



Ο ΘΕΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΔΙΟΙΚΗΣΕΩΣ

ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ

ΟΔΗΓΟΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ & ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΗΜΕΡΙΔΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΑΤΗ ΣΤΑ ΠΛΑΙΣΙΑ ΤΟΥ ΣΑΑ

28 ΜΑΡΤΙΟΥ 2023

ΝΑΣΙΑ ΔΙΟΝΥΣΙΟΥ

ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΣ Α΄ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΔΙΟΙΚΗΣΕΩΣ



ΚΟΙΝΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ OMBUDSMAN

Η πιο διαδεδομένη
μορφή ελέγχου της
διοίκησης
(130 χώρες +
Ευρωπαίος
διαμεσολαβητής)

Ανεξάρτητη Αρχή ή
αξιωματούχος που
προβλέπεται από
Σύνταγμα ή Νόμο

Ευρύ πεδίο
αρμοδιοτήτων

Ευελιξία στους τρόπους
έρευνας - Ταχύτητα

Κατά κανόνα οι αποφάσεις
του δεν είναι δεσμευτικές
Διαμεσολάβηση
Δημοσιότητα

ΠΕΡΙ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΔΙΟΙΚΗΣΕΩΣ ΝΟΜΟΙ (1991 μέχρι 2022)

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΥΠΑΓΟΝΤΑΙ ΣΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ ΤΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

- Δημόσια Υπηρεσία
- Επιτροπή Εκπαιδευτικής Υπηρεσίας
- Αστυνομία
- Εθνική Φρουρά
- Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου (ΑΗΚ, ΣΥΤΑ, ΡΙΚ, Αρχή Λιμένων Κύπρου κ.ά.)
- Δήμοι και Κοινοτικά Συμβούλια
- Συμβούλια Υδατοπρομήθειας και Συμβούλια Αποχετεύσεων

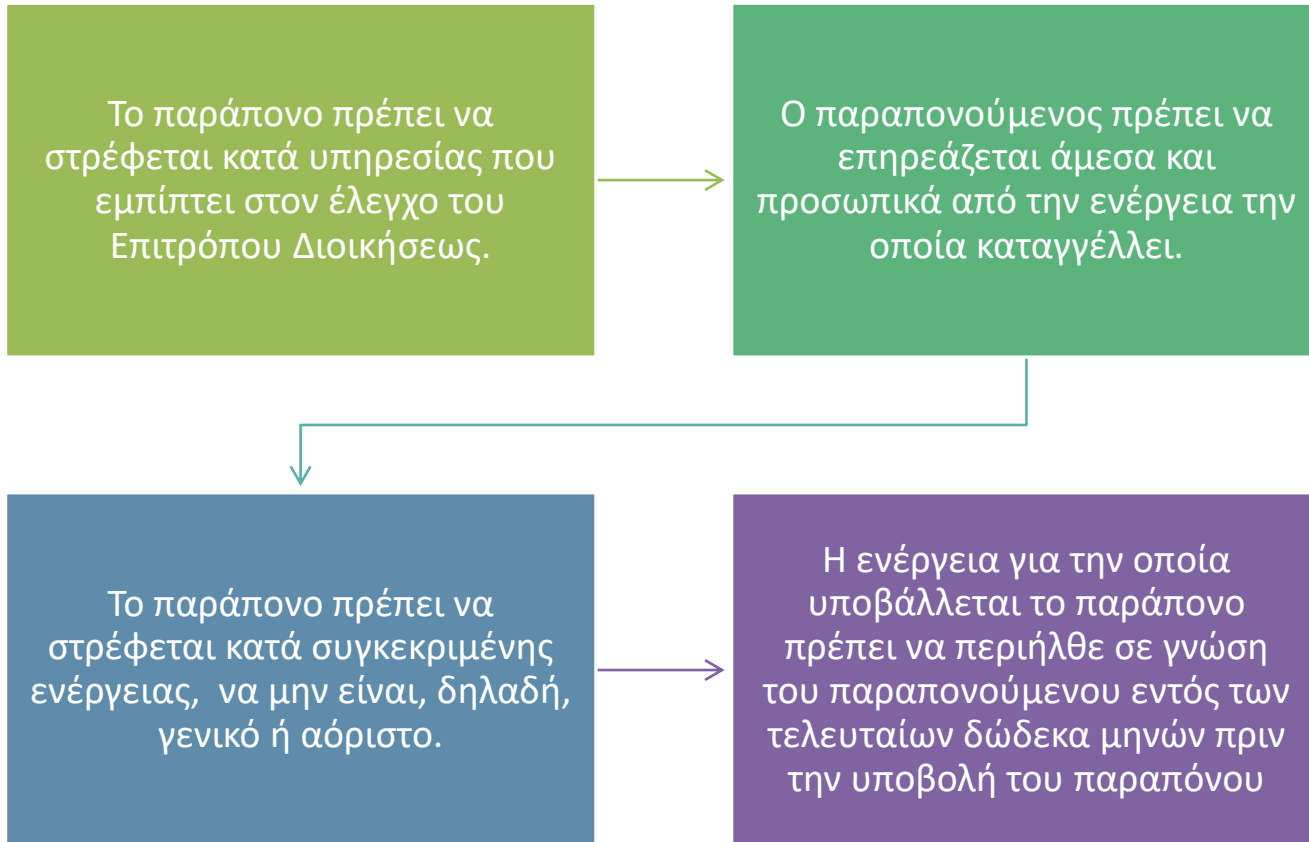
ΠΕΡΙ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΔΙΟΙΚΗΣΕΩΣ ΝΟΜΟΙ (1991 μέχρι 2022)

