

Οδηγός καλής συμπεριφοράς δημοσίων υπαλλήλων



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ
ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

www.gspa.gr

ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

www.synigoros.gr

*«Οι 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*

ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ



ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ



Ο ΔΗΓΟΣ ΚΑΛΗΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ που έχετε στα χέρια σας, είναι καρπός μιας προσπάθειας που καταβλήθηκε από υπαλλήλους της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης **για να μιλήσουμε για τα αυτονόητα.**

Το να μιλάει κανείς σήμερα για τα αυτονόητα αποτελεί είδηση. Αυτό αποτυπώνεται πλέον και στον καθημερινό μας λόγο καθώς έχει εκλείψει κάθε αναφορά σε αξίες και αρχές, στο καθήκον, την ευθύνη και **το φιλότιμο.** Οι έννοιες αυτές εκλαμβάνονται σήμερα αδικώς ως αναχρονιστικές, όταν συγκρίνονται με αυτές της αποτελεσματικότητας, της αποδοτικότητας και της υψηλής προστιθέμενης αξίας.

Τι είναι όμως αυτό που κάνει μια Διοίκηση αποτελεσματική, ανοικτή και προσανατολισμένη προς τον πολίτη, κοντολογίς **χρηστή διοίκηση;** Αρκεί η αναδιοργάνωση, ο ανασχεδιασμός και η απλούστευση των διαδικασιών; Αρκεί από μόνη της η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών; Μήπως τελικά όλα αυτά παραμένουν κενό γράμμα, όταν παράλληλα δεν συμπορεύονται με την αλλαγή της νοοτροπίας των υπαλλήλων, οι οποίοι καλούνται να τα εφαρμόσουν στην πράξη;

Πολλά χρήματα δαπανήθηκαν τα τελευταία είκοσι χρόνια σε υποδομές πληροφορικής στο δημόσιο τομέα. Η αλλαγή νοοτροπίας όμως, η δημιουργία μιας νέας «διοικητικής κουλτούρας» που να μπορεί να συνυπάρξει και να υποστηρίξει μαζικά τις νέες (υπο-) δομές παραμένει εισέτι το ζητούμενο.

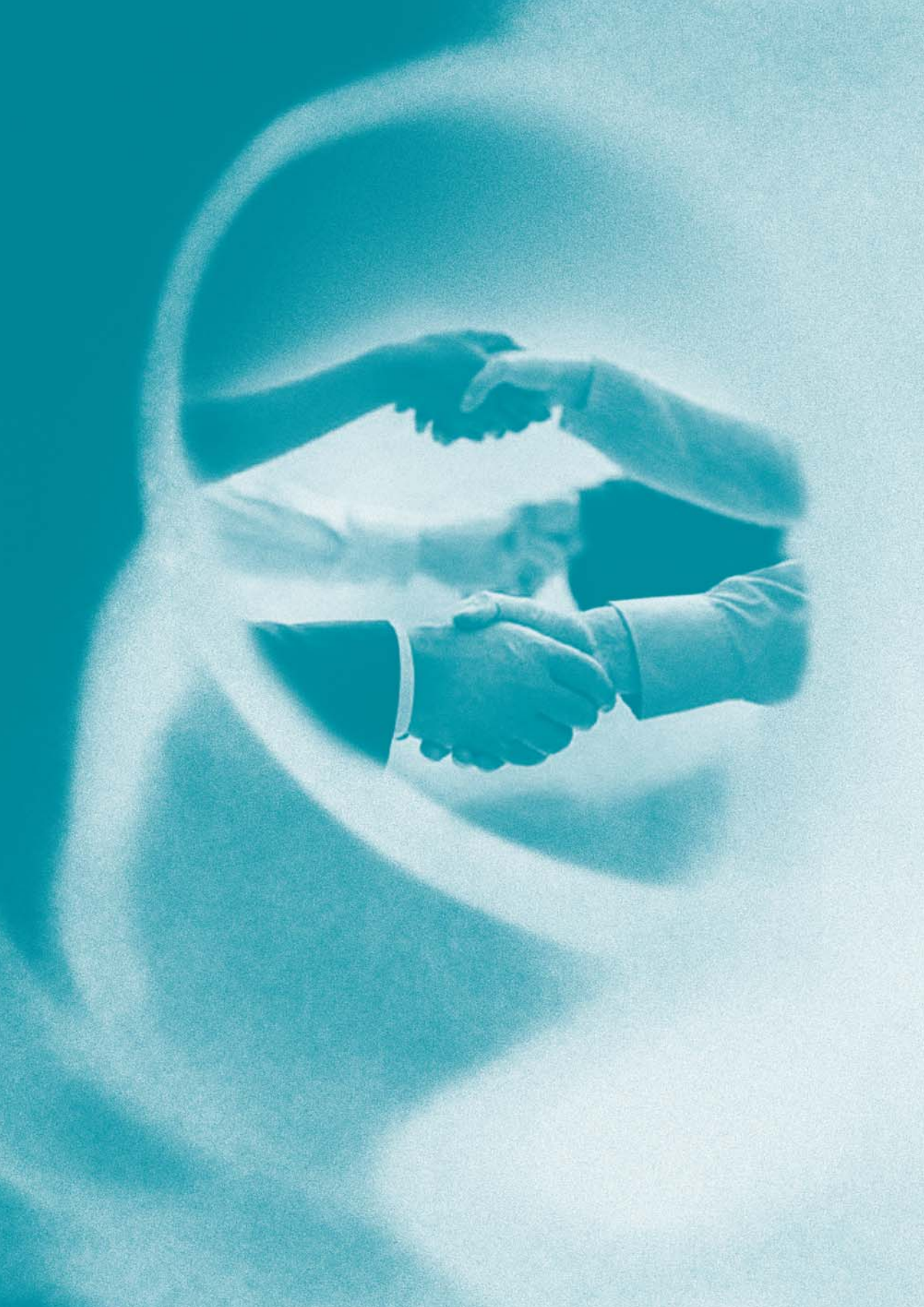
Στο μεταβατικό στάδιο, που διανύουμε, καλούμεθα να δώσουμε έμφαση στον ανθρώπινο παράγοντα, στο έμπυχο δυναμικό της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης.


