



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ  
ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ  
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ  
ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ  
ΔΥΝΣΗ ΣΧΕΣΕΩΝ ΚΡΑΤΟΥΣ- ΠΟΛΙΤΗ

Αθήνα, 5 Απριλίου 2012

Αρ. Πρωτ.

ΔΙΣΚΠΟ/Φ.18/οικ. 8533

Ταχ. Δ/νση: Βασ. Σοφίας 15  
Ταχ. Κωδ.: 10674, Αθήνα  
Πληροφορίες: Μιχάλης Καραχάλιος,  
Γιάννης Ντινιακός  
Τηλ.: 2131313102, 2131313113  
e-mail : m.karaxalios@ypes.gov.gr  
j.ntiniako@ypes.gov.gr

**ΠΡΟΣ:**

*Όπως στον Πίνακα Αποδεκτών  
(Αποστολή με ηλεκτρονικό  
ταχυδρομείο)*

**ΘΕΜΑ: «Σχέσεις Δημοσίων Υπαλλήλων και Πολιτών: Οδηγός Ορθής  
Διοικητικής Συμπεριφοράς».**

Η εύρυθμη λειτουργία της σύγχρονης δημόσιας διοίκησης συνδέεται άρρηκτα με τη στάση και τη συμπεριφορά των δημοσίων υπαλλήλων τόσο κατά την άμεση επικοινωνία τους με τους πολίτες όσο και κατά το χειρισμό των υποθέσεών τους. Ασφαλώς, οι σχέσεις διοίκησης-πολιτών ρυθμίζονται από συγκεκριμένους νομικούς κανόνες που πραγματώνουν τις αρχές του κράτους δικαίου και της δημοκρατίας.

Ωστόσο, η ποιότητα των σχέσεων διοίκησης-πολιτών δεν περιορίζεται στην εφαρμογή των ρυθμίσεων αυτών, καθώς αυτή εξαρτάται και από τον τρόπο της εφαρμογής τους από τους υπαλλήλους στο πλαίσιο της άσκησης των καθηκόντων τους και της καθημερινής συναλλαγής τους με τους πολίτες.

Για το λόγο αυτό, σε αρκετές χώρες αλλά και σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, καταρτίζονται **κώδικες ή οδηγοί** που αναδεικνύουν τις αρχές και προσδιορίζουν τους κανόνες που πρέπει να διέπουν τη στάση και τη συμπεριφορά των υπαλλήλων τόσο κατά την άμεση συναλλαγή τους με τους πολίτες όσο και κατά το χειρισμό των υποθέσεών τους.

Στο πλαίσιο της ευρύτερης προσπάθειας για την αναδιοργάνωση της δημόσιας διοίκησης, τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχουν οι δημόσιες υπηρεσίες και οι φορείς του δημόσιου τομέα και την αντιμετώπιση των φαινομένων διαφθοράς και κακοδιοίκησης, κρίθηκε απαραίτητη η έκδοση Οδηγού Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς.

Ο παρών Οδηγός φιλοδοξεί να υπηρετήσει τρεις στόχους:

α) να διατυπώσει όσο το δυνατό περισσότερο σαφείς κανόνες συμπεριφοράς για τους δημοσίους υπαλλήλους, ώστε να ενισχυθεί η σύννομη αλλά και η σύμφωνη με την ηθική και την επαγγελματική δεοντολογία συμπεριφορά τους και ιδίως να τους κατευθύνει στο να εξυπηρετούν ουσιαστικά τους πολίτες, στο πλαίσιο πάντα της νομιμότητας, στην δύσκολη αυτή συγκυρία, χρησιμοποιώντας όλη τη γνώση, την εμπειρία τους και κυρίως την ανθρωπιά τους, αποφεύγοντας δηλ. την ψυχρή και γραφειοκρατική διεκπεραίωση των υποθέσεών τους.

β) να επισημάνει και προσδιορίσει τους γραπτούς και άγραφους κανόνες που πρέπει να διέπουν μια σύγχρονη δημόσια υπηρεσία,

γ) να ενημερώσει τους πολίτες για τον τρόπο με τον οποίο οφείλει να τους αντιμετωπίζει η δημόσια διοίκηση, καθώς και για τα βασικά δικαιώματα που τους παρέχονται από το νόμο κατά τις συναλλαγές τους με τις υπηρεσίες της, αλλά και για τις αντίστοιχες υποχρεώσεις τους.