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΔΕΝ ΥΠΑΓΟΝΤΑΙ ΣΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ ΤΟΥ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ

- Ο Πρόεδρος της Δημοκρατίας
- Η Βουλή των Αντιπροσώπων
- Το Υπουργικό Συμβούλιο
- Το Ανώτατο Δικαστήριο και κάθε υπαγόμενο σε αυτό Δικαστήριο
- Ο Γενικός Εισαγγελέας
- Ο Γενικός Ελεγκτής
- Ο Διοικητής της Κεντρικής Τράπεζας

ΠΕΡΙ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΔΙΟΙΚΗΣΕΩΣ ΝΟΜΟΙ (1991 μέχρι 2022)

ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΓΙΑ ΝΑ ΞΕΚΙΝΗΣΕΙ Η ΕΡΕΥΝΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ



ΠΕΡΙ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΔΙΟΙΚΗΣΕΩΣ ΝΟΜΟΙ (1991 μέχρι 2022)

ΤΟ ΠΑΡΑΠΟΝΟ ΕΙΔΙΚΟΤΕΡΑ ΠΡΕΠΕΙ:

Να στρέφεται
εναντίον
οποιασδήποτε
υπηρεσίας ή
λειτουργού

που ασκεί
εκτελεστική ή
διοικητική
λειτουργία

ότι οποιαδήποτε ενέργειά τους
παραβιάζει:

- Τα ανθρώπινα δικαιώματα ή
- Τους νόμους ή
- Τις αρχές χρηστής διοίκησης & ορθής συμπεριφοράς

ΚΡΑΤΟΣ ΔΙΚΑΙΟΥ – RULE OF LAW

ΠΕΡΙ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΔΙΟΙΚΗΣΕΩΣ ΝΟΜΟΙ (1991 μέχρι 2022)

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΣΤΑ ΠΛΑΙΣΙΑ ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ/ΖΗΤΗΜΑΤΟΣ



ΠΕΡΙ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΔΙΟΙΚΗΣΕΩΣ ΝΟΜΟΙ (1991 μέχρι 2022)

ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΕΡΕΥΝΑΣ

Μη βασιμότητα του παραπόνου

- Ενημέρωση του παραπονουμένου
- Ενδεχόμενη αξιοποίηση ευρημάτων για σκοπούς συστημικής παρέμβασης

Ενδεχόμενη διάπραξη ποινικού ή πειθαρχικού αδικήματος

- Αναφορά στο Γενικό Εισαγγελέα ή την αρμόδια Αρχή

Βασιμότητα του παραπόνου ή διαπίστωση ανάγκης παρέμβασης

- Παρέμβαση με επιστολή προς την Υπηρεσία
- Υποβολή Έκθεσης με συστάσεις/εισηγήσεις
- Ανάληψη δράσης για συνεργασία με την αρμόδια Υπηρεσία

ΠΕΡΙ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΔΙΟΙΚΗΣΕΩΣ ΝΟΜΟΙ (1991 μέχρι 2022)

ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΕΙΣΗΓΗΣΕΙΣ

Δυνατότητα διαβούλευσης με την αρμόδια αρχή για την υλοποίηση των εισηγήσεών του και για την επίλυση του προβλήματος του ενδιαφερόμενου προσώπου.

