

Οδηγός Καλής Συμπεριφοράς Δημοσίων Υπαλλήλων



Οι εκπαιδευτικοί, ως δημόσιοι υπάλληλοι, είναι εκτελεστές της θέλησης του Κράτους και υπηρετούν το Λαό. Οφείλουν πίστη στο Σύνταγμα και αφοσίωση στην Πατρίδα. (άρθρο 103, παρ.1 Συντάγματος). Οφείλουν να συμπεριφέρονται με ευπρέπεια, σεβασμό, επαγγελματισμό, ανιδιοτέλεια και ακεραιότητα. (άρθρα 24,25,26,27, Ν. 3528/2007)

**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ Δ/ΘΜΙΑΣ ΕΚΠ/ΣΗΣ
Α' ΑΘΗΝΑΣ**

<http://dide-a-ath.att.sch.gr/new/>

ΑΘΗΝΑ 2012

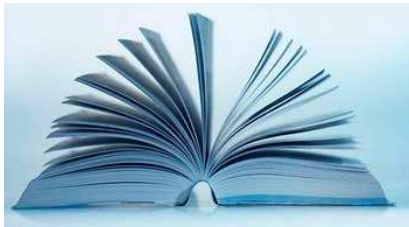
Αγαπητοί συνάδελφοι και συνεργάτες,

Οι δημόσιες υπηρεσίες επιβάλλεται να προσαρμόσουν τη λειτουργία τους στα νέα ευρωπαϊκά πρότυπα διοίκησης και μεταρρύθμισης, με θεμέλιο τη **δημοκρατική αρχή** και με σεβασμό **στις αρχές της νομιμότητας και της χρηστής διοίκησης**. Οι πολίτες πρέπει να απολαμβάνουν αναβαθμισμένες ποιοτικά υπηρεσίες και αγαθά και να είναι συμμετέχοι στη διαμόρφωση των αποφάσεων που τους αφορούν. Η δημόσια διοίκηση οφείλει να είναι:



- **ανοικτή στους πολίτες, με δικαίωμα πρόσβασης σε στοιχεία που τους αφορούν**
- **να τηρεί τις εγγυήσεις διαφάνειας των οργάνων της και να παρέχει ένα τυποποιημένο πλαίσιο των υποχρεώσεών της.**

Ο οδηγός αυτός βασίστηκε στον «οδηγό καλής συμπεριφοράς δημοσίων υπαλλήλων» που εκπονήθηκε από το Συνήγορο του Πολίτη σε συνεργασία με το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. και αποτελείται από τρία μέρη. Το πρώτο μέρος περιέχει βασικούς κανόνες που πρέπει να



ακολουθεί ο δημόσιος υπάλληλος όταν έρχεται σε άμεση, προσωπική επαφή με τον πολίτη ενώ το δεύτερο μέρος αφορά τον χειρισμό των υποθέσεων των πολιτών. Στο τρίτο μέρος αναφέρονται βασικές αρχές της δημόσιας διοίκησης καθώς και σημαντικές νομοθετικές

διατάξεις που έχουν εφαρμογή στην καθημερινή πράξη.

Πρόκειται για κανόνες που θα έπρεπε να θεωρούνται αυτονόητοι και να εφαρμόζονται αυτόματα, όμως δυστυχώς η καθημερινή συναλλαγή των πολιτών με τους δημοσίους υπαλλήλους διεξάγεται

πολλές φορές σε ένα κλίμα εντελώς διαφορετικό, προϊόν της αμοιβαίας καχυποψίας που διέπει τις μεταξύ τους σχέσεις.



Η παιδεία αποτελεί το βασικότερο μέσο για την επίτευξη της κοινωνικής συνοχής και τη στήριξη του ευρωπαϊκού κοινωνικού μοντέλου.

Σε μια προσπάθεια αναβάθμισης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών της εκπαίδευσης ο οδηγός αυτός κοινοποιείται στους διοικητικούς υπαλλήλους της Διεύθυνσης Δ/θμιας Εκπ/σης Α' Αθήνας, καθώς και στους Διευθυντές και τους εκπαιδευτικούς των σχολικών μας μονάδων. Οι βασικοί κανόνες που αποτυπώθηκαν σε αυτόν μπορούν να εφαρμοστούν από όλους τους παράγοντες που εμπλέκονται στην εκπαιδευτική διαδικασία με στόχο μια «νέα, ποιοτική σχέση πολιτών και δημόσιων υπαλλήλων».

Ο Διευθυντής
της Δ/νσης Δ.Ε. Α' Αθήνας

Αναστάσιος Σαββαΐδης
Φιλολόγος-Ιστορικός

Οι κανόνες δικαίου και η ιεράρχησή τους

Οι κανόνες δικαίου που πηγάζουν από το κράτος ρυθμίζουν την εξωτερική συμπεριφορά του ατόμου και έχουν υποχρεωτικό χαρακτήρα με στόχο τη νομιμότητα της συμπεριφοράς και την επίτευξη ειρηνικής διαβίωσης.

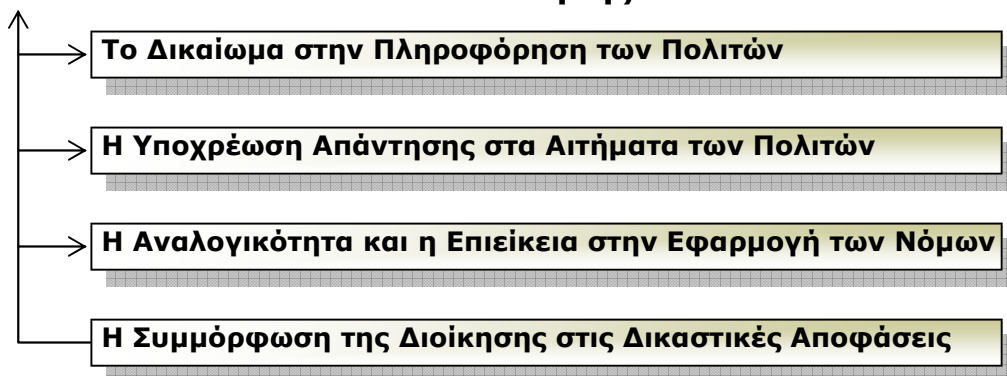
Οι κανόνες δικαίου διακρίνονται σε **γραφτούς και άγραφους**. Κάθε γραπτός κανόνας δικαίου ιεραρχείται σε μια νοητή πυραμίδα και η θέση του εξαρτάται από το κρατικό όργανο που τον θεσπίζει. Στην ελληνική έννομη τάξη, η ιεραρχία των γραπτών κανόνων δικαίου είναι αυτή όπως εμφανίζεται στο Διάγραμμα 1.

Διάγραμμα 1: Η ιεράρχηση των κανόνων δικαίου



Οι Συνταγματικές διατάξεις ενεργοποιούν την ευαισθητοποίηση της διοίκησης στην τήρηση των κανόνων δικαίου και στην εξάλειψη της σχετικής παθολογίας της. Με τον τρόπο αυτό οι πολίτες θωρακίζονται απέναντι στην κακοδιοίκηση, ενώ παράλληλα υπηρετείται και διασφαλίζεται η αρχή της διαφάνειας στη λειτουργία του κράτους. Οι συνταγματικές διατάξεις κατά της κακοδιοίκησης παρουσιάζονται συνοπτικά στο Διάγραμμα 2:

Διάγραμμα 2: Συνταγματικές διατάξεις κατά της κακοδιοίκησης



Συμπεριφορά των δημοσίων υπαλλήλων όταν έρχονται σε επαφή με πολίτες δια ζώσης ή δια του τηλεφώνου

α. Ο δημόσιος υπάλληλος εκτός από κρατικός λειτουργός παραμένει και πολίτης. Οφείλει λοιπόν να συμπεριφέρεται απέναντι στους πολίτες που συναλλάσσονται μαζί του με τον ίδιο τρόπο που θα απαιτούσε να συμπεριφέρονται οι άλλοι στον ίδιο και τους οικείους του με:

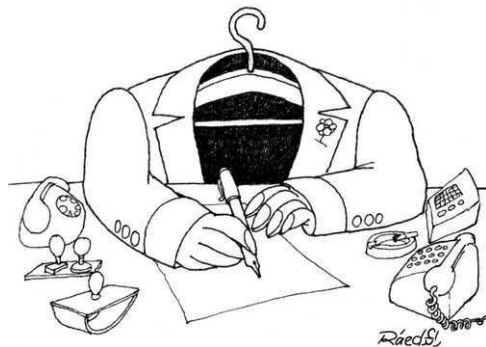
Ευπρέπεια, σεβασμό, επαγγελματισμό, ανιδιοτέλεια και ακεραιότητα.

Ευπρέπεια και σεβασμός

Ο δημόσιος υπάλληλος συμπεριφέρεται πάντοτε κατά τρόπο που να καθίσταται άξιος της εμπιστοσύνης του κοινού. Πρέπει να τηρεί, σε κάθε περίπτωση, τους βασικούς κανόνες καλής συμπεριφοράς ανεξαρτήτως της ψυχικής του διάθεσης. (Σύνταγμα άρθρο 103 παρ. 1 και Δημοσιοϋπαλληλικός Κώδικας, άρθρο 27 παρ.1)

Η εμφάνισή του πρέπει να είναι επιμελημένη και ευπρεπής.