Ο Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς έχει εμπλουτιστεί, μεταξύ άλλων, με τις πλέον πρόσφατες σχετικές ρυθμίσεις, όπως είναι οι διατάξεις περί διαφάνειας στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης, οι ρυθμίσεις του νόμου για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, οι διατάξεις του νέου πειθαρχικού δικαίου των δημοσίων υπαλλήλων κ.τ.λ., συμπεριλαμβάνει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των πολιτών όταν συναλλάσσονται με τις δημόσιες υπηρεσίες, αλλά και αξιοποιεί συγκεκριμένα παραδείγματα περιπτώσεων για την εμπέδωση των Θεμελιωδών Αρχών του Δημοσίου Δικαίου, συμβάλλοντας με αυτό τον τρόπο στην οικοδόμηση αμοιβαίου σεβασμού και εμπιστοσύνης μεταξύ των υπαλλήλων και των πολιτών.

Βασική παραδοχή είναι ότι η συνεργασία υπαλλήλων και πολιτών πρέπει να διέπεται αμοιβαία από τις αρχές του σεβασμού, της ευπρέπειας, της αξιοπιστίας, της καλής πίστης, προκειμένου να είναι αποτελεσματική και αποδοτική και να εμπεδώνει την εμπιστοσύνη του ενός προς τον άλλο.

Συγκεκριμένα, στο **πρώτο κεφάλαιο** του **πρώτου μέρους** του **Οδηγού Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς**, αναφέρονται συνοπτικά οι κανόνες που οφείλουν να διέπουν τη συμπεριφορά και δράση των δημοσίων υπαλλήλων ως εφαρμοστών της κείμενης νομοθεσίας.

Στο **δεύτερο κεφάλαιο** αναλύονται οι κανόνες που πρέπει να ακολουθούν οι δημόσιοι υπάλληλοι τόσο όταν έρχονται σε άμεση προσωπική ή ηλεκτρονική ή δια του τηλεφώνου επικοινωνία με τους πολίτες, όσο και κατά το χειρισμό των υποθέσεών τους. Οι υποχρεώσεις αυτές των δημοσίων υπαλλήλων συνιστούν αντίστοιχα δικαιώματα των πολιτών.

Στο **τρίτο κεφάλαιο** παρουσιάζονται και αναλύονται συνοπτικά οι θεμελιώδεις αρχές του Δημοσίου Δικαίου, οι οποίες αποτελούν κανόνες δράσης της δημόσιας διοίκησης. Για την πληρέστερη κατανόησή τους παρατίθενται σχετικά παραδείγματα, τα οποία προέρχονται από την εμπειρία του Συνηγόρου του Πολίτη.

Στο **δεύτερο μέρος** περιγράφονται οι υποχρεώσεις των πολιτών κατά τις συναλλαγές τους με δημόσιες υπηρεσίες, όπως και τα όρια άσκησης των δικαιωμάτων τους προς αποφυγή τυχόν καταχρήσεων.

Στο **Παράρτημα** παρουσιάζονται επιλεκτικά και αναλύονται σε συνοπτική μορφή βασικά στοιχεία της νομοθεσίας και της νομολογίας που αφορούν στις διοικητικές πράξεις. Επίσης, παρατίθενται διατάξεις που άπτονται των θεμάτων του παρόντος **Οδηγού Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς** (Σύνταγμα της Ελλάδας, Υπαλληλικός Κώδικας, Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας κ.α.).

Οι αρχές και οι κανόνες του **Οδηγού Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς** που απορρέουν από συνταγματικές, νομοθετικές ή κανονιστικές διατάξεις, απευθύνονται στους υπαλλήλους του Δημοσίου (Υπουργεία, Γενικές και Ειδικές Γραμματείες, Αποκεντρωμένες Διοικήσεις, Ανεξάρτητες και Ρυθμιστικές Διοικητικές Αρχές κ.λπ.), των Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού και των λοιπών Ν.Π.Δ.Δ..

Για την ενημέρωση κάθε ενδιαφερομένου, ο **Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς** έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ([www.ydmed.gov.gr](http://www.ydmed.gov.gr), στη διαδρομή Διοικητική Μεταρρύθμιση/Δημόσια Διοίκηση/Σχέσεις Κράτους-Πολίτη).

Παρακαλούνται οι **Διευθύνσεις Διοικητικού/Προσωπικού των Υπουργείων** να γνωστοποιήσουν την εγκύκλιο αυτή σε όλους τους υπαλλήλους του οικείου υπουργείου και στους φορείς που εποπτεύει.