Προθεσμία στην αρμόδια αρχή για να ενημερώσει ως προς τις ενέργειές της αναφορικά με την εφαρμογή των προτάσεων, εισηγήσεων ή συστάσεων

Εάν παραλείψει ή δεν αποδέχεται και εφόσον ο Επίτροπος κρίνει ότι οι προβληθέντες λόγοι δεν αιτιολογούνται επαρκώς, μπορεί να υποβάλει το αποτέλεσμα των διαβουλεύσεων στο Υπουργικό Συμβούλιο και στη Βουλή, δυνάμενος να δημοσιοποιήσει την άρνηση ή την παράλειψη συμμόρφωσης της αρμόδιας αρχής

ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΟΡΦΩΝ ΕΛΕΓΧΟΥ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΔΙΚΑΣΤΙΚΟΣ

ΕΞΩΔΙΚΑΣΤΙΚΟΣ

Μόνο μετά από ατομική προσφυγή

Με οικονομική επιβάρυνση

Μικρή προθεσμία (75 ημ.)

Αυστηρή τήρηση τυπικών προϋποθέσεων (π.χ. έννομο συμφέρον, εκτελεστές πράξεις)

Αυστηρές διαδικασίες και όρια ελέγχου

Ελέγχει τη νομιμότητα

Δεσμευτικές αποφάσεις

Μετά από ατομικό παράπονο ή αυτεπαγγέλτως

Χωρίς οποιαδήποτε επιβάρυνση

Μεγαλύτερη προθεσμία (1 χρ.)

Πιο χαλαρές προϋποθέσεις (π.χ. δεκτά παράπονα ομάδων προσώπων)

Ευελξία στον τρόπο συλλογής & αξιολόγησης πληροφοριών

Ελέγχει την κακοδιοίκηση (έννοια ευρύτερη της παρανομίας)

Εισηγήσεις – Διαμεσολάβηση – Συστημικές παρεμβάσεις – Ανθρωποκεντρική προσέγγιση

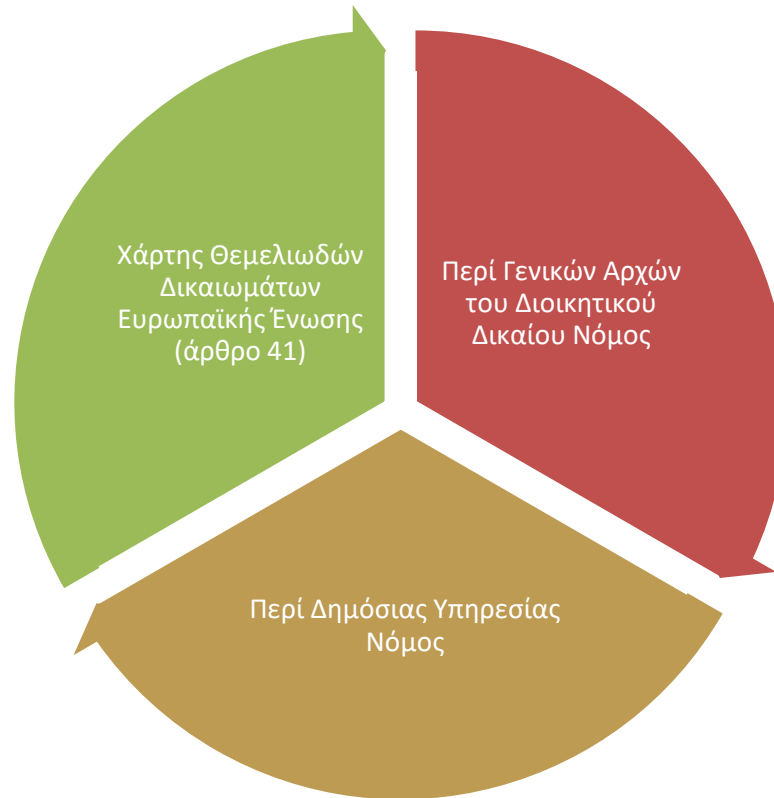
ΚΡΑΤΟΣ ΔΙΚΑΙΟΥ - RULE OF LAW

Άρθρο 2 Σ.Ε.Ε.

