarbeiter der ETF stellen sicher, dass über jedes Ersuchen bzw. jede Beschwerde an das Organ innerhalb einer angemessenen Frist, unverzüglich und auf keinen Fall später als zwei Monate nach dem Datum des Eingangs ein Beschluss gefasst wird. Die gleiche Regelung gilt für die Beantwortung von Schreiben von Einzelpersonen sowie für Antworten auf Verwaltungsmitteilungen, welche die Mitarbeiter der ETF mit dem Ersuchen um Anweisungen bezüglich der zu fassenden Beschlüsse an ihre Vorgesetzten übermittelt haben.
2. Kann über ein Ersuchen oder eine Beschwerde an das Organ aufgrund der Komplexität der damit zusammenhängenden Fragen nicht innerhalb der oben genannten Frist beschlossen werden, informieren die Mitarbeiter der ETF den Verfasser so schnell wie möglich. In diesem Fall sollte dem Verfasser schnellstmöglich ein abschließender Beschluss mitgeteilt werden.

Artikel 18

Verpflichtung zur Begründung von Beschlüssen

1. Für jeden Beschluss der ETF, der sich nachteilig auf die Rechte oder Interessen einer Einzelperson auswirken kann, sind die Gründe zu nennen, auf die sich der Beschluss stützt; dazu sind die maßgeblichen Tatsachen und die Rechtsgrundlage des Beschlusses eindeutig anzugeben.
2. Die Mitarbeiter der ETF sehen von Beschlüssen ab, die sich auf nicht ausreichende oder vage Gründe stützen und die keine individuelle Begründung enthalten.
3. Ist es angesichts der großen Anzahl von Personen, die von ähnlichen Beschlüssen betroffen sind, nicht möglich, die Gründe für den Beschluss im Detail mitzuteilen, und werden daher Standardantworten übermittelt, so liefern die Mitarbeiter der ETF anschließend dem Bürger, der ausdrücklich darum bittet, eine individuelle Begründung.

Artikel 19

Angabe möglicher Rechtsbehelfe

1. Ein Beschluss der ETF, der sich nachteilig auf die Rechte oder Interessen einer Einzelperson auswirken kann, enthält eine Angabe der möglichen Rechtsbehelfe, die gegen den Beschluss eingelegt werden können. Anzugeben sind insbesondere die Art der Rechtsmittel, die Gremien, vor denen sie ausgeübt werden können, sowie die Fristen für ihre Inanspruchnahme.
2. In den Beschlüssen ist insbesondere auf die Möglichkeit von Gerichtsverfahren und Beschwerden an den Bürgerbeauftragten gemäß der in den Artikeln [263](#) bzw. [228 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union festgelegten Bedingungen hinzuweisen.](#)

Artikel 20

Mitteilung des Beschlusses

1. Die Mitarbeiter der ETF stellen sicher, dass Personen, deren Rechte oder Interessen durch einen Beschluss berührt werden, schriftlich über diesen Beschluss informiert werden, sobald er gefasst ist.
2. Die Mitarbeiter der ETF sehen so lange davon ab, den Beschluss anderen Adressaten mitzuteilen, bis die betreffende Person bzw. die betreffenden Personen unterrichtet worden ist bzw. sind.

Artikel 21

Datenschutz

1. Ein Mitarbeiter der ETF, der mit personenbezogenen Daten umgeht, die einen Bürger betreffen, hat die Privatsphäre und die Integrität der Person gemäß den Bestimmungen der [Verordnung \(EU\) 2018/1725 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2018](#) zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten durch die Organe, Einrichtungen und sonstigen Stellen der Union und zum freien Datenverkehr zu beachten.
2. Die Mitarbeiter der ETF sehen insbesondere davon ab, personenbezogene Daten für unrechtmäßige Zwecke zu verarbeiten bzw. solche Daten an unbefugte Personen weiterzuleiten.