Απευθύνεται στους πολίτες στον πληθυντικό, τους χαιρετά με ευγένεια και με εκφράσεις όπως «καλημέρα», «καλό μεσημέρι» κ.λπ. και τους προσκαλεί να τους εξυπηρετήσει με εκφράσεις όπως «πως μπορώ να σας βοηθήσω;» κ.λ.π.



Δεν τρώει και δεν καπνίζει όταν έρχεται σε επαφή με συναλλασσόμενους ή όταν βρίσκονται πολίτες στον ίδιο χώρο με αυτόν. (ΥΑ 76017/2002 και ΥΑ 82942/2003)

Διατηρεί το κινητό του απενεργοποιημένο ή αθόρυβο.

Δεν διαβάζει βιβλία, εφημερίδες, περιοδικά κατά την εξυπηρέτηση των πολιτών. Δεν κάνει εξωϋπηρεσιακή χρήση του Η/Υ του.

Η ακρόαση μουσικής δεν ενδείκνυται εκτός κι αν προέρχεται από κεντρικό ηχητικό σύστημα της υπηρεσίας.

Όταν ο δημόσιος υπάλληλος συναλλάσσεται με πολίτες δεν επιτρέπεται να διακόπτει την επικοινωνία μαζί τους για προσωπικές του υποθέσεις. Αν ωστόσο, προκύψει λόγος τόσο σοβαρός, ώστε να επιβάλλεται η διακοπή της συνομιλίας, ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να ζητήσει συγγνώμη από τον πολίτη και να παρακαλέσει άλλον συνάδελφό του να συνεχίσει τη συναλλαγή.
(Δημοσιοϋπαλληλικός Κώδικας άρθρο 27 παρ. 2 και άρθρο 107 παρ. 1 περ. ιβ)

Η επικοινωνία ενώπιον πολιτών με συναδέλφους, ακόμη κι αν υπάρχει ιδιαίτερη οικειότητα μεταξύ τους, καλό θα ήταν να πραγματοποιείται στον πληθυντικό και με κόσμιο και ευγενικό τρόπο.

Ο δημόσιος υπάλληλος απαντά στις τηλεφωνικές κλήσεις, δηλώνει το όνομά του και απαντά με ευγένεια και προθυμία στις ερωτήσεις που του απευθύνονται. Εάν είναι αναρμόδιος, διευκολύνει τον πολίτη να εντοπίσει τον αριθμό κλήσης και το ονοματεπώνυμο του αρμοδίου. Εάν αυτό δεν είναι δυνατό, φροντίζει να παραπέμψει τον πολίτη σε κάποια υπηρεσία πληροφόρησης κοινού.



(Δημοσιοϋπαλληλικός Κώδικας άρθρο 27 παρ. 2)

Ακόμη κι όταν έρχεται σε επαφή με πολίτη δύστροπο ή ιδιαιτέρως εριστικό, οφείλει να τον αντιμετωπίζει με ψυχραιμία και κατανόηση, αποφεύγοντας τις εντάσεις ή τους διαπληκτισμούς. Ακόμη και αν ο πολίτης τον προσβάλει, ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να διατηρήσει τον αυτοέλεγχο του και, εφόσον χρειασθεί, να ζητήσει τη συνδρομή του προϊσταμένου του για τη διευθέτηση της κατάστασης.

Δεν εκφράζει τις πολιτικές του πεποιθήσεις εντός της υπηρεσίας.
(Σύνταγμα άρθρο 29 παρ. 3)

Κατά τη συναλλαγή του με τον πολίτη, δεν επηρεάζεται από το φύλο, την εθνικότητα, τη φυλή, τη γλώσσα, την καταγωγή και τις θρησκευτικές ή άλλες πεποιθήσεις των συναλλασσομένων.
(Σύνταγμα άρθρο 5 παρ. 2 και Δημοσιοϋπαλληλικός Κώδικας άρθρο 27 παρ. 3)

Γενικότερα, αποφεύγει κάθε πράξη που θα μπορούσε να προσβάλει ή να μειώσει την προσωπικότητα ή την επαγγελματική υπόσταση των ατόμων, με τα οποία συναλλάσσεται (ειρωνεία, αγένεια, σεξουαλική παρενόχληση, κ.λπ.).

Επαγγελματισμός

Ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να έχει άριστη γνώση του αντικειμένου του. Το καθήκον για επαγγελματική συμπεριφορά απαιτεί οι δημόσιοι υπάλληλοι να δείχνουν έναντι των πολιτών σεβασμό, υπευθυνότητα, σοβαρότητα και να λαμβάνουν κάθε μέτρο για την προστασία της αξίας της προσωπικότητας του ατόμου με το οποίο συναλλάσσονται. Η καταξίωση τόσο του υπαλλήλου όσο και της υπηρεσίας είναι άρρηκτα συνδεδεμένες, προϋποθέτουν την εμπιστοσύνη των πολιτών έναντι της δημόσιας διοίκησης και κερδίζονται μόνο μέσα από τη διαρκή προσπάθεια.
(Δημοσιοϋπαλληλικός Κώδικας άρθρο 24)

Ο δημόσιος υπάλληλος φροντίζει για την αρτιότητα της εργασίας του, ώστε να διασφαλίζεται η ποιότητά της. Εκτελεί τα καθήκοντά του γρήγορα και αποδοτικά, χωρίς να επικαλείται τεχνικές δυσκολίες και διάφορες σκοπιμότητες. Καταβάλλει ειλικρινή προσπάθεια και εργάζεται με ζήλο για την εκτέλεση του έργου του, σε όλη τη διάρκεια του ωραρίου.



(Δημοσιοϋπαλληλικός Κώδικας άρθρα 29 και 30)

Προσπαθεί, με τρόπο απλό και κατανοητό, να εξηγεί στους πολίτες τα σχετικά με την υπόθεσή τους και να τους καθοδηγεί όταν χρειάζεται, αποφεύγοντας τη χρήση νομικών ή δύσκολα κατανοητών όρων.

Αν μια υπόθεση είναι περίπλοκη και δεν μπορεί να τη διεκπεραιώσει ή να παράσχει τις ζητούμενες πληροφορίες ή διευκρινίσεις ενθαρρύνει τον πολίτη να υποβάλει γραπτώς το αίτημά του προς την υπηρεσία.



Τηρεί σειρά προτεραιότητας κατά την εξυπηρέτηση των πολιτών και λαμβάνει ειδική μέριμνα για άτομα με αναπηρίες, εγκύους, μητέρες με καροτσάκια, υπερήλικες με κινητικά προβλήματα, υπέρβαρα άτομα κ.λπ..

Αντιμετωπίζει με διακριτικότητα και ευαισθησία τους πολίτες, ιδιαίτερα όταν βρίσκονται σε κατάσταση πένθους, σύγχυσης, ψυχικού κλονισμού ή όταν ανήκουν σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες (π.χ. άνεργοι, ηλικιωμένοι ή αναλφάβητοι).

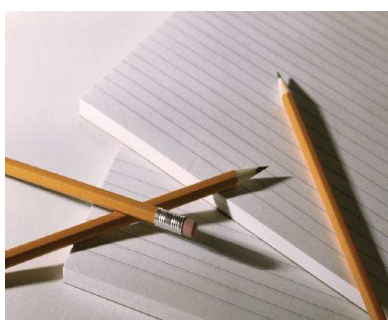
Εξυπηρετεί τους αλλοδαπούς. Στην περίπτωση που δεν μιλούν καλά ελληνικά, προσπαθεί να γίνει κατανοητός. Αν χρειαστεί, ζητά τη συνδρομή συναδέλφων του.



Διευκολύνει την πρόσβαση των πολιτών στα μέσα της σύγχρονης τεχνολογίας με στόχο την παροχή έγκυρης πληροφόρησης και την καλύτερη εξυπηρέτησή τους.

Διατηρεί σε εμφανές σημείο στο γραφείο του, ειδική πινακίδα, στην οποία αναγράφεται το ονοματεπώνυμο και η υπηρεσιακή του ιδιότητα.

Ενδιαφέρεται για τα αποτελέσματα της εργασίας του, αναγνωρίζει τυχόν λάθη και φροντίζει να μην τα επαναλάβει στο μέλλον. Όταν διαπιστώσει ότι με πράξη ή παράλειψη του έθιξε κάποιο δικαίωμα πολίτη, οφείλει αμέσως να ζητήσει συγγνώμη και να προβεί σε κάθε νόμιμη ενέργεια για να επανορθώσει.