Η Ένωση βασίζεται στις αξίες του σεβασμού της ανθρώπινης αξιοπρέπειας, της ελευθερίας, της δημοκρατίας, της ισότητας, **του κράτους δικαίου**, καθώς και του σεβασμού των ανθρώπινων δικαιωμάτων, συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων των προσώπων που ανήκουν σε μειονότητες. Οι αξίες αυτές είναι κοινές στα κράτη μέλη εντός κοινωνίας που χαρακτηρίζεται από τον πλουραλισμό, την απαγόρευση των διακρίσεων, την ανοχή, τη δικαιοσύνη, την αλληλεγγύη και την ισότητα μεταξύ γυναικών και ανδρών.



ΚΑΝΟΝΕΣ ΧΡΗΣΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΡΘΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ



Ο ΠΕΡΙ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΡΧΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΝΟΜΟΣ - Ν. 158(Ι)/1999 ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΝΟΜΙΜΟΤΗΤΑΣ

Νόμιμα πλαίσια της διοικητικής δράσης:

Οι δραστηριότητες (όρια και έκταση εξουσία) της διοίκησης

προσδιορίζονται και
περιορίζονται

από το εκάστοτε ισχύον
δίκαιο

(Σύνταγμα, ενωσιακό δίκαιο, νόμους και διοικητικές κανονιστικές πράξεις).

Κρίσιμο νομοθετικό καθεστώς:

Απόφαση βάσει νομοθετικού καθεστώτος που ισχύει κατά το χρόνο της έκδοσης της πράξης, ανεξάρτητα αν αυτό ήταν διαφορετικό κατά την υποβολής της αίτησης.

ΌΜΩΣ: Όταν η διοίκηση, έπειτα από πάροδο εύλογου χρόνου, παραλείπει να προβεί σε εξέταση, λαμβάνεται υπόψη το καθεστώς που ίσχυε την εκπνοή του εύλογου χρόνου.

Άσκηση αρμοδιότητας μέσα σε εύλογο χρόνο:

Όστε η απόφασή του να είναι επίκαιρη σε σχέση με τα πραγματικά ή νομικά γεγονότα στα οποία αναφέρεται. Ο καθορισμός του εύλογου χρόνου εξαρτάται από τις εκάστοτε ειδικές συνθήκες.



Αλλιώς: **Παράλειψη
οφειλόμενης νόμιμης
ενέργειας**

Ο ΠΕΡΙ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΡΧΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΝΟΜΟΣ - Ν. 158(I)/1999 ΑΙΤΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ

ΕΠΑΡΚΗΣ ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΑ:

Η αιτιολογία μιας διοικητικής πράξης πρέπει να είναι σαφής, ώστε να μην αφήνει αμφιβολίες ως προς το ποιος ήταν ο πραγματικός λόγος που οδήγησε στη λήψη της απόφασης.

Δεν αποτελεί επαρκή αιτιολογία η αναφορά γενικών χαρακτηρισμών, ούτε η απλή αναφορά των γενικών όρων του νόμου, ούτε η γενική και αόριστη επίκληση του δημόσιου συμφέροντος

Ο ΠΕΡΙ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΡΧΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΝΟΜΟΣ - Ν. 158(Ι)/1999 **ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΙΣΟΤΗΤΑΣ**



Ο ΠΕΡΙ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΡΧΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΝΟΜΟΣ - Ν. 158(I)/1999 ΑΡΧΕΣ ΦΥΣΙΚΗΣ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ

Αρχή της αμεροληψίας

- Κάθε διοικητικό όργανο που μετέχει στην παραγωγή διοικητικής πράξης πρέπει να παρέχει τα εχέγγυα της αμερόληπτης κρίσης.
- Δε μετέχει στην παραγωγή διοικητικής πράξης πρόσωπο που έχει ιδιαίζουσα σχέση ή συγγενικό δεσμό ή βρίσκεται σε οξεία έχθρα με το άτομο που αφορά η εξεταζόμενη υπόθεση ή που έχει συμφέρον για την έκβασή της.