Θέλουμε έναν υπάλληλο που να έχει συναίσθηση της αποστολής του, να **είναι** – όπως δηλώνει και η λέξη – **στην υπηρεσία του πολίτη,** και όχι έναν υπάλληλο «τυραννίσκο του πολίτη» που οχυρώνεται πίσω από τις «απρόσωπες διαδικασίες», το «άψυχο γράμμα του νόμου» και την «έλλειψη αρμοδιότητας» για να αποφύγει να ενεργήσει υπέρ του πολίτη.

Εν κατακλείδι, για την «επανάδρυση του κράτους» δεν αρκούν οι παρεμβάσεις στη δομή, την οργάνωση και τις διαδικασίες, αλλά **απαιτείται ο εμπλουτισμός της ανθρώπινης συνείδησης με εκείνα τα ποιοτικά στοιχεία** που θα αποτελέσουν και τα αντισώματα απέναντι στις όποιες παθογένειες της Δημόσιας Διοίκησης.

ΑΠΟΣΤΟΛΟΣ ΑΝΔΡΕΟΥΛΑΚΟΣ

Υφυπουργός Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης





ΕΚΠΟΝΩΝΤΑΣ σε συνεργασία με το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης έναν οδηγό καλής συμπεριφοράς για τον δημόσιο υπάλληλο, ο Συνήγορος του Πολίτη προσπάθησε να διατυπώσει κάποιους βασικούς κανόνες που πρέπει να ακολουθεί ο δημόσιος υπάλληλος *όταν έρχεται σε άμεση, προσωπική επαφή με τον πολίτη*. Ο αναγνώστης θα διαπιστώσει ότι δεν πρόκειται για έναν ψυχρό και άκαμπτο κώδικα διατάξεων, αλλά για κάποιους κοινώς αποδεκτούς κανόνες κοινωνικής ευπρέπειας και επαγγελματικής δεοντολογίας, που αποδίδουν πάντως, άμεσα ή έμμεσα, ισχύον δημοσιούπαλληλικό δίκαιο.