Είναι απόλυτα συνεπής στις δεσμεύσεις προς τους πολίτες. Αν έχει δεσμευθεί να αποστείλει γραπτή απάντηση (εντός προθεσμίας συντομότερης από τα οριζόμενα στις διατάξεις του Κώδικα Διοικητικής Δικονομίας-ΚΔΔ), ή να επικοινωνήσει τηλεφωνικά ή να δεχθεί τον πολίτη στην υπηρεσία, οφείλει, με κάθε τρόπο, να ανταποκριθεί σ' αυτήν τη δέσμευση. Αν αυτό δεν είναι δυνατό, οφείλει να ενημερώσει εγκαίρως τον πολίτη. **(ΚΔΔ άρθρο 4 παρ. 1 & 2)**

Ανιδιοτέλεια και ακεραιότητα

Ο δημόσιος υπάλληλος καλλιεργεί, με κάθε τρόπο, το αίσθημα εμπιστοσύνης των πολιτών και αποφεύγει κάθε ενέργεια που θα μπορούσε να θέσει σε αμφισβήτηση την εντιμότητα, την προσήλωση στο καθήκον ή την ηθική του ακεραιότητα. Σε περίπτωση αμφιβολίας, αποφεύγει κάθε πράξη που θα μπορούσε να δημιουργήσει υπόνοιες ότι παραβιάζει το νόμο ή τις ηθικές αρχές του κώδικα δεοντολογίας. **(Σύνταγμα άρθρο 103 παρ. 1 και Δημοσιοϋπαλληλικός Κώδικας, άρθρο 107)**

Είναι έντιμος και δεν αποδέχεται, άμεσα ή έμμεσα, οποιοδήποτε δώρο (προσφορά αντικειμένου ή υπηρεσίας με χρηματική αξία, δάνειο, έκπτωση, διευκόλυνση, διασκέδαση, φιλοξενία, ταξίδι, στέγαση και διατροφή σε χαμηλή τιμή, καθώς και εκπαίδευση) για υπόθεση που ο ίδιος χειρίζεται, είτε προέρχεται από τον ενδιαφερόμενο πολίτη είτε από τρίτο. Εάν ο ίδιος ή κάποιος από τους στενούς συγγενείς του γίνει αποδέκτης δώρου, οφείλει, αφού ενημερώσει σχετικά την υπηρεσία του, να το επιστρέψει αμέσως ή να πληρώσει την αγοραία αξία του. **(Δημοσιοϋπαλληλικός Κώδικας άρθρο 107 παρ. 1 περ. ιζ)**

Δεν χρησιμοποιεί το αξίωμά του για ν' αποκομίσει προσωπικά οφέλη ή για να ευνοήσει κάποιο προϊόν, υπηρεσία ή επιχείρηση και γενικά το ιδιωτικό συμφέρον τρίτων, ούτε επιτρέπει σε συγγενείς ή φίλους του να επικαλεσθούν άμεσα ή έμμεσα την ιδιότητά του για να προωθήσουν τα συμφέροντά τους. **(ΚΔΔ άρθρο 7 παρ. 2)**

Δεν εμπλέκεται, εκτός υπηρεσίας, σε δραστηριότητες και εν γένει δεν αναλαμβάνει εργασίες που προσβάλλουν το κύρος της δημοσιοϋπαλληλικής του ιδιότητας. **(Δημοσιοϋπαλληλικός Κώδικας άρθρο 31).**



Η δράση και συμπεριφορά των δημοσίων υπαλλήλων κατά το χειρισμό των υποθέσεων των πολιτών

β. Η άλλη πλευρά της δράσης των δημοσίων υπαλλήλων αφορά την άσκηση των καθηκόντων τους, όταν αυτή δεν τους φέρνει σε άμεση επαφή με τους πολίτες, όπως είναι οι απαντήσεις σε αιτήσεις πληροφοριακού περιεχομένου, η χορήγηση βεβαιώσεων και πιστοποιητικών, η έκδοση αποφάσεων κ.λπ.. Εδώ προέχει η τήρηση της νομιμότητας, είτε αυτή απορρέει από γενικές αρχές του δικαίου είτε είναι ενσωματωμένη σε συγκεκριμένες νομοθετικές διατάξεις.

Τήρηση της νομιμότητας

Η δράση της δημόσιας διοίκησης και των λειτουργών αυτής ρυθμίζεται από τους κανόνες που περιέχονται στο Σύνταγμα, τους κανόνες του Ευρωπαϊκού Δικαίου που έχουν άμεση εφαρμογή, τις διεθνείς συνθήκες που έχουν κυρωθεί από τη Βουλή, τους Νόμους, τα Προεδρικά Διατάγματα καθώς και τις κανονιστικές πράξεις της διοίκησης που εκδίδονται κατ' εξουσιοδότηση νόμου. **(Δημοσιοϋπαλληλικός Κώδικας, άρθρα 24 και 25)**

Η αρχή της νομιμότητας επιβάλλει στη διοίκηση, όχι μόνο να απέχει από οποιαδήποτε ενέργεια που απαγορεύεται από τους πιο πάνω κανόνες, αλλά να προβαίνει μόνο σε ενέργειες που προβλέπονται και επιτρέπονται από τους κανόνες αυτούς.



Οι εγκύκλιες οδηγίες δεν αποτελούν κανόνες δικαίου. Σε καμία περίπτωση, δεν μπορούν να υποκαταστήσουν τον νόμο ή να τον καταργήσουν. Περιέχουν οδηγίες διαδικαστικής φύσης και εξατομικευμένου χειρισμού. Η μελέτη τους είναι χρήσιμη, πάντοτε όμως σε συνδυασμό με τη μελέτη του νομοθετικού πλαισίου.

Ο δημόσιος υπάλληλος δεν περιορίζεται στην γραμματική ερμηνεία του νόμου και εφαρμογή των νομοθετικών διατάξεων, αλλά τις εφαρμόζει υπό το πνεύμα των γενικών αρχών του διοικητικού δικαίου (λ.χ. την αρχή της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης του πολίτη, της χρηστής διοίκησης, της αναλογικότητας, της επιείκειας). Αυτό έχει ιδιαίτερη σημασία, όταν η εμμονή στη διατύπωση του νόμου καταλήγει σε προφανώς ανεπιεική αποτελέσματα. Στις περιπτώσεις αυτές, ο υπάλληλος οφείλει να προσαρμόζει τις γενικές αρχές του δικαίου στην ιδιαίτερη περίπτωση κατά την τελική λήψη μιας απόφασης.



Κατά την εφαρμογή του νόμου, αποφεύγει να περιορίζει τα δικαιώματα των πολιτών, όταν ο περιορισμός αυτός είναι δυσανάλογος με τον επιδιωκόμενο σκοπό.

Η διακριτική ευχέρεια αποτελεί μέρος της νόμιμης δράσης του δημοσίου υπαλλήλου. Όταν ο νόμος ή οι σχετικές διατάξεις επιτρέπουν ή παρέχουν τη δυνατότητα στο δημόσιο υπάλληλο να επιλέξει μεταξύ περισσότερων νομίμων λύσεων, που δεν βλάπτουν το δημόσιο συμφέρον, αυτός οφείλει να επιλέξει την επιεικέστερη, για τον πολίτη, λύση.

Παραλαμβάνει κάθε αίτηση που υποβάλλεται στην Υπηρεσία του και χορηγεί στον ενδιαφερόμενο απόδειξη παραλαβής όπου περιλαμβάνονται ο αριθμός πρωτοκόλλου της αίτησης, η προθεσμία εντός της οποίας υφίσταται υποχρέωση προς διεκπεραίωση της υπόθεσης, καθώς και η επισήμανση ότι σε περίπτωση υπέρβασης των χρονικών ορίων που προβλέπονται, παρέχεται η δυνατότητα αποζημίωσης. **(ΚΔΔ άρθρο 12)**



Απαντά με σαφήνεια, πληρότητα και εντός των προβλεπομένων προθεσμιών στα αιτήματα των πολιτών, εξετάζοντας σε βάθος τυχόν παράπονα ή καταγγελίες. Σε περίπτωση που δεν προλαβαίνει, οφείλει να ενημερώσει τον πολίτη για τους λόγους αυτής της καθυστέρησης. Η μη τήρηση των προθεσμιών απάντησης σε αιτήματα πολιτών καθώς και η ελλιπής αιτιολόγηση αποφάσεων αποτελούν παράβαση του Συντάγματος και του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας. **(Σύνταγμα άρθρο 10 παρ. 3 και ΚΔΔ άρθρο 4)**



Όταν εκδίδεται μια δυσμενής για τον πολίτη διοικητική πράξη, είναι επιβεβλημένο να τηρείται ο τύπος και η ουσία της προηγούμενης ακρόασης του πολίτη και να περιγράφονται οι τρόποι υποβολής διοικητικών προσφυγών (π.χ. αιτήσεις θεραπείας, ιεραρχικές ή ενδικοφανείς προσφυγές), ή ενστάσεων, όλες οι προθεσμίες για την άσκηση των προβλεπόμενων ενδίκων μέσων και βοηθημάτων καθώς και οι συνέπειες της παράλειψης άσκησής τους. Αν ο δημόσιος υπάλληλος δεν τις γνωρίζει, οφείλει να ενημερωθεί. Επίσης, καλό θα ήταν να ενημερώνεται ο πολίτης για τη δυνατότητα προσφυγής του σε θεσμοθετημένα διαμεσολαβητικά όργανα (π.χ. Συνήγορος του Πολίτη, Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής κ.λπ.).