Δικαίωμα προηγούμενης ακρόασης

- Το δικαίωμα ακρόασης παρέχεται σε κάθε πρόσωπο που θα επηρεαστεί από την έκδοση πράξης ή διοικητικού μέτρου πειθαρχικής φύσης ή που έχει το χαρακτήρα της κύρωσης ή που είναι άλλως πώς δυσμενούς φύσης
- Διοικητικό όργανο που προτίθεται να στηρίξει την απόφασή του σε ισχυρισμούς εναντίον ενός προσώπου οφείλει να παράσχει την ευκαιρία στο πρόσωπο αυτό να υποβάλει τις απόψεις του

Ο ΠΕΡΙ ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΡΧΩΝ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΝΟΜΟΣ - Ν. 158(Ι)/1999

ΟΡΘΗ ΑΣΚΗΣΗ ΔΙΑΚΡΙΤΙΚΗΣ ΕΞΟΥΣΙΑΣ

Άσκηση της διακριτικής εξουσίας:

Νομική υποχρέωση
Δεν είναι επιτρεπτό το αρμόδιο
διοικητικό όργανο να
υποκαθίσταται από άλλο.

Επαρκής έρευνα

όλων των σχετικών με την
υπόθεση γεγονότων.

Πλάνη: Η στήριξη σε πραγματικά
γεγονότα & προϋποθέσεις εξ
αντικειμένου ανύπαρκτα ή
παράλειψη συνεκτίμησης των
ουσιωδών πραγματικών
γεγονότων

Στοιχεία κρίσης:

Νόμιμα και σχετικά με τον
επιδιωκόμενο από το νόμο
σκοπό.

Κατάχρηση εξουσίας:

Επιδίωξη σκοπού κατάδηλα
ξένου προς το σκοπό του νόμου
ή η υπέρβαση των ακραίων
ορίων της διακριτικής εξουσίας)

ΧΑΡΤΗΣ ΘΕΜΕΛΙΩΔΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ Ε.Ε. (2009)



Άρθρο 41 - Δικαίωμα χρηστής διοίκησης

1. Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα στην αμερόληπτη, δίκαιη και εντός ευλόγου προθεσμίας εξέταση των υποθέσεών του από τα θεσμικά και λοιπά όργανα και τους οργανισμούς της Ένωσης.
2. Το δικαίωμα αυτό περιλαμβάνει ιδίως: α) το δικαίωμα κάθε προσώπου σε προηγούμενη ακρόαση πριν να ληφθεί ατομικό μέτρο εις βάρος του, β) το δικαίωμα κάθε προσώπου να έχει πρόσβαση στον φάκελό του, τηρουμένων των νομίμων συμφερόντων της εμπιστευτικότητας και του επαγγελματικού και επιχειρηματικού απορρήτου, γ) την υποχρέωση της διοίκησης να αιτιολογεί τις αποφάσεις της.
3. Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα στην αποκατάσταση εκ μέρους της Ένωσης της ζημίας που του προξένησαν τα θεσμικά όργανα ή οι υπάλληλοί της κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, σύμφωνα με τις γενικές αρχές που είναι κοινές στα δίκαια των κρατών μελών.
4. Κάθε πρόσωπο μπορεί να απευθύνεται στα θεσμικά όργανα της Ένωσης σε μία από τις γλώσσες των Συνθηκών και πρέπει να λαμβάνει απάντηση στην ίδια γλώσσα.

ΕΥΡΩΠΑΙΚΟΣ ΚΩΔΙΚΑΣ ΟΡΘΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ (2012)



Commission of the European Communities

The European Code of Good Administrative Behaviour

2012



ΕΥΡΩΠΑΙΚΟΣ ΚΩΔΙΚΑΣ ΟΡΘΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ (2012)

Έχει άμεση εφαρμογή μόνο στα θεσμικά όργανα και στους υπαλλήλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Όμως, ο Κώδικας έχει αποτελέσει πηγή έμπνευσης για την κατάρτιση παρόμοιων κειμένων τόσο σε διάφορα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης όσο και σε υποψήφια και τρίτες χώρες.

