



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
 ΙΔΡΥΜΑ  
 ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ  
 ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ

ΕΝΙΑΙΟ ΤΑΜΕΙΟ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΜΙΣΘΩΤΩΝ

ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
 Δ/ΝΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΑΠΛ/ΣΗΣ ΔΙΑΔ/ΣΙΩΝ  
 ΤΜΗΜΑ ΑΠΛ/ΣΗΣ ΔΙΑΔ/ΣΙΩΝ & ΠΑΡ/ΤΑΣ

Ταχ. Δ/νση : Μενάνδρου 41 - 43  
 Ταχ. Κώδικας: 104 37 ΑΘΗΝΑ  
 Πληροφορίες : Α. Στεργίου  
 Τηλέφωνο : 210-52.35.659  
 FAX : 210-52.22.994  
 E-mail : [dieforga@ika.gr](mailto:dieforga@ika.gr)

Βαθμός Ασφαλείας  
 .....

Αθήνα, 28 Μαΐου 2012

Αριθμ. Πρωτ. Βαθμός Πρωτ/τας  
 Γ99/16

ΓΕΝΙΚΟ ΕΓΓΡΑΦΟ

**ΠΡΟΣ:**

1. Όλα τα Υποκ/τα και Παρ/τα του  
 ΙΚΑ-ΕΤΑΜ  
 2. Γραφεία Συντονιστών ΙΚΑ-  
 ΕΤΑΜ

**ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ:**

Δ/νσεις της Διοίκησης ΙΚΑ-ΕΤΑΜ

**Θ Ε Μ Α** : : «Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς»

Σας γνωρίζουμε, ότι στην ψηφιακή βιβλιοθήκη της ιστοσελίδας του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ έχει αναρτηθεί ο **ΟΔΗΓΟΣ ΟΡΘΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ** που εκδόθηκε από το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και συντάχθηκε σε συνεργασία με τον Συνήγορο του Πολίτη.

Η ύλη του κατανέμεται σε δύο κύρια μέρη και συνοδεύεται από παράρτημα. Ειδικότερα:

#### 1<sup>ο</sup> Μέρος

Στο πρώτο κεφάλαιο προσδιορίζονται συνοπτικά οι κανόνες δράσης και συμπεριφοράς των δημοσίων υπαλλήλων που απορρέουν από το Σύνταγμα και τον Υπαλληλικό Κώδικα.

Στο δεύτερο κεφάλαιο αναλύονται οι κανόνες συμπεριφοράς και οι υποχρεώσεις των δημόσιων υπαλλήλων τόσο κατά την άμεση προσωπική ή μέσω τηλεφώνου επικοινωνία με τους πολίτες όσο και κατά τον χειρισμό των υποθέσεων των πολιτών.

Στο τρίτο κεφάλαιο διατυπώνονται οι θεμελιώδεις αρχές του Διοικητικού Δικαίου που πρέπει να διέπουν τη διοικητική δράση ώστε να διασφαλίζεται ουσιαστικά η εξυπηρέτηση του πολίτη, όπως οι αρχές της νομιμότητας, της χρηστής διοίκησης, της καλής πίστης, της επιείκειας, της αναλογικότητας, της ισότητας, η άσκηση της διακριτικής ευχέρειας κλπ. Στο κεφάλαιο αυτό παρατίθενται και σχετικά παραδείγματα υποθέσεων που έχουν χειριστεί οι

Υπηρεσίες του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και οι Υπηρεσίες του Συνηγόρου του Πολίτη.

## 2<sup>ο</sup> Μέρος

Περιλαμβάνονται οι υποχρεώσεις των πολιτών κατά τις συναλλαγές τους με τις δημόσιες υπηρεσίες

## Παράρτημα

Στο Παράρτημα γίνεται αναφορά στις διοικητικές πράξεις, τις κατηγορίες αυτών, την ισχύ, την αιτιολογία τους, καθώς και τα σχετικά με την ανάκληση νόμιμων και παράνομων διοικητικών πράξεων. Επίσης περιλαμβάνονται τα κείμενα των σχετικών με τα θέματα που περιέχονται στον οδηγό διατάξεων του Συντάγματος, του Υπαλληλικού Κώδικα (ν. 3528/2007), του Πειθαρχικού Δικαίου Δημοσίων Πολιτικών Υπαλλήλων και Υπαλλήλων ΝΠΔΔ (Ν. 4057/12), του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και λοιπών σχετικών νόμων.