Όταν συντάσσει αποφάσεις, ιδιαίτερα εάν αυτές θίγουν δικαιώματα πολιτών, οφείλει να εκθέτει στο προοίμιο τη νομική βάση και όλα τα πραγματικά περιστατικά της υπόθεσης, που αιτιολογούν πλήρως την έκδοση της συγκεκριμένης απόφασης. **(ΚΔΔ άρθρο 17)**

Ανεξαρτησία και αμεροληψία

Ο δημόσιος υπάλληλος εκτελεί τα καθήκοντά του με αμεροληψία, ανεπηρέαστος από οποιουδήποτε είδους εξωϋπηρεσιακές παρεμβάσεις. (Δημοσιοϋπαλληλικός Κώδικας, άρθρο 107 και ΚΔΔ άρθρο 7)

Αποφεύγει να συνάπτει στενές κοινωνικές σχέσεις με πρόσωπα των οποίων ουσιώδη συμφέροντα χειρίζεται στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του.

Η κοινωνική, επαγγελματική ή οικονομική θέση των πολιτών δεν πρέπει να ασκεί επιρροή στη χρονική προτεραιότητα των υποθέσεων ή στην ουσία του χειρισμού αυτών.



Ο δημόσιος υπάλληλος απέχει από το χειρισμό υπόθεσης όταν:

- η ικανοποίηση προσωπικού συμφέροντος του συνδέεται με την έκβαση της υπόθεσης,
- είναι σύζυγος ή συγγενής εξ αίματος ή εξ αγχιστείας, κατ' ευθείαν μεν γραμμή απεριορίστως εκ πλαγίου δε έως και τετάρτου βαθμού, με κάποιον από τους ενδιαφερόμενους,
- έχει ιδιαίτερη σχέση φιλίας ή εχθρότητας με τους ενδιαφερόμενους.



Όταν κρίνει ότι συντρέχει στο πρόσωπο του λόγος που επιβάλλει την αποχή του, το δηλώνει αμέσως στην προϊσταμένη αρχή ή τον προεδρεύοντα του συλλογικού οργάνου και απέχει από οποιαδήποτε ενέργεια μέχρι να υπάρξει σχετική απόφαση. **(ΚΔΔ άρθρο 7 παρ. 3 Δημοσιοϋπαλληλικός Κώδικας, άρθρο 36)**

Λαμβάνει υπόψη και αξιολογεί με αντικειμενικότητα όλα τα στοιχεία των υποθέσεων που χειρίζεται, ώστε να καταλήγει σε ορθές αποφάσεις.

Κατά την άσκηση των καθηκόντων του δεν επηρεάζεται από τις κομματικές πεποιθήσεις του. **(Σύνταγμα άρθρο 29 παρ. 3)**

Υπευθυνότητα

Ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να επιδεικνύει υπευθυνότητα και να υποστηρίζει και αιτιολογεί τις αποφάσεις και ενέργειες του. (Δημοσιοϋπαλληλικός Κώδικας, άρθρο 25 παρ. 1)

Οφείλει να διασφαλίζει τη συνέχεια της διοικητικής δράσης και να μεριμνά για την ενότητα της δημόσιας υπηρεσίας. Η επίκληση αλλαγών στο προσωπικό ή στην ηγεσία της υπηρεσίας δεν μπορεί να προβάλλεται ως λόγος για την μη διεκπεραίωση ή την καθυστέρηση διεκπεραίωσης μιας υπόθεσης πολίτη.

Όταν περιέλθει σε υπάλληλο αίτηση του ενδιαφερομένου, για την οποία δεν είναι αρμόδια η υπηρεσία του, φροντίζει για την εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας διαβίβασή της στην αρμόδια υπηρεσία και ενημερώνει εγγράφως τον ενδιαφερόμενο. **(ΚΔΔ άρθρο 4)**



Ισότητα και αναλογικότητα

Ο δημόσιος υπάλληλος σέβεται την αρχή της ισότητας και αντιμετωπίζει τους ευρισκόμενους στην ίδια κατάσταση με τον ίδιο τρόπο, αποφεύγοντας κάθε ενέργεια που μπορεί να χαρακτηριστεί αθέμιτη διακριτική μεταχείριση. (Δημοσιοϋπαλληλικός Κώδικας, άρθρο 27 παρ. 3)

Δεν προβάλλει γραφειοκρατικά προσκόμματα σε βάρος προσώπων (π.χ. καθυστέρηση χειρισμού υποθέσεων), εξαιτίας του φύλου τους, ή της φυλετικής ή εθνοτικής καταγωγής τους, της θρησκείας ή των πολιτικών ή φιλοσοφικών πεποιθήσεων, της αναπηρίας, της ηλικίας ή του γενετήσιου προσανατολισμού τους. **(Σύνταγμα άρθρο 4 παρ. 2 και άρθρο 5 παρ. 2, Ν. 3304/2003)**

Όταν λαμβάνει αποφάσεις, φροντίζει ώστε τα οικεία μέτρα να είναι αναγκαία, πρόσφορα και ανάλογα του επιδιωκόμενου στόχου· αποφεύγει τον περιορισμό των δικαιωμάτων ή την επιβολή επαχθών μέτρων, όταν αυτά είναι δυσανάλογα προς τη σπουδαιότητα του συμφέροντος που εξυπηρετείται, δημόσιου ή ιδιωτικού. **(Σύνταγμα άρθρο 25 παρ. 1)**

Εχεμύθεια – Εμπιστευτικότητα

Ο δημόσιος υπάλληλος δεν χρησιμοποιεί μη δημοσιοποιημένες πληροφορίες, που κατέχει λόγω της υπηρεσίας ή της θέσης του και δεν επιτρέπει την αθέμιτη χρήση τους για να εξυπηρετηθεί οποιοδήποτε συμφέρον, δημόσιο ή ιδιωτικό. (Δημοσιούπαλληλικός Κώδικας, άρθρο 26 και 107 παρ. 1 περ. Ζ και ΠΚ 252)



Φροντίζει να διασφαλίζει την εμπιστευτικότητα των πληροφοριών που χειρίζεται σε κάθε περίπτωση και ιδιαίτερα όταν χρησιμοποιεί νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνίας.

Δε δημοσιοποιεί πληροφορίες που αφορούν την ιδιωτική και οικογενειακή ζωή των πολιτών (ή άλλα ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα), τις οποίες κατέχει λόγω της υπηρεσιακής του θέσης. **(ΚΔΔ άρθρο 5 παρ. 3 και Ν. 2472/97)**



Όταν κάποιος ζητά πληροφορίες, οι οποίες εμπίπτουν στη σφαίρα του απορρήτου, οφείλει να εξηγεί τους λόγους για τους οποίους δεν επιτρέπεται η χορήγηση των πληροφοριών αυτών καθώς και να παραπέμψει στις σχετικές διατάξεις.

Διαφάνεια της υπηρεσιακής δράσης

Ο δημόσιος υπάλληλος ασκεί τα καθήκοντά του κατά τρόπο που διευκολύνει την ενημέρωση των πολιτών, τον κοινωνικό διάλογο, την κριτική και το νόμιμο έλεγχο, χωρίς να απαιτεί από τον πολίτη να θεμελιώσει ειδικό έννομο συμφέρον. Κάθε πολίτης μπορεί να λαμβάνει γνώση, με την

επιφύλαξη των προϋποθέσεων του νόμου, των διοικητικών εγγράφων καθώς και των ιδιωτικών εγγράφων, που φυλάσσονται στις δημόσιες υπηρεσίες και είναι σχετικά με την υπόθεσή του η οποία εκκρεμεί σε αυτές ή έχει διεκπεραιωθεί από αυτές. (ΚΔΔ άρθρο 5)

Φροντίζει ώστε οι πολίτες να λαμβάνουν άμεσα γνώση των αποφάσεων που επηρεάζουν τα δικαιώματα ή τα συμφέροντα τους.

Προτού προβεί σε διοικητική πράξη ή υλική ενέργεια που θίγει δικαιώματα ή συμφέροντα καλεί τον ενδιαφερόμενο για να τον ενημερώσει και να του δώσει την ευκαιρία να εκφράσει τις απόψεις του. **(ΚΔΔ άρθρο 6)**

Φροντίζει να ενημερώνει εγκαίρως τους ενδιαφερόμενους, όταν περιέλθουν σε γνώση του νέα πραγματικά ή νομικά δεδομένα, σχετικά με την υπόθεσή του. **(Δημοσιοϋπαλληλικός Κώδικας, άρθρο 27 παρ. 2 και ΚΔΔ άρθρο 3)**



Βασικές Αρχές της Δημόσιας Διοίκησης

Η δράση της Δημόσιας Διοίκησης, η οποία αποβλέπει στη θεραπεία των αναγκών του κοινωνικού συνόλου και την προαγωγή του γενικού συμφέροντος δεν είναι ανεξέλεγκτη, αλλά ρυθμίζεται από ένα σύστημα κανόνων, που αποτελούν το διοικητικό δίκαιο με τις ακόλουθες βασικές αρχές:

Διάγραμμα 3: Αρχές Δημόσιας Διοίκησης



Ανάλυση Βασικών Εννοιών

Η αρχή της νομιμότητας

Η αρχή της νομιμότητας περιλαμβάνει δύο διαφορετικές έννοιες:

1. οι ενέργειες των οργάνων του Κράτους πρέπει να μην είναι αντίθετες προς τους κανόνες του Συντάγματος, του Ευρωπαϊκού δικαίου και των νομοθετικών πράξεων και
2. οι ενέργειες της διοίκησης να είναι σύμφωνες ή να βρίσκονται σε αρμονία με τους κανόνες αυτούς.