Ασφαλώς, ως κοινώς αποδεκτοί, οι κανόνες αυτοί θα έπρεπε να θεωρούνται αυτονόητοι και να εφαρμόζονται τρόπον τινά αυτομάτως. Δυστυχώς, ο Συνήγορος του Πολίτη είναι σε θέση να γνωρίζει ότι η καθημερινή συναλλαγή των πολιτών με τους δημοσίους υπαλλήλους συχνά διεξάγεται σε ένα κλίμα τελείως διαφορετικό, προϊόν κυρίως της αμοιβαίας καχυποψίας που διέπει τις μεταξύ τους σχέσεις. Η ευθύνη για να σπάσει αυτός ο φαύλος κύκλος δεν βαρύνει όμως εξίσου και τους δύο, αλλά πρωτίστως τη δημόσια διοίκηση.

Εάν βελτιώσουμε πρώτοι εμείς –δημόσιοι υπάλληλοι και λειτουργοί– τη συμπεριφορά μας απέναντι στον πολίτη, είμαι βέβαιος ότι και αυτός θα το αναγνωρίσει και μάλιστα με το παραπάνω. Αυτό τουλάχιστον επιβεβαιώνεται καθημερινά η εμπειρία όλων μας όσοι εργαζόμαστε στον Συνήγορο του Πολίτη.

Το δεύτερο μέρος του οδηγού αφορά *τον χειρισμό των υποθέσεων των πολιτών*. Εδώ, πλέον, δεν πρόκειται για κανόνες που διέπουν τη διαπροσωπική σχέση δημόσιου υπάλληλου - πολίτη, αλλά για τις ποικίλες υποχρεώσεις που βαρύνουν τον πρώτο εξ αυτών ως εφαρμοστή του δικαίου, ως φύλακα της νομιμότητας και του δημοσίου συμφέροντος. Ο ανά χείρας οδηγός δεν επαναλαμβάνει κανόνες που έχει θέσει ο νομοθέτης ή έχει διατυπώσει η νομολογία των δικαστηρίων, αλλά επιχειρεί να διατυπώσει, με τρόπο απλό και κατανοητό, κάποιες γενικές αρχές που διέπουν τη δημόσια διοικητική δράση, π.χ. την αρχή της αναλογικότητας, της ισότητας κ.λπ.. Μολονότι αυτές τις αρχές συχνά καλείται ο δημόσιος υπάλληλος κατά την άσκηση των καθηκόντων του να τις εξειδικεύσει ο ίδιος, εξίσου συχνά το αποφεύγει είτε διότι δεν έχει σαφείς οδηγίες είτε λόγω ευθυνοφοβίας. Αυτό έχει ως συνέπεια να προσκολλάται η διοίκηση στο γράμμα του νόμου, με αποτελέσματα που συχνά αποδεικνύονται άκρως ανεπιεική για τον πολίτη. Και σ' αυτό το σημείο πιστεύω ότι η εμπειρία του Συνήγορου του Πολίτη μπορεί να αποβεί επωφελής για τη δημόσια διοίκηση.

Με το ανά χείρας πόνημα ο Συνήγορος του Πολίτη και το ΥπεσδΔΑ προσπαθούν να ανταποκριθούν στην παιδευτική αποστολή που εκ των πραγμάτων καλούνται να εκπληρώσουν έναντι της υπόλοιπης δημόσιας διοίκησης. Ως καλοί δάσκαλοι, βεβαίως, πρέπει πρώτα απ' όλα να γνωρίζουν ότι αυτά που φιλοδοξούν να διδάξουν στους άλλους, πρέπει οι ίδιοι να τα εφαρμόζουν με θρησκευτική ευλάβεια.

ΓΙΩΡΓΟΣ Β. ΚΑΜΙΝΗΣ

Συνήγορος του Πολίτη



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

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.

a.

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
Δημοσιούπαλληλικός 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.λπ..

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.

Δημοσιούπαλληλικός Κώδικας
άρθρο 27 παρ.2 και
άρθρο 107 παρ. 1 περ. ιβ

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.

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.

Δημοσιούπαλληλικός Κώδικας
άρθρο 27 παρ. 2

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.