Επιπλέον, το δικαίωμα στη χρηστή διοίκηση αποτελεί γενική αρχή του δικαίου της ΕΕ. Τα κράτη μέλη δεσμεύονται από τις γενικές αρχές όταν αυτά ενεργούν εντός του πεδίου εφαρμογής του δικαίου της ΕΕ.

ΕΥΡΩΠΑΙΚΟΣ ΚΩΔΙΚΑΣ ΟΡΘΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ (2012)

Αποσκοπεί στη θεμελίωση μιας διοικητικής νοοτροπίας εξυπηρέτησης του πολίτη , στο πλαίσιο της οποίας οι υπάλληλοι της Ε.Ε. κατανοούν και αφομοιώνουν πλήρως τις αρχές της χρηστής διοίκησης

Θεμελιώδεις αρχές της δημόσιας διοίκησης

- Αφοσίωση στην Ε.Ε. και στους πολίτες της
- Ακεραιότητα
- Αντικειμενικότητα
- Σεβασμός προς τους άλλους
- Διαφάνεια

ΕΥΡΩΠΑΙΚΟΣ ΚΩΔΙΚΑΣ ΟΡΘΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ

Ειδικότερες αρχές - Δικαίωμα προσφυγής στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή

Νομιμότητα

Απουσία Διακρίσεων

Αναλογικότητα

Απουσία κατάχρησης εξουσίας

Αμεροληψία και ανεξαρτησία

Αντικειμενικότητα

Νόμιμες προσδοκίες, συνέπεια & παροχή συμβουλών

Δικαιοσύνη

Ευγένεια

Απάντηση στη γλώσσα του πολίτη

Επιβεβαίωση παραλαβής
& στοιχεία αρμόδιου υπαλλήλου

Υποχρέωση διαβίβασης στις αρμόδιες υπηρεσίες

Δικαίωμα ακρόασης και έκφρασης άποψης

Εύλογη προθεσμία για λήψη απόφασης (κατά κανόνα 2 μήνες)

Καθήκον αιτιολόγησης των αποφάσεων

Αναφορά των δυνατοτήτων προσφυγής

Προστασία δεδομένων

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΟΔΗΓΩΝ ΑΛΛΩΝ ΚΡΑΤΩΝ



Ηνωμένο Βασίλειο, Civil Service Code

As a civil servant, you are expected to carry out your role with dedication and a commitment to the Civil Service and its core values: integrity, honesty, objectivity and impartiality. These core values support good government and ensure the achievement of the highest possible standards in all that the Civil Service does. This in turn helps the Civil Service to gain and retain the respect of Ministers, Parliament, the public and its customers.

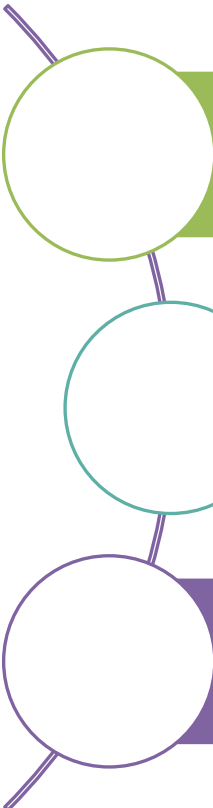
Ιρλανδία, Civil Service Code of Standards and Behaviour

“The mission of the Civil Service is the achievement of an excellent service for Government and the other institutions of State as well as for the public as citizens and users of public services, based on principles of integrity, impartiality, effectiveness, equity and accountability.”

ΟΔΗΓΟΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ (2013)



ΟΔΗΓΟΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ



Καταρτίστηκε από το Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού και το Γραφείο Επιτρόπου Διοικήσεως και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων

Ερμηνεύει, κωδικοποιεί και εξειδικεύει **ισχύουσες υποχρεώσεις** και τα **πρότυπα** συμπεριφοράς και δεοντολογίας

Απευθύνεται σε όλους τους δημόσιους υπαλλήλους, σε κάθε βαθμίδα ιεραρχίας

ΟΔΗΓΟΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ

ΒΑΣΙΚΟΙ ΣΚΟΠΟΙ

Εύχρηστο εργαλείο εργασίας και κατευθύνσεων

Ενίσχυση της ευαισθητοποίησης και της γνώσης/κρίσης

Εμπεριστατωμένη πηγή πληροφόρησης για τους πολίτες

ΑΠΩΤΕΡΕΣ ΑΞΙΩΣΕΙΣ

Θεμελίωση κουλτούρας σεβασμού, εξυπηρέτησης και επαγγελματισμού

Αναβάθμιση των υπηρεσιών προς τους πολίτες– εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης

Αποκατάσταση της σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ κράτους και πολιτών

ΟΔΗΓΟΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ

Μέρος
Α΄:

Συμπεριφορά δημοσίων
υπαλλήλων όταν έρχονται σε
άμεση, προσωπική ή τηλεφωνική
επαφή με τους πολίτες

Ευπρέπεια

Επαγγελματισμός

Εντιμότητα

ΟΔΗΓΟΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ

ΕΥΠΡΕΠΕΙΑ: Τήρηση των κοινά αποδεκτών κανόνων κοινωνικής ευπρέπειας σε κάθε επαφή με το κοινό

Ευγένεια και θετική στάση – Σεβασμός – Εξυπηρέτηση – Αποφυγή εντάσεων

Απαραίτητη προσοχή, ενδιαφέρον, διακριτικότητα

Αποφυγή φράσεων που μπορεί να εκληφθούν ως προσβλητικές, μειωτικές ή ρατσιστικές – Συμπεριφορά χωρίς διακρίσεις

Σχέσεις με συναδέλφους

Τήρηση ωραρίου εργασίας – Σωστή χρήση δημόσιων πόρων

Ευπρεπής εμφάνιση

ΟΔΗΓΟΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΣΜΟΣ: Εξυπηρέτηση κοινού με άρτιο και αποτελεσματικό τρόπο.

Πλήρης γνώση αντικειμένου εργασίας – Ενδιαφέρον για κατάρτιση

Ενημέρωση με απλούς, ακριβείς και κατανοητούς όρους –
Παροχή διευκολύνσεων

Άμεση ανταπόκριση στην αλληλογραφία, τηλεφωνικές κλήσεις,
emails - Τήρηση δεσμεύσεων

Χρονική προτεραιότητα / Θέματα επείγουσας ή ανθρωπιστικής
φύσεως

Αποφυγή άσκοπων διαδικαστικών βαρών

Χειρισμός των υποθέσεων με ποιότητα, ταχύτητα και υπευθυνότητα

ΟΔΗΓΟΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ

ΕΝΤΙΜΟΤΗΤΑ: Σεβασμός στην αποστολή για εξυπηρέτηση του δημόσιου συμφέροντος και του συνόλου των πολιτών.

Αντικειμενικότητα, Αμεροληψία, Ανιδιοτέλεια

Μη παροχή ευνοϊκής εξυπηρέτησης

Μη αποδοχή δώρων, ανταλλαγμάτων

Ιδιωτική ζωή υπαλλήλου

Διασφάλιση κομματικής ουδετερότητας της δημόσιας υπηρεσίας

Υποχρέωση για αναφορά πράξεων διαφθοράς ή δωροδοκίας

ΟΔΗΓΟΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ (2013)

Μέρος
Β΄:

Γενικές αρχές δεοντολογίας δημοσίων υπαλλήλων
κατά τον χειρισμό των υποθέσεων των πολιτών

Τήρηση της
Νομιμότητας

Αμεροληψία
και
αντικειμενικ
ότητα

Αξιοπιστία,
υπευθυνότητ
α, διαφάνεια

Ίση
μεταχείριση
και Αποφυγή
Διακρίσεων

Προστασία
Προσωπικών
Δεδομένων

Αρχές της
Χρηστής
Διοίκησης

Σας ευχαριστώ για την προσοχή!

Στοιχεία επικοινωνίας:

Νάσια Διονυσίου,
τηλ: 22 405526,
ndionysiou@ombudsman.gov.cy