Επίσης, παρακαλούνται οι **Διευθύνσεις Διοίκησης των Αποκεντρωμένων Διοικήσεων** να γνωστοποιήσουν την εγκύκλιο αυτή στους υπαλλήλους τους και στους Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού της χωρικής τους αρμοδιότητας καθώς και σε όλους τους λοιπούς Φορείς που εποπτεύουν.

Όλες οι Διευθύνσεις Διοικητικού/Προσωπικού των δημοσίων υπηρεσιών και των φορέων του δημόσιου τομέα πρέπει να φροντίζουν για τη γνώση του περιεχομένου του Οδηγού Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς από όλους τους υπαλλήλους της αρμοδιότητάς τους και να μεριμνούν για την εφαρμογή του.

Η **Διεύθυνση Σχέσεων Κράτους-Πολίτη του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης** παραμένει στη διάθεσή σας για την παροχή περαιτέρω διευκρινίσεων και πληροφοριών.

**Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ**

**ΔΗΜΗΤΡΗΣ ΡΕΠΠΙΑΣ**

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ (με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο):**

- 1. Γραφείο κ. Πρωθυπουργού**
- 2. Γραφείο κ. Αντιπροέδρου της Κυβέρνησης**
- 3. Όλα τα Υπουργεία**
  - Γραφεία κ. κ. Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών, Υφυπουργών
  - Γραφεία κ. κ. Γενικών και Ειδικών Γραμματέων
  - Γραφεία κ. κ. Νομικών Συμβούλων
  - Διευθύνσεις Διοικητικού
- 4. Αποκεντρωμένες Διοικήσεις**
  - Γραφεία κ.κ. Γενικών Γραμματέων
  - Διευθύνσεις Διοίκησης
- 5. Συνήγορος του Πολίτη**

Χατζηγιάννη Μέξη 5  
Τ.Κ. 115 28, Αθήνα.
- 6. Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα**

Κηφισίας 1-3  
Τ.Κ. 115 23, Αθήνα.
- 7. Εθνικό Συμβούλιο Ραδιοτηλεόρασης**

Αμερικής 5  
Τ.Κ. 105 64, Αθήνα.
- 8. Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών**

Ιερού Λόχου 6  
Τ.Κ. 151 24, Μαρούσι.
- 9. Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού (Α.Σ.Ε.Π.)**

Πουλίου 6 & Λεωφ. Αλεξάνδρας  
Τ.Κ. 115 23, Αθήνα.
- 10. Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων**

Κηφισίας 60  
Τ.Κ. 151 25, Αθήνα.
- 11. Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας**

Πανεπιστημίου 69 & Αιόλου  
Τ.Κ. 105 64, Αθήνα.
- 12. Επιτροπή Ανταγωνισμού**

Πλ. Κάνιγγος  
Τ.Κ. 101 81, Αθήνα.
- 13. Νομικό Συμβούλιο του Κράτους**

Ακαδημίας 68 & Χ. Τρικούπη  
Τ.Κ. 106 78, Αθήνα.
- 14. Γενικό Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης**

Κηφισίας 1-3 & Αλεξάνδρας  
Τ.Κ. 115 23, Αθήνα.
- 15. Σώμα Επιθεωρητών-Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης**

Λ. Συγγρού 60  
Τ.Κ. 117 42, Αθήνα.
- 16. Συνήγορος του Καταναλωτή**

Λ. Αλεξάνδρας 144  
Τ.Κ. 114 71, Αθήνα

**ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΝΟΜΗ:**

1. Γραφείο κ. Υπουργού
2. Γραφεία κ.κ. Υφυπουργών
3. Γραφείο κας Γενικής Γραμματέως
4. Γραφείο κ. Ειδικού Γραμματέα
5. Γραφεία κ.κ. Γενικών Διευθυντών
6. Γραφεία κ.κ. Διευθυντών
7. Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Επεξεργασίας Στοιχείων.  
(αποστολή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στη διεύθυνση [papanikg@ypes.gov.gr](mailto:papanikg@ypes.gov.gr) με την παράκληση για τη δημοσίευση του παρόντος καθώς και του συνημμένου νέου **Οδηγού Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς** στην ιστοσελίδα της Υπηρεσίας μας στη διαδρομή: Διοικητική Μεταρρύθμιση / Δημόσια Διοίκηση / Σχέσεις Κράτους-Πολίτη).