Ο Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς, αποτελεί μια κωδικοποίηση των σχετικών με τη συμπεριφορά των δημοσίων υπαλλήλων διατάξεων και οδηγιών που έχουν εκδοθεί μέχρι σήμερα, στις οποίες παραπέμπει. Εκτός όμως των ανωτέρω, κωδικοποιεί και άγραφους κανόνες καλής συμπεριφοράς που υπαγορεύονται από την ευπρέπεια και το σεβασμό που κάθε άτομο οφείλει απέναντι στους συνανθρώπους του. Οι κανόνες αυτοί περιλαμβάνονται στο δεύτερο κεφάλαιο του πρώτου μέρους. Ενδεικτικά αναφέρουμε τις υποχρεώσεις του υπαλλήλου: Να έχει επιμελημένη και ευπρεπή εμφάνιση, να συμπεριφέρεται με ευγένεια και κοσμιότητα, να απευθύνεται στους πολίτες στον πληθυντικό, να αντιμετωπίζει με διακριτικότητα και ευαισθησία τους πολίτες ιδιαίτερα όταν βρίσκονται σε κατάσταση πένθους, σύγχυσης, ψυχικού κλονισμού, να εξηγεί στους πολίτες με τρόπο απλό και κατανοητό τα σχετικά με την υπόθεσή τους, να τηρεί σειρά προτεραιότητας, να επιδεικνύει ιδιαίτερη προσοχή απέναντι σε άτομα που δεν μιλούν καλά ελληνικά, να αντιμετωπίζει με ψυχραιμία πολίτες δύστροπους ή ιδιαίτερα εριστικούς, αποφεύγοντας εντάσεις και διαπληκτισμούς.

Με αφορμή το γεγονός ότι η Δ/νή μας έχει πολλές φορές δεχθεί διαμαρτυρίες πολιτών, θεωρούμε ότι από τις υποχρεώσεις, που περιέχονται στον οδηγό πρέπει να γίνει ιδιαίτερη αναφορά στην υποχρέωση των υπαλλήλων να απαντούν στις τηλεφωνικές κλήσεις (Σχετ. η υπ' αριθμ. 8/2011 εγκύκλιος της Δ/νσης μας).

Όλοι οι κανόνες είναι γνωστοί και αυτονόητοι και η εφαρμογή τους συνιστά την καθημερινότητα μεγάλου αριθμού υπαλλήλων. Ωστόσο η αποτύπωσή τους στον οδηγό, σύμφωνα και με τα αναφερόμενα στον πρόλογο της έκδοσής του, «**διαμορφώνει ένα πλαίσιο στο οποίο ο πολίτης και η διοίκηση θα γνωρίζουν με ακρίβεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους**» .

Το πλήρες κείμενο του Οδηγού Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, στο τοπικό δίκτυο ΟΠΣ, στη διαδρομή: **Αρχική σελίδα – Ενημερώσεις - Δ/ση Εκπαίδευσης & Ενημέρωσης - Βοηθήματα – Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς** και από την κοινοποίηση του παρόντος εγγράφου μας, θεωρείται ότι έχουν λάβει γνώση του περιεχομένου του όλοι οι υπάλληλοι.

**ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ**  
**Η Προϊσταμένη του Τμήματος**  
**Γραμματειακής Υποστήριξης και**  
**Διοικητικής Μέριμνας**

**Η ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΤΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ Δ/ΣΗΣ**  
**ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

**ΛΟΥΡΙΔΟΥ ΑΝΤΩΝΙΑ**