Ακόμη κι όταν έρχεται σε επαφή με πολίτη δύστροπο ή ιδιαίτε-
τως εριστικό, οφείλει να τον αντιμετωπίζει με ψυχραιμία και κατα-
νόηση, αποφεύγοντας τις εντάσεις ή τους διαπληκτισμούς. Ακό-
μη και αν ο πολίτης τον προσβάλει, ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει
να διατηρήσει τον αυτοέλεγχό του και, εφόσον χρειασθεί, να ζητή-
σει τη συνδρομή του προϊσταμένου του για τη διευθέτηση της
κατάστασης.

Σύνταγμα άρθρο 29 παρ. 3

Δεν εκφράζει τις πολιτικές του πεποιθήσεις εντός της υπηρεσίας.

Σύνταγμα άρθρο 5 παρ. 2 και
Δημοσιούπαλληλικός Κώδικας
άρθρο 27 παρ. 3

Κατά τη συναλλαγή του με τον πολίτη, δεν επηρεάζεται από το φύλο, την εθνικότητα, τη φυλή, τη γλώσσα, την καταγωγή και τις θρησκευ-
τικές ή άλλες πεποιθήσεις των συναλλασσομένων.

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.

Δημοσιούπαλληλικός 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.

Δημοσιούπαλληλικός Κώδικας
άρθρα 29 και 30

Προσπαθεί, με τρόπο απλό και κατανοητό, να εξηγήει 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 παράλειψή του έθιξε κάποιο δικαίωμα πολίτη, οφείλει αμέσως να ζητήσει συγγνώμη και να προβεί σε κάθε νόμιμη ενέργεια για να επανορθώσει.

ΚΔΔ άρθρο 4 παρ. 1 & 2

Είναι απόλυτα συνεπής στις δεσμεύσεις προς τους πολίτες. Αν έχει δεσμευθεί να αποστείλει γραπτή απάντηση (εντός προθεσμίας συντομότερης από τα οριζόμενα στις διατάξεις του 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.

Ανιδιοτέλεια και ακεραιότητα

Σύνταγμα άρθρο 103 παρ. 1 και Δημοσιοϋπαλληλικός Κώδικας, άρθρο 107

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.

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 τον 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.

Δημοσιούπαλληλικός Κώδικας,
άρθρα 24 και 25

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.

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)¹. 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 ευχέρεια² 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.

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.

Όταν εκδίδεται μια δυσμενής για τον πολίτη διοικητική πράξη³, είναι

¹ Βλ. παράρτημα για τις έννοιες αυτές

² Βλ. παράρτημα για την έννοια

³ Βλ. παράρτημα για την ανάκληση διοικητικών πράξεων

ΚΔΔ άρθρο 12

Σύνταγμα άρθρο 10 παρ. 3
και ΚΔΔ άρθρο 4

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.).

ΚΔΔ άρθρο 17

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.

Ανεξαρτησία και αμεροληψία

Δημοσιούπαλληλικός Κώδικας,
άρθρο 107 και ΚΔΔ άρθρο 7

Ο δημόσιος υπάλληλος εκτελεί τα καθήκοντά του με αμεροληψία, ανεπηρέαστος από οποιοδήποτε είδους εξωπηρεσιακές παρεμβάσεις.

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.

ΚΔΔ άρθρο 7 παρ. 3
Δημοσιούπαλληλικός Κώδικας,
άρθρο 36

Ο δημόσιος υπάλληλος απέχει από το χειρισμό υπόθεσης όταν:

- η ικανοποίηση προσωπικού συμφέροντός 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 πρόσωπό του λόγος που επιβάλλει την απο-

χή του, το δηλώνει αμέσως στην προϊσταμένη αρχή ή τον προεδρεύοντα του συλλογικού οργάνου και απέχει από οποιαδήποτε ενέργεια μέχρι να υπάρξει σχετική απόφαση.

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 ενέργειές του.

Δημοσιούπαλληλικός 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.

Δημοσιούπαλληλικός Κώδικας, άρθρο 27 παρ. 3

Δεν προβάλλει γραφειοκρατικά προσκόμματα σε βάρος προσώπων (π.χ. καθυστέρηση χειρισμού υποθέσεων), εξαιτίας του φύλου τους,

Σύνταγμα άρθρο 4 παρ. 2 και άρθρο 5 παρ. 2, Ν. 3304/2003

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 25 παρ. 1

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.