Artikel 22

Informationsersuchen

1. Die Mitarbeiter der ETF stellen, sofern sie für die betreffende Angelegenheit verantwortlich sind, Einzelpersonen die von ihnen angeforderten Informationen zur Verfügung. Die Mitarbeiter der ETF erteilen gegebenenfalls Empfehlungen, wie ein Verwaltungsverfahren in ihrem Zuständigkeitsbereich eingeleitet wird. Die Mitarbeiter der ETF stellen sicher, dass die übermittelten Informationen klar und verständlich sind.
2. Ist ein mündliches Informationsersuchen zu kompliziert oder zu umfassend, legen die Mitarbeiter der ETF der betreffenden Person nahe, ihren Antrag schriftlich zu formulieren.
3. Darf ein Mitarbeiter der ETF die angeforderten Informationen aufgrund ihres vertraulichen Charakters nicht offenlegen, hat er der betreffenden Person gemäß **Artikel 18** dieses Kodexes die Gründe mitzuteilen, aus denen er die Informationen nicht liefern kann.
4. In Bezug auf Informationsersuchen zu Angelegenheiten, für die sie nicht verantwortlich sind, werden die Mitarbeiter der ETF den Anfrager an die zuständige Person verweisen und deren Namen und Telefonnummer angeben. In Bezug auf Informationsersuchen, die ein anderes Organ der EU betreffen, verweisen die Mitarbeiter der ETF den Anfrager an dieses Organ.
5. Abhängig vom Gegenstand des Ersuchens verweisen die Mitarbeiter der ETF die Person, die um Informationen bittet, gegebenenfalls an die Dienststelle des Organs, die für die Information der Öffentlichkeit zuständig ist.

Artikel 23

Anträge auf öffentlichen Zugang zu Dokumenten

1. Die Mitarbeiter der ETF bearbeiten Anträge auf Zugang zu Dokumenten in Übereinstimmung mit den von dem Organ angenommenen Regelungen sowie im Einklang mit den allgemeinen Grundsätzen und Beschränkungen gemäß der [Verordnung \(EG\) 1049/2001](#).
2. Können die Mitarbeiter der ETF einem mündlichen Antrag auf Zugang zu Dokumenten nicht nachkommen, wird dem Bürger nahegelegt, seinen Antrag schriftlich zu formulieren.

Artikel 24

Führung angemessener Unterlagen

Die Abteilungen der ETF haben angemessene Unterlagen über ihren Postein- und -ausgang, die ihnen zugestellten Dokumente und die von ihnen ergriffenen Maßnahmen zu führen.

Artikel 25

Öffentliche Verbreitung des Kodexes

Die ETF ergreift wirksame Maßnahmen, um die Öffentlichkeit über die ihr gemäß diesem Kodex zustehenden Rechte zu informieren. Sie stellt den Text nach Möglichkeit in elektronischer Form auf ihrer Website zur Verfügung.

Artikel 26

Beschwerderecht

Gegen jede Nichteinhaltung der Grundsätze gemäß diesem Kodex durch die ETF oder einen Mitarbeiter der ETF kann gemäß [Artikel 228 des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union](#) eine Beschwerde an den Europäischen Bürgerbeauftragten gerichtet werden.

ANHANG 1

GRUNDSÄTZE DER ÖFFENTLICHEN VERWALTUNG

Die Berücksichtigung der Grundsätze der öffentlichen Verwaltung kann den Mitarbeitern der ETF sowie sonstigen Personen, die für sie tätig sind, dabei helfen,¹ die Regelungen und Grundsätze zu verstehen und richtig anzuwenden und sie zu den richtigen Entscheidungen zu führen, wenn sie eine Beurteilung vornehmen sollten.