Η διακριτική ευχέρεια

Διακριτική ευχέρεια ή εξουσία υπάρχει όταν οι κανόνες που καθορίζουν την αρμοδιότητα, δεν προκαθορίζουν ακριβώς την ενέργεια του διοικητικού οργάνου, αλλά του αφήνουν ελευθερία δράσης. Η αρμοδιότητα έχει το χαρακτήρα της διακριτικής ευχέρειας, όταν το διοικητικό όργανο:

1. μπορεί, αλλά δεν έχει υποχρέωση να εκδώσει τη διοικητική πράξη, ή
2. πρέπει να εκδώσει την πράξη, μπορεί όμως να καθορίζει κατά την κρίση του το χρονικό σημείο της έκδοσής της ή
3. μπορεί να επιλέξει μεταξύ περισσότερων λύσεων.



Η δέσμευση της διοίκησης προέρχεται από το νόμο. Όμως, ο νομοθέτης δεν μπορεί να προβλέψει εξαντλητικά όλες τις περιπτώσεις που μπορεί να προκύψουν στο μέλλον, γι αυτό ο νόμος άλλοτε δεσμεύει πλήρως την διοίκηση και άλλοτε της παραχωρεί ελευθερία επιλογής, ώστε να της εξασφαλίσει την ευλυγισία και την προσαρμοστικότητα που είναι απαραίτητες για την ορθή και δίκαιη αντιμετώπιση των συγκεκριμένων περιστατικών. Η πλήρης δέσμευση (δεσμία αρμοδιότητα) της

διοίκησης προβλέπεται στο νόμο με εκφράσεις όπως η διοίκηση «οφείλει» ή «υποχρεούται» σε ορισμένη συμπεριφορά ή απλώς με τη χρήση του ενεστώτος χρόνου (π.χ. η διοίκηση λαμβάνει το τάδε μέτρο). Η ελευθερία δράσης της διοίκησης καλείται διακριτική ευχέρεια (ή εξουσία) και προβλέπεται από το νόμο με εκφράσεις όπως η διοίκηση «δύναται», «δικαιούται», «επιλέγει», «κρίνει», ενεργεί «κατά την κρίση της» κ.λπ.

Η διακριτική ευχέρεια είναι πρωτίστως, η νομική δυνατότητα της διοίκησης να επιλέγει ανάμεσα σε διάφορες εξίσου νόμιμες λύσεις (απόφαση για το αν, το πότε ή το πώς). Διακριτική ευχέρεια είναι επίσης και η νομική δυνατότητα της διοίκησης να εξειδικεύει τις αόριστες αξιολογικές έννοιες, που συχνά χρησιμοποιεί ο νομοθέτης, όπως είναι η επιείκεια, τα χρηστά ήθη, η κοινωνική ειρήνη, το δημόσιο συμφέρον, η δημόσια τάξη, η διαταραχή της κοινωνικοοικονομικής ζωής κ.λπ..

Η αρχή της χρηστής διοίκησης

Η αρχή της χρηστής διοίκησης επιβάλλει στα διοικητικά όργανα, να ασκούν τις αρμοδιότητές τους σύμφωνα με τις αρχές της χρηστής και καλόπιστης διοίκησης, ώστε κατά την εφαρμογή των σχετικών διατάξεων να αποφεύγονται οι ανεπιεικείς ή και δογματικές ερμηνείες.

Η διακριτική ευχέρεια δεν επιτρέπει στη διοίκηση να ταλαιπωρεί χωρίς λόγο τον πολίτη. Αντιθέτως, σύμφωνα με την αρχή της χρηστής διοίκησης, ιδίως όταν η διοίκηση δρα στο πλαίσιο της διακριτικής της ευχέρειας, οφείλει να διαφυλάσσει τα έννομα συμφέροντα του πολίτη και να τον διευκολύνει στην άσκηση των δικαιωμάτων του.



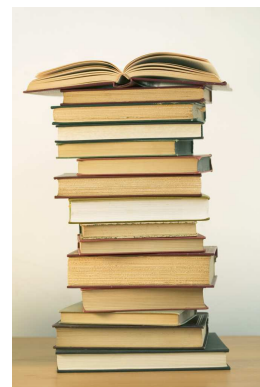
Η αρχή της επιείκειας



Η αρχή της επιείκειας αποτελεί ειδική εκδήλωση της αρχής της χρηστής διοίκησης, υπό την έννοια της προστασίας των δικαιωμάτων των διοικούμενων, κυρίως των οικονομικώς ασθενεστέρων. Η αρχή της επιείκειας εφαρμόζεται ιδιαιτέρως όταν η διοίκηση πρόκειται να λάβει επαχθή μέτρα για τον πολίτη.

Η αρχή της καλής πίστης

Σύμφωνα μ' αυτήν την αρχή, η διοίκηση δεν δικαιούται να εκμεταλλευθεί μια κατάσταση, στην οποία ο διοικούμενος έχει περιέλθει λόγω πλάνης, απάτης ή απειλής. Κατά μείζονα λόγο δεν επιτρέπεται στη διοίκηση, να δημιουργεί η ίδια τέτοιες καταστάσεις. Περαιτέρω, το Συμβούλιο της Επικρατείας (ΣΤΕ) δέχεται ότι η διοίκηση δεν δικαιούται, λόγω δικών της παραλείψεων, για τις οποίες δεν είναι υπαίτιος ο πολίτης, να αγνοήσει μια ευνοϊκή γι' αυτόν πραγματική κατάσταση, που έχει διαρκέσει επί ικανό χρονικό διάστημα, για να αρνηθεί αιφνιδίως στον πολίτη τα υπέρ αυτού ωφελήματα ή τις ευνοϊκές γι' αυτόν νόμιμες συνέπειες που έχουν προκύψει απ' αυτήν την



κατάσταση. Εάν η διοίκηση έχει παραβεί αυτόν τον κανόνα, ενδεχομένως, θεμελιώνεται κρατική ευθύνη προς αποζημίωση.

Η αρχή της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης του πολίτη



Η αρχή αυτή είναι συγγενής προς την αρχή της καλής πίστης. Η διοίκηση παραβαίνει την αρχή της καλής πίστης, όταν ενεργεί κατά τρόπο αντίθετο προς τις προσδοκίες που η ίδια έχει δημιουργήσει στον πολίτη.

Σύμφωνα με τα προηγούμενα, η διοίκηση λειτουργεί κακόπιστα, όταν λ.χ. αίρει εκ των υστέρων, αιφνιδίως ή χωρίς προειδοποίηση, κίνητρα που προέβλεψε ο νόμος για να προκαλέσει ορισμένη συμπεριφορά του πολίτη ή όταν η συμπεριφορά της ίδιας αντίκειται σε υποσχέσεις ή επίσημες πληροφορίες των αρμοδίων αρχών ή πληροφορίες την χορήγηση των οποίων προβλέπει ο νόμος. Η δικαιολογημένη εμπιστοσύνη, την οποία τρέφει ο πολίτης έναντι της δημόσιας διοίκησης, συνίσταται στην εύλογη πεποίθηση που αυτός έχει διαμορφώσει, ότι μια πραγματική κατάσταση που τον αφορά θα συνεχιστεί και στο μέλλον με τον ίδιο τρόπο.

Η αρχή της αναλογικότητας

Μεταξύ των περισσότερων μέτρων που η διοίκηση διαθέτει, για την πραγματοποίηση των σκοπών της, οφείλει να επιλέγει τα λιγότερο επαχθή για τον πολίτη. Πρέπει να υπάρχει εύλογη σχέση μεταξύ του συγκεκριμένου διοικητικού μέτρου και του επιδιωκόμενου σκοπού. Η σχέση αυτή υπάρχει, μόνο όταν το λαμβανόμενο μέτρο:

1. είναι πρόσφορο για την επίτευξη του επιδιωκόμενου σκοπού,
2. συνεπάγεται τα λιγότερα μειονεκτήματα για τον πολίτη και
3. οι επαχθείς για τον πολίτη συνέπειες δεν είναι προφανώς δυσανάλογες προς τα πλεονεκτήματα που αντλεί το κοινωνικό σύνολο.

Η αρχή της αναλογικότητας κατοχυρώθηκε ρητά στο Σύνταγμα (άρθρο 25 παρ.Ι) με την πρόσφατη αναθεώρηση του 2001.



Ανάκληση διοικητικών πράξεων



Ανάκληση είναι η διοικητική πράξη, με την οποία αίρεται η ισχύς για το μέλλον ή αναδρομικά, μιας άλλης διοικητικής πράξης. Γενικά, έχει υποστηριχθεί ότι η διοίκηση έχει πάντοτε διακριτική ευχέρεια να ανακαλεί τις πράξεις της. Ωστόσο, είναι υποχρεωμένη να τις ανακαλεί:

- α. όταν αυτό προβλέπεται ρητά από διάταξη,
- β. όταν οφείλει να συμμορφωθεί σε ακυρωτική δικαστική απόφαση, το περιεχόμενο της οποίας της

επιβάλλει την ανάκληση. Σ' αυτή την περίπτωση, η διοίκηση οφείλει να εκδώσει νέα διοικητική πράξη, με περιεχόμενο διαφορετικό από αυτό της προηγούμενης. Ενδέχεται όμως, όταν ανακληθεί μια ατομική διοικητική πράξη, να αναβιώσει η προΐσχύσασα, εφόσον υπάρχει τέτοια. Στη δε περίπτωση της σύνθετης διοικητικής ενέργειας, αναβιώνει η πράξη που έχει εκδοθεί στο αμέσως προηγούμενο στάδιο.