Εχεμύθεια – Εμπιστευτικότητα

*Δημοσιοϋπαλληλικός Κώδικας,
άρθρο 26 και 107 παρ. 1
περ. Ζ και ΠΚ 252*

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.

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

*ΚΔΔ άρθρο 5 παρ. 3
και Ν.2472/97*

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.

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 παραπέμπει στις σχετικές διατάξεις.

Διαφάνεια της υπηρεσιακής δράσης

ΚΔΔ άρθρο 5

Ο δημόσιος υπάλληλος ασκεί τα καθήκοντά του κατά τρόπο που διευκολύνει την ενημέρωση των πολιτών, τον κοινοτικό 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.

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.

Φροντίζει να ενημερώνει εγκαίρως τους ενδιαφερόμενους, όταν περιέλθουν σε γνώση του νέα πραγματικά ή νομικά δεδομένα, σχετικά με την υπόθεσή του.

ΚΔΔ άρθρο 6

*Δημοσιούπαλληλικός Κώδικας,
άρθρο 27 παρ. 2 και
ΚΔΔ άρθρο 3*

a.

Έννοιες⁴

Η αρχή της νομιμότητας

Η αρχή της νομιμότητας περιλαμβάνει δύο διαφορετικές έννοιες: *α.* Οι ενέργειες των οργάνων του Κράτους πρέπει να μην είναι αντίθετες προς τους κανόνες του Συντάγματος, του Ευρωπαϊκού δικαίου και των νομοθετικών πράξεων και *β.* 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: *α.* μπορεί, αλλά δεν έχει υποχρέωση να εκδώσει τη διοικητική πράξη, ή *β.* πρέπει να εκδώσει την πράξη, μπορεί όμως να καθορίζει κατά την κρίση του το χρονικό σημείο της έκδοσής της ή *γ.* μπορεί να επιλέξει μεταξύ περισσότερων λύσεων.

⁴ Η παρουσίαση των νομικών εννοιών προέρχεται από τα ακόλουθα εγχειρίδια διοικητικού δικαίου:

- Απ. Γέροντας, Σ. Λύτρας, Πρ. Παυλόπουλος, Γλ. Σιούτη, Σ. Φλογαίτης, Διοικητικό δίκαιο, εκδ. Αντ. Σάκκουλας 2004.
- Ε. Σπηλιωτόπουλος, Εγχειρίδιο διοικητικού δικαίου, 11η έκδοση, Αντ. Σάκκουλας 2002.
- Π. Δαγτόγλου, Γενικό διοικητικό δίκαιο, 5η έκδοση, Αντ. Σάκκουλας 2004.
- Α. Τάχος, Ελληνικό διοικητικό δίκαιο, 7η έκδοση, Σάκκουλας, Αθήνα-Θεσ/κη 2003.

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 «δύναιται», «δικαιούται», «επιλέγει», «κρίνει», ενεργεί «κατά την κρίση της» κ.λπ. Αξίζει να επισημανθεί ότι το Συμβούλιο της Επικρατείας με πλήθος αποφάσεών του έχει δεχθεί την άποψη ότι σε περίπτωση «μη δημιουργούμενης δια του νόμου σαφούς και επιτακτικής δια την διοίκησιν υποχρεώσεως σε ορισμένην ενέργεια αυτής, τεκμαίρεται ότι αυτή ανήκει στη διακριτική αυτής εξουσία» (ΣτΕ 07/29 και μεταγενέστερες). Τούτο σημαίνει ότι, αν δεν συνάγεται με σαφήνεια από το νόμο ότι η αρμοδιότητα της διοίκησης είναι δεσμία, τότε είναι αποδεκτή η διακριτική ευχέρεια της δημόσιας διοίκησης. 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..

Όταν ο νόμος χορηγεί διακριτική ευχέρεια, η διοίκηση υποχρεούται να κάνει χρήση της. Σε τρεις συνήθως περιπτώσεις η διοίκηση, εσφαλμένα, δεν κάνει χρήση της διακριτικής ευχέρειας: α. όταν αγνοεί ότι η δράση της πρέπει να πραγματοποιείται στο πλαίσιο της διακριτικής ευχέρειας β. όταν υποτιμά την έκταση της διακριτικής ευχέρειας και γ. όταν αποφασίζει πάντοτε προς μια κατεύθυνση. Αν η διοίκηση ενήργησε βάσει της εσφαλμένης αντίληψης ότι ήταν δεσμευμένη προς ορισμένη κατεύθυνση ενώ στην πραγματικότητα

μπορούσε να επιλέξει μεταξύ αυτής ή άλλων λύσεων, υποπίπτει σε κακή χρήση διακριτικής ευχέρειας, με συνέπεια η πράξη της να πρέπει να ακυρωθεί και να επαναληφθεί με βάση την αρχή της διακριτικής ευχέρειας.