Verpflichtung gegenüber der Europäischen Union und ihren Bürgern

Die Mitarbeiter der ETF sowie die sonstigen Personen, die für sie tätig sind, sollten sich bewusst sein, dass die Organe der Union existieren, um bei der Umsetzung der Ziele der Verträge den Interessen der Union und ihrer Bürger zu dienen. Ihre Handlungen sollten ausschließlich diesen Interessen dienen.

Die Mitarbeiter der ETF und die sonstigen Mitarbeiterkategorien² sollten ihre Aufgaben entsprechend ihren Fähigkeiten bestmöglich durchführen und sich bemühen, jederzeit die höchsten fachlichen Standards zu erfüllen. Sie sollten sich ihrer öffentlichen Vertrauensstellung bewusst sein und mit gutem Beispiel vorangehen.

Integrität

Die Mitarbeiter der ETF sowie die sonstigen Personen, die für sie tätig sind, sollten sich von ihrem Anstandsgefühl leiten lassen und sich jederzeit auf eine Weise verhalten, die einer genauen öffentlichen Überprüfung standhält. Diese Pflicht wird nicht allein durch ein gesetzeskonformes Handeln vollständig erfüllt.

Die Mitarbeiter der ETF sowie die sonstigen Personen, die für sie tätig sind, sollten keine finanziellen oder sonstigen Verpflichtungen übernehmen, welche möglicherweise die Durchführung ihrer Aufgaben beeinflussen könnten, einschließlich der Entgegennahme von Geschenken. Sie sollten alle privaten Interessen in Verbindung mit ihren Aufgaben unverzüglich angeben.

Die Mitarbeiter der ETF sowie die sonstigen Personen, die für sie tätig sind, sollten Maßnahmen ergreifen, um Interessenkonflikte und den Anschein solcher Interessenkonflikte zu vermeiden. Sie sollten zügig Maßnahmen ergreifen, um einen entstehenden Konflikt zu lösen. Diese Pflicht besteht nach dem Ausscheiden aus dem Amt weiter.

Objektivität

Die Mitarbeiter der ETF sowie die sonstigen Personen, die für sie tätig sind, sollten unparteiisch und aufgeschlossen sein, sich auf Erkenntnisse stützen und bereit sein,

¹ Vgl. oben **Artikel 2**
Persönlicher Anwendungsbereich des Kodexes der ETF für gute Verwaltungspraxis.

² Wie oben.

unterschiedliche Standpunkte anzuhören. Sie sollten bereit sein, Fehler zu erkennen und zu korrigieren.

Im Rahmen von Verfahren, die vergleichende Bewertungen umfassen, sollten die Mitarbeiter der ETF sowie sonstige Mitarbeiterkategorien ihre Empfehlungen und Beschlüsse ausschließlich auf Leistung und sonstige ausdrücklich gemäß den Gesetzen vorgeschriebene Faktoren stützen.

Die Mitarbeiter der ETF sowie die sonstigen Personen, die für sie tätig sind, sollten nicht diskriminierend handeln und nicht zulassen, dass ihr berufliches Verhalten durch die Tatsache beeinflusst wird, dass sie eine bestimmte Person mögen oder nicht mögen.

Respekt gegenüber anderen

Die Mitarbeiter der ETF sowie die sonstigen Personen, die für sie tätig sind, sollten respektvoll miteinander und mit den Bürgern umgehen. Sie sollten höflich und hilfsbereit sein sowie termingerecht und kooperativ handeln.

Sie sollten sich ernsthaft bemühen, das von anderen Gesagte zu verstehen und sich selbst deutlich und in klarer Sprache auszudrücken.

Transparenz

Die Mitarbeiter der ETF sowie die sonstigen Personen, die für sie tätig sind, sollten bereit sein, ihre Tätigkeiten zu erläutern und ihre Handlungen zu begründen.

Sie sollten ordnungsgemäße Aufzeichnungen führen und eine öffentliche Überprüfung ihres Verhaltens, einschließlich der Einhaltung dieser Grundsätze der öffentlichen Verwaltung, unterstützen.