Ανακαλείται τόσο η παράνομη όσο και η νόμιμη διοικητική πράξη.

α. Ανάκληση νόμιμης διοικητικής πράξης

Κατά κανόνα οι νόμιμες, επωφελείς για τον πολίτη διοικητικές πράξεις δεν ανακαλούνται, εφόσον είναι συστατικές ή διαπιστωτικές. Η διοίκηση, όμως, μπορεί να ανακαλέσει και νόμιμες επωφελείς διοικητικές πράξεις:

1. για λόγους δημοσίου συμφέροντος,
2. όταν συναινεί ο διοικούμενος,
3. όταν η πράξη έχει εκδοθεί με επιφύλαξη ανάκλησης,
4. όταν ο διοικούμενος δε συμμορφώνεται με όρους που συνοδεύουν την πράξη.

Αντίστροφα, οι νόμιμες διοικητικές πράξεις, που είναι δυσμενείς για τον πολίτη, είναι κατά κανόνα ανακλητές.

β. Ανάκληση παράνομης διοικητικής πράξης

Οι παράνομες ατομικές επωφελείς (για τους πολίτες) διοικητικές πράξεις ανακαλούνται εντός ευλόγου χρόνου (Α.Ν. 26Ι/Ι968), ο οποίος δεν μπορεί να υπερβαίνει τα 5 χρόνια. Ωστόσο, η διοίκηση μπορεί να ανακαλέσει διοικητική πράξη επωφελή για τον πολίτη και πέραν του ευλόγου χρόνου όταν:

1. η έκδοσή της οφείλεται σε απατηλή ενέργεια του διοικούμενου, ο οποίος ενήργησε δολίως παρουσιάζοντας ψευδή ή πλαστά στοιχεία,

2. οφείλει να συμμορφωθεί σε ακυρωτική απόφαση δικαστηρίου. Οι παράνομες δυσμενείς για τους πολίτες διοικητικές πράξεις μπορεί να ανακαλούνται οποτεδήποτε.



Διατάξεις



Άρθρο 103 παρ.1 Συντάγματος

Οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι εκτελεστές της θέλησης του κράτους και υπηρετούν το λαό οφείλουν πίστη στο Σύνταγμα και αφοσίωση στην Πατρίδα.

Άρθρο 4 παρ. 2 Συντάγματος

Οι Έλληνες και οι Ελληνίδες έχουν ίσα δικαιώματα και υποχρεώσεις.

Άρθρο 5 παρ.2 Συντάγματος

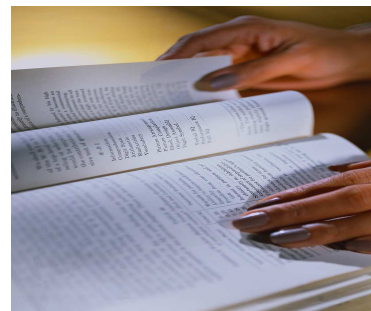
Όλοι όσοι βρίσκονται στην Ελληνική Επικράτεια απολαμβάνουν την απόλυτη προστασία της ζωής, της τιμής και της ελευθερίας τους, χωρίς διάκριση εθνικότητας, φυλής, γλώσσας και θρησκευτικών ή πολιτικών πεποιθήσεων. Εξαιρέσεις επιτρέπονται στις περιπτώσεις που προβλέπει το διεθνές δίκαιο.

Άρθρο 10 παρ. 3 Συντάγματος

Η αρμόδια υπηρεσία ή αρχή υποχρεούται να απαντά στα αιτήματα για παροχή πληροφοριών και χορήγηση εγγράφων, ιδίως πιστοποιητικών, δικαιολογητικών και βεβαιώσεων μέσα σε ορισμένη προθεσμία, όχι μεγαλύτερη των εξήντα (60) ημερών, όπως ο νόμος ορίζει.

Άρθρο 25 παρ. 1 Συντάγματος

Τα δικαιώματα του ανθρώπου ως ατόμου και ως μέλους του κοινωνικού συνόλου και η αρχή του κοινωνικού κράτους δικαίου τελούν υπό την εγγύηση του Κράτους. Όλα τα κρατικά όργανα υποχρεούνται να διασφαλίζουν την ανεμπόδιστη και αποτελεσματική άσκησή τους.



Άρθρο 29 παρ. 3 Συντάγματος

Απαγορεύονται απολύτως οι οποιασδήποτε μορφής εκδηλώσεις υπέρ ή κατά πολιτικού κόμματος, κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, στους υπαλλήλους του Δημοσίου, οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης, άλλων νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου.

Άρθρο 25 Δημοσιοϋπαλληλικού Κώδικα

Ο υπάλληλος είναι υπεύθυνος για την εκτέλεση των καθηκόντων του και τη νομιμότητα των υπηρεσιακών του ενεργειών.

Άρθρο 26 Δημοσιοϋπαλληλικού Κώδικα

1. Ο υπάλληλος οφείλει να τηρεί εχεμύθεια για θέματα που χαρακτηρίζονται ως απόρρητα από τις κείμενες διατάξεις. Οφείλει να τηρεί εχεμύθεια σε κάθε περίπτωση που αυτό επιβάλλεται από την κοινή πείρα και λογική, για γεγονότα ή πληροφορίες των οποίων λαμβάνει γνώση κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του ή επ' ευκαιρία αυτών.

2. Η υποχρέωση της εχεμύθειας δεν αντιτάσσεται στις περιπτώσεις που προβλέπεται δικαίωμα των πολιτών να λαμβάνουν γνώση των διοικητικών εγγράφων.



Άρθρο 27 Δημοσιοϋπαλληλικού Κώδικα

1. Ο υπάλληλος οφείλει να συμπεριφέρεται εντός και εκτός της υπηρεσίας κατά τρόπο ώστε να καθίσταται άξιος της κοινής εμπιστοσύνης.
2. Ο υπάλληλος οφείλει κατά την άσκηση των καθηκόντων του να συμπεριφέρεται με ευπρέπεια στους διοικούμενους και να τους εξυπηρετεί κατά τη διεκπεραίωση των υποθέσεων τους.
3. Κατά την άσκηση των καθηκόντων του, ο υπάλληλος δεν επιτρέπεται να κάνει διακρίσεις σε όφελος ή σε βάρος πολιτών, εξαιτίας των πολιτικών, των φιλοσοφικών ή των θρησκευτικών τους πεποιθήσεων.

Άρθρο 29 Δημοσιοϋπαλληλικού Κώδικα

1. Ο υπάλληλος παρέχει την εργασία του μέσα στον οριζόμενο από τις κείμενες γενικές ή ειδικές διατάξεις χρόνο.
2. Εφόσον έκτακτες και εξαιρετικές υπηρεσιακές ανάγκες το επιβάλλουν, ο υπάλληλος οφείλει να εργαστεί και πέρα από το χρόνο εργασίας ή σε μη εργάσιμες ημέρες.



Άρθρο 30 Δημοσιοϋπαλληλικού Κώδικα

1. Ο υπάλληλος εκτελεί τα καθήκοντα του κλάδου ή της ειδικότητάς του.
2. Σε περιπτώσεις επιτακτικής υπηρεσιακής ανάγκης που δεν μπορεί να καλυφθεί με άλλο τρόπο, επιτρέπεται να ανατίθεται στον υπάλληλο καθήκοντα άλλου κλάδου ή ειδικότητας. Σε όμοιες περιπτώσεις επιτρέπεται να ανατίθενται στον υπάλληλο εργασίες συναφείς με την ειδικότητα ή τα καθήκοντά του ή για τις οποίες έχει την απαιτούμενη εμπειρία ή ειδίκευση.

Άρθρο 31 Δημοσιοϋπαλληλικού Κώδικα

Μετά από άδεια ο υπάλληλος μπορεί να ασκήσει ιδιωτικό έργο ή εργασία με αμοιβή, εφόσον συμβιβάζεται με τα καθήκοντα της θέσης του και δεν παρεμποδίζει την ομαλή εκτέλεση της υπηρεσίας του.

Άρθρο 107 Δημοσιοϋπαλληλικού Κώδικα



Πειθαρχικά παραπτώματα αποτελούν ιδίως:

- α.** Πράξεις με τις οποίες εκδηλώνεται άρνηση αναγνώρισης του Συντάγματος ή έλλειψη αφοσίωσης στην Πατρίδα και στη Δημοκρατία.
- δ.** Η αποδοχή οποιασδήποτε υλικής εύνοιας ή ανταλλάγματος που προέρχεται από πρόσωπο του οποίου τις υποθέσεις χειρίζεται ή πρόκειται να χειριστεί κατά την άσκηση των υπηρεσιακών του καθηκόντων.
- ε.** Η αναξιοπρεπής ή ανάρμοστη ή ανάξια για υπάλληλο συμπεριφορά εντός ή εκτός υπηρεσίας.
- στ.** Η παραβίαση της αρχής της αμεροληψίας.
- η.** Η παραβίαση της υποχρέωσης εχεμύθειας.
- ια.** Η αδικαιολόγητη προτίμηση νεώτερων υποθέσεων με παραμέληση παλαιότερων.
- ιβ.** Η άρνηση παροχής πληροφόρησης στους πολίτες και τις αρχές.
- ιδ.** Η χρησιμοποίηση της δημοσιοϋπαλληλικής ιδιότητας ή πληροφοριών που κατέχει ο υπάλληλος λόγω της υπηρεσίας ή της θέσης του, για εξυπηρέτηση ιδιωτικών συμφερόντων του ιδίου ή τρίτων προσώπων.
- κβ.** Η σύναψη στενών κοινωνικών σχέσεων με πρόσωπα των οποίων ουσιώδη συμφέροντα εξαρτώνται από τον τρόπο αντιμετώπισης θεμάτων της αρμοδιότητας του υπαλλήλου.