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.

Ουσιαστικά, όμως, η έννοια της χρηστής διοίκησης παραμένει μια πολύ γενική και αόριστη αρχή. Το ΣτΕ την ορίζει αρνητικά, χαρακτηρίζοντας ορισμένες πράξεις ή παραλείψεις της διοίκησης ως αντικείμενες στην αρχή της χρηστής (ή εύρυθμης) διοίκησης (ΣτΕ 620/33, 1382/48, 1810/57 κ.λπ.). 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 ασθενεστερών. Η αρχή της επιείκειας εφαρμόζεται ιδιαίτερος 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 περιέλ-

θει λόγω πλάνης, απάτης ή απειλής. Κατά μείζονα λόγο δεν επιτρέπεται στη διοίκηση, να δημιουργεί η ίδια τέτοιες καταστάσεις. Περαιτέρω, το 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: *α.* είναι πρόσφορο για την επίτευξη του επιδιωκόμενου σκοπού, *β.* συνε-

πάγεται τα λιγότερα μειονεκτήματα για τον πολίτη και γ. 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.1) 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 προϊσχύσασα, 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

A. 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: α. για λόγους δημοσίου συμφέροντος, β. όταν συναινεί ο διοικούμενος, γ. όταν η πράξη έχει εκδοθεί με επιφύλαξη ανάκλησης, δ. 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.

B. Ανάκληση παράνομης διοικητικής πράξης

Οι παράνομες ατομικές επωφελείς (για τους πολίτες) διοικητικές πράξεις ανακαλούνται εντός ευλόγου χρόνου (Α.Ν. 261/1968), ο οποί-

ος 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: *α.* η έκδοσή της οφείλεται σε απατηλή ενέργεια του διοικούμενου, ο οποίος ενήργησε δολίως παρουσιάζοντας ψευδή ή πλαστά στοιχεία, *β.* οφείλει να συμμορφωθεί σε ακυρωτική απόφαση δικαστηρίου.

Οι παράνομες δυσμενείς για τους πολίτες διοικητικές πράξεις μπορεί να ανακαλούνται οποτεδήποτε.

β.

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 60 ημερών, όπως νόμος ορίζει. Σε περίπτωση παράδοσης άπρακτης της προθεσμίας αυτής ή παράνομης άρνησης, πέραν των άλλων τυχών κυρώσεων και ένομων συνεπειών, καταβάλλεται και ειδική χρηματική ικανοποίηση στον αιτούντα, όπως 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 ανεμπόδιση και αποτελεσματική άσκηση τους. Τα δικαιώματα αυτά ισχύουν και στις σχέσεις μεταξύ ιδιωτών στις οποίες προσιδιάζουν. Οι κάθε είδους περιορισμοί που μπορούν κατά το Σύνταγμα να επιβληθούν στα δικαιώματα αυτά πρέπει να προβλέπονται είτε απευθείας από το Σύνταγμα είτε από το νόμο, εφόσον υπάρχει επιφύλαξη υπέρ αυτού και να σέβονται την αρχή της αναλογικότητας.

Άρθρο 29 παρ. 3 Συντάγματος

Απαγορεύονται απολύτως οι οποιασδήποτε μορφής εκδηλώσεις υπέρ ή κατά πολιτικού κόμματος στους δικαστικούς λειτουργούς και σε όσους υπηρετούν στις ένοπλες δυνάμεις και στα σώματα ασφαλείας. 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 ή δημόσιων επιχειρήσεων ή επιχειρήσεων οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης ή επιχειρήσεων η διοίκηση των οποίων ορίζεται άμεσα ή έμμεσα από το Δημόσιο με διοικητική πράξη ή ως μέτοχο.