Άρθρο 3 ΚΔΔ Αιτήσεις προς τη Διοίκηση

1. Αίτηση του ενδιαφερόμενου, για την έκδοση διοικητικής πράξης, απαιτείται όταν το προβλέπουν οι σχετικές διατάξεις.
2. Ο ενδιαφερόμενος μπορεί, πριν από την έκδοση της διοικητικής πράξης, να παραιτηθεί από την αίτησή του.
3. Για τη διευκόλυνση των ενδιαφερομένων, χρησιμοποιούνται έντυπα αιτήσεων, τα οποία χορηγούν υποχρεωτικώς οι δημόσιες αρχές, για όλα τα θέματα που εμπίπτουν στην αρμοδιότητά τους.

Άρθρο 4 ΚΔΔ Διεκπεραίωση των υποθέσεων από τη Διοίκηση

1. α. Οι δημόσιες υπηρεσίες, οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης και τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, όταν υποβάλλονται αιτήσεις, οφείλουν να διεκπεραιώνουν τις υποθέσεις των ενδιαφερομένων και να αποφαινόμενοι για τα αιτήματά τους μέσα σε προθεσμία πενήντα (50) ημερών, εφόσον από ειδικές διατάξεις δεν προβλέπονται



μικρότερες προθεσμίες. Η προθεσμία αρχίζει από την κατάθεση της αίτησης στην αρμόδια υπηρεσία και την υποβολή ή συγκέντρωση του συνόλου των απαιτούμενων δικαιολογητικών, πιστοποιητικών ή στοιχείων. Αν η αίτηση υποβληθεί σε αναρμόδια υπηρεσία, η υπηρεσία αυτή οφείλει, μέσα σε τρεις (3) ημέρες, να τη διαβιβάσει στην αρμόδια υπηρεσία και να γνωστοποιήσει τούτο στον ενδιαφερόμενο. Στην περίπτωση αυτή η προθεσμία αρχίζει από τότε που περιήλθε η αίτηση στην αρμόδια υπηρεσία. Για υποθέσεις αρμοδιότητας περισσότερων υπηρεσιών, η προθεσμία του πρώτου εδαφίου παρατείνεται κατά δέκα (10) ημέρες.

β. Με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού, μπορεί να ορίζεται, κατά περίπτωση, διαφορετική προθεσμία για τη διεκπεραίωση υποθέσεων, εφόσον το επιβάλλουν ειδικοί λόγοι, που αναφέρονται ρητώς σ' αυτήν.

2. Αν κάποια υπόθεση δεν μπορεί να διεκπεραιωθεί λόγω αντικειμενικής αδυναμίας, ειδικά αιτιολογημένης, η αρμόδια υπηρεσία οφείλει, εντός πέντε (5) τουλάχιστον ημερών πριν την εκπνοή τους, να γνωστοποιήσει εγγράφως στον αιτούντα:

- α. τους λόγους της καθυστέρησης,
- β. τον υπάλληλο που έχει αναλάβει την υπόθεση και τον αριθμό τηλεφώνου του, για την παροχή πληροφοριών,
- γ. τα δικαιολογητικά που τυχόν λείπουν, καθώς και
- δ. κάθε άλλη χρήσιμη πληροφορία.



5. Η υπηρεσία στην οποία υποβάλλεται η αίτηση χορηγεί στον ενδιαφερόμενο απόδειξη παραλαβής όπου περιλαμβάνονται ο οικείος αριθμός πρωτοκόλλου, η προθεσμία εντός της οποίας υφίσταται υποχρέωση προς διεκπεραίωση της υπόθεσης, καθώς και η επισήμανση ότι, σε περίπτωση υπέρβασης των χρονικών ορίων που καθορίζονται στις παραγράφους 1 και 2 του παρόντος άρθρου, παρέχεται δυνατότητα αποζημίωσης κατά τις ρυθμίσεις των παραγράφων 7 και 8 του Ν. 1943/1991 (ΦΕΚ 50 Α'), όπως ισχύει.



6. Οι προθεσμίες των παραγράφων 1 και 2 του παρόντος άρθρου δεν ισχύουν για αναγνώριση απαιτήσεων κατά του Δημοσίου, εφόσον υφίσταται σχετική εκκρεμής δίκη, καθώς και για τις περιπτώσεις όπου απαιτείται εμφάνιση του ενδιαφερομένου ενώπιον συλλογικού οργάνου, και η μη προσέλευση του οφείλεται σε υποκειμενικούς ή αντικειμενικούς λόγους.

Άρθρο 5 ΚΔΔ Πρόσβαση στα έγγραφα

1. Κάθε ενδιαφερόμενος έχει το δικαίωμα, ύστερα από γραπτή αίτησή του, να λαμβάνει γνώση των διοικητικών εγγράφων. Ως **διοικητικά έγγραφα** νοούνται όσα συντάσσονται από τις δημόσιες υπηρεσίες, όπως εκθέσεις, μελέτες, πρακτικά, στατιστικά στοιχεία, εγκύκλιες οδηγίες, απαντήσεις της Διοίκησης, γνωμοδοτήσεις και αποφάσεις.

2. Όποιος έχει ειδικό έννομο συμφέρον δικαιούται, ύστερα από γραπτή αίτησή του, να λαμβάνει γνώση των ιδιωτικών εγγράφων που φυλάσσονται στις δημόσιες υπηρεσίες και είναι σχετικά με υπόθεσή του η οποία εκκρεμεί σε αυτές ή έχει διεκπεραιωθεί από αυτές.

3. Το κατά τις προηγούμενες παραγράφους δικαίωμα δεν υφίσταται στις περιπτώσεις που το έγγραφο αφορά την ιδιωτική ή οικογενειακή ζωή τρίτου, ή αν παραβλάπεται απόρρητο το οποίο προβλέπεται από ειδικές διατάξεις.



4. Το δικαίωμα των παρ. 1 και 2 ασκείται:

- α. με μελέτη του εγγράφου στο κατάστημα της υπηρεσίας ή
- β. με χορήγηση αντιγράφου, όπου η σχετική δαπάνη αναπαραγωγής βαρύνει τον αιτούντα εκτός αν ο νόμος ορίζει διαφορετικά.

5. Η άσκηση του κατά τις παρ. 1 και 2 δικαιώματος γίνεται με την επιφύλαξη της ύπαρξης τυχόν δικαιωμάτων πνευματικής ή βιομηχανικής ιδιοκτησίας.

6. Η χρονική προθεσμία για τη χορήγηση εγγράφων κατά τις παραγράφους 1 και 2 ή την αιτιολογημένη απόρριψη της σχετικής αίτησης του πολίτη είναι είκοσι (20) ημέρες.

Άρθρο 6 ΚΔΔ Προηγούμενη ακρόαση του ενδιαφερομένου

1. Οι διοικητικές αρχές, πριν από κάθε ενέργεια ή μέτρο σε βάρος δικαιωμάτων ή συμφερόντων συγκεκριμένου προσώπου, οφείλουν να καλούν τον ενδιαφερόμενο να εκφράσει τις απόψεις του, εγγράφως ή προφορικά ως προς τα σχετικά ζητήματα.



2. Η κλήση προς ακρόαση είναι έγγραφη, αναφέρει τον τόπο, την ημέρα και την ώρα της ακρόασης, προσδιορίζει δε το αντικείμενο του μέτρου ή της ενέργειας. Η κλήση κοινοποιείται στον ενδιαφερόμενο τουλάχιστον πέντε (5) πλήρεις ημέρες πριν από την ημέρα της ακρόασης. Ο ενδιαφερόμενος έχει το δικαίωμα να λάβει γνώση των σχετικών αποδεικτικών στοιχείων και να προβεί σε ανταπόδειξη.

Άρθρο 10 ΚΔΔ Προθεσμίες προς ενέργεια

4. Αν οι διατάξεις επιβάλλουν τη συνυποβολή πιστοποιητικών, δικαιολογητικών ή άλλων δημόσιων εγγράφων και αυτά δεν συνυποβάλλονται για λόγους που αφορούν την αρμόδια για την έκδοσή τους διοικητική αρχή, αρκεί η εμπρόθεσμη υποβολή του εγγράφου του ενδιαφερομένου. Στην περίπτωση αυτή, πρέπει στο υποβαλλόμενο από τον ενδιαφερόμενο έγγραφο να γίνεται μνεία του λόγου της μη συνυποβολής των δημόσιων εγγράφων, τα οποία, πάντως, ο ενδιαφερόμενος οφείλει να προσκομίσει όταν εκλείψει η αιτία που κατέστησε αδύνατη τη συνυποβολή τους.

5. Οι προθεσμίες για τη διοίκηση είναι ενδεικτικές, εκτός αν από τις διατάξεις που τις προβλέπουν προκύπτει ότι είναι αποκλειστικές. Οι προθεσμίες για την έκδοση ατομικών διοικητικών πράξεων, δυσμενών για το πρόσωπο το οποίο αφορούν αμέσως, είναι αποκλειστικές.



6. Υπέρβαση των προθεσμιών συγχωρείται σε περίπτωση ανώτερης βίας, καθώς και όταν ο ενδιαφερόμενος επικαλείται τη συνδρομή γεγονότων γνωστών στην υπηρεσία.

Άρθρο 12 ΚΔΔ Τήρηση πρωτοκόλλου υπηρεσίας - Χορήγηση βεβαίωσης για την καταχώριση εγγράφου

Κάθε έγγραφο που περιέρχεται στην υπηρεσία με οποιονδήποτε τρόπο, καταχωρίζεται αυθημερόν στο βιβλίο εισερχομένων, κατ' αύξοντα αριθμό, με χαρακτηρισμό και μνεία του θέματος στο οποίο αναφέρεται και του αριθμού των στοιχείων που το συνοδεύουν. Στο ίδιο βιβλίο αναγράφονται επίσης το όργανο προς το οποίο το έγγραφο απευθύνεται, καθώς και η ημερομηνία εισόδου του. Η υπηρεσία οφείλει να χορηγεί βεβαίωση καταχώρισης του εγγράφου με όλα τα παραπάνω στοιχεία.



Ν.3242/2004, άρθρο 7 Αποζημίωση πολιτών για τη μη τήρηση προθεσμιών διεκπεραίωσης υποθέσεων από τη διοίκηση

ΠΚ άρθρο 252 Παραβίαση υπηρεσιακού απορρήτου

Ο υπάλληλος που εκτός από τις περιπτώσεις των άρθρων 248, 249, 250 και 251, παραβαίνοντας τα καθήκοντά του γνωστοποιεί σε άλλον:

- α. πράγμα, το οποίο γνωρίζει μόνο λόγω της υπηρεσίας του ή
- β. έγγραφο που του είναι εμπιστευμένο ή προσιτό λόγω της υπηρεσίας του, αν τέλεσε κάποια από τις πράξεις αυτές με σκοπό να ωφεληθεί ο ίδιος ή να βλάψει το κράτος ή κάποιον άλλο, τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον τριών μηνών.

Χάρτης Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης/ 2007, όπου κατοχυρώνονται τα δικαιώματα της «**Αξιοπρέπειας**» (άρθρα 1-5), των «**Ελευθεριών**» (άρθρα 6-19), της «**Ισότητας**» (άρθρα 20-26), της «**Αλληλεγγύης**» (άρθρα 27-38), των «**Δικαιωμάτων των πολιτών**» (άρθρα 39-46), της «**Δικαιοσύνης**» (άρθρα 47-50).



N. 2472/1997, «Προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα»

N. 3304/2005, «Εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανεξαρτήτως φυλετικής ή εθνοτικής καταγωγής, θρησκευτικών ή άλλων πεποιθήσεων, αναπηρίας, ηλικίας και γενετήσιου προσανατολισμού»

ΥΑ 76017/29.7.02, (ΦΕΚ 1001 τ.Β'/1.8.2002) Υγειονομικής Διάταξης «Περί απαγόρευσης του καπνίσματος σε δημόσιους και ιδιωτικούς χώρους, μεταφορικά μέσα και μονάδες παροχής Υπηρεσιών Υγείας», όπως τροποποιήθηκε από την παρ.11 του άρθρου 17 του **N.3868/2010**.

N.2690/1999 Κώδικας διοικητικής διαδικασίας και νομιμότητας διοικητικής δράσης.

Η Δημόσια Διοίκηση στην υπηρεσία του πολίτη

«Ο πολίτης δικαιούται και οι Δημόσιες Υπηρεσίες υποχρεούνται»

Συνάδελφοι, Συναδέλφισσες,

Είναι γνωστό σε όλους ότι το γραφειοκρατικό πρότυπο της χώρας μας, σε συνδυασμό με τα χαρακτηριστικά του συγκεντρωτισμού και της πελατοκρατίας δημιούργησαν σοβαρές στρεβλώσεις στη δημόσια διοίκηση. Ο πολίτης και ο τρόπος που αυτός βιώνει την καθημερινή λειτουργία της δημόσιας διοίκησης γίνονται το σημείο αναφοράς για τον προσδιορισμό της ποιότητας των παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών.

Κριτική της «παλαιάς» Δημόσιας Διοίκησης

Τα στοιχεία που θεωρήθηκαν υπεύθυνα για την ανάπτυξη αρνητικών συναισθημάτων και μιας μακροχρόνιας κρίσης εμπιστοσύνης των πολιτών απέναντι στη δημόσια διοίκηση είναι συνοπτικά τα ακόλουθα:

- *οι χρονοβόρες και πολυδάπανες γραφειοκρατικές διαδικασίες*
- *οι άσκοπες μετακινήσεις των πολιτών μεταξύ φορέων και υπηρεσιών*
- *η αδιάφορη έως και αρνητική αντιμετώπιση από τους υπαλλήλους*
- *η ελλιπής ενημέρωση*
- *η αδιαφάνεια*
- *η διαφθορά.*

Η γραφειοκρατία στη χώρα μας συνδέθηκε με την ασάφεια των νόμων και την πολυνομία, την ευνοιοκρατία, το χρηματισμό και την ανευθυνότητα. Η γραφειοκρατία πλήττει τη Δημοκρατία και μαζί με τη διαφθορά στο χώρο της δημόσιας διοίκησης αποτελούν τις βασικότερες αιτίες που τραυματίζουν τις σχέσεις κράτους και πολίτη.

Για το λόγο αυτό η μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης αντιμετωπίζεται ως άμεση προτεραιότητα και για τη χώρα μας, λόγω της σημαντικής σημασίας που έχει όχι μόνο για την ταχύτερη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών αλλά και για την επίτευξη κοινωνικής δικαιοσύνης.

Η νέα αντίληψη για τη Δημόσια Διοίκηση

Η ανάγκη μετακίνησης της δημόσιας διοίκησης από την εσωστρέφεια στην εξωστρέφεια και στην ανοικτή στον πολίτη διοίκηση αναγνωρίστηκε ως βασική παράμετρος των απαιτούμενων αλλαγών.

Η επιτυχής εφαρμογή των μεταρρυθμιστικών προσπαθειών που στοχεύουν στην αναβάθμιση της σχέσης κράτους-πολίτη και γενικότερα στην αναδιοργάνωση της δημόσιας διοίκησης βασίζεται σε μια σειρά νέων αρχών και πρακτικών από τις οποίες ξεχωρίζουν:

- η αρχή της διαφάνειας
- η αρχή της πληροφόρησης
- η αρχή της αξιοκρατίας
- η αρχή της ισότιμης αντιμετώπισης των πολιτών
- η αρχή της αξιοπιστίας
- η αρχή της λογοδοσίας
- η αρχή της επιδίωξης της διαρκούς βελτίωσης



Σε μια κοινωνία, όπου ο τρόπος ζωής είναι πολυσύνθετος, η δημόσια διοίκηση πρέπει να εξελίσσεται, να ανταποκρίνεται στις σύγχρονες απαιτήσεις. Μια διοίκηση ανοιχτή και φιλική πρέπει να είναι ικανή για την άμεση και επιτόπια διεκπεραίωση και εξυπηρέτηση των αιτημάτων των πολιτών. Η

εναρμόνιση της λειτουργίας της επιβάλλεται να ικανοποιεί τη θεραπεία των αναγκών των πολιτών, σύμφωνα με τους κανόνες της νομιμότητας. Η διαφάνεια στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης αποτελεί βασική προϋπόθεση για τη διασφάλιση του δημοσίου συμφέροντος.

Την τελευταία δεκαετία έχουν πραγματοποιηθεί αρκετές μεταρρυθμιστικές παρεμβάσεις σε επίπεδο δημόσιας διοίκησης και έχουν επέλθει σημαντικές βελτιώσεις, χωρίς όμως ακόμα να έχει επιτευχθεί το προσδοκώμενο αποτέλεσμα. Οι προσπάθειες συνεχίζονται, και σε αυτές εντάσσεται και η παρούσα δράση, με στόχο να εμπεδωθεί ένα σύστημα δημόσιας διοίκησης που υποστηρίζεται από έμπυχο καταρτισμένο προσωπικό που θα διακρίνεται για τη γνώση, την κοινωνική ευαισθησία και τη νομιμότητα των διοικητικών ενεργειών. Οι υποχρεώσεις του δημοσίου υπαλλήλου-λειτουργού είναι πολλές και τον βαρύνουν **ως εφαρμοστή του δικαίου και φύλακα της νομιμότητας του δημοσίου συμφέροντος.**

Με εκτίμηση

Ο Διευθυντής
της Δ/νσης Δ.Ε. Α' Αθήνας

Αναστάσιος Σαββαΐδης
Φιλόλογος-Ιστορικός