Άρθρο 24 Δημοσιοϋπαλληλικού Κώδικα

Ο υπάλληλος είναι εκτελεστής της θέλησης του κράτους και υπηρετεί το λαό οφείλουν πίστη στο Σύνταγμα και αφοσίωση στην Πατρίδα και τη Δημοκρατία.

Άρθρο 25 Δημοσιοϋπαλληλικού Κώδικα

1. 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 επί ευκαιρία αυτών.
2. Η υποχρέωση της εχεμύθειας δεν αντίσταται 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 υποθέσεών 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 ειδικευση.

Άρθρο 31 Δημοσιοϋπαλληλικού Κώδικα

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

Άρθρο 36 Δημοσιοϋπαλληλικού Κώδικα

1. Ο υπάλληλος δεν επιτρέπεται είτε ατομικώς είτε ως μέλος συλλογικού οργάνου να αναλαμβάνει την επίλυση ζητήματος ή να συμπράττει στην έκδοση πράξεων, εάν ο ίδιος ή σύζυγός του ή συγγενής του εξ αίματος ή εξ αγχιστείας έως και τον τρίτο βαθμό ή πρόσωπο με το οποίο τελεί σε σχέση ιδιαίτερης φιλίας ή έχθρας έχει πρόδηλο συμφέρον στην έκβαση της υπόθεσης.
2. Η παράβαση της διάταξης της προηγούμενης παραγράφου αποτελεί λόγο ακυρώσεως της σχετικής διοικητικής πράξης.
3. Υπάλληλοι που είναι σύζυγοι ή συγγενείς μεταξύ τους έως και τον τρίτο βαθμό εξ αίματος ή

εξ αγγιστείας δεν επιτρέπεται να είναι μέλη του ίδιου συλλογικού οργάνου.

Άρθρο 107 Δημοσιοϋπαλληλικού Κώδικα

- Ι. Πειθαρχικά παραπτώματα αποτελούν ιδίως:
 - α. Πράξεις με τις οποίες εκδηλώνεται άρνηση αναγνώρισης του Συντάγματος ή έλλειψη αφοσίωσης στην Πατρίδα και τη Δημοκρατία
 - β. ...
 - γ. Η παράβαση της αρχής της αμεροληψίας
 - δ. ..., ε. ..., στ. ...
 - ζ. Η παράβαση της υποχρέωσης εχεμύθειας,...
 - ια. ...
 - ιβ. Η ανάρμοστη συμπεριφορά προς τους πολίτες, η αδικαιολόγητη μη εξυπηρέτησή τους και η μη έγκαιρη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους
 - ιγ. Η αδικαιολόγητη μη έγκαιρη απάντηση σε αναφορές πολιτών
 - ιδ. Η αδικαιολόγητη προτίμηση νεώτερων υποθέσεων με παραμέληση παλαιότερων
 - ιστ. Η χρησιμοποίηση της δημοσιοϋπαλληλικής ιδιότητας ή πληροφοριών που κατέχει ο υπάλληλος λόγω της υπηρεσίας ή της θέσης του, για εξυπηρέτηση ιδιωτικών συμφερόντων του ίδιου ή τρίτων προσώπων
 - ιζ. 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.
 - ιθ. 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

- Ι. 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

- Ι.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), ακόμη, ημέρες.
- Ι.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 παραβιάζεται απόρρητο το οποίο προβλέπεται από ειδικές διατάξεις. Η αρμόδια διοικητική αρχή μπορεί να αρνηθεί την ικανοποίηση του δικαιώματος τούτου αν το έγγραφο αναφέρεται στις συζητήσεις του Υπουργικού Συμβουλίου, ή αν η ικανοποίηση του δικαιώματος αυτού είναι δυνατόν να δυσχεράνει ουσιωδώς την έρευνα δικαστικών, διοικητικών, αστυνομικών ή στρατιωτικών αρχών σχετικώς με την τέλεση εγκλήματος ή διοικητικής παράβασης.
4. Το δικαίωμα των παρ. 1 και 2 ασκείται: α. με μελέτη του εγγράφου στο κατάστημα της υπηρεσίας ή β. με χορήγηση αντιγράφου, εκτός αν η αναπαραγωγή τούτου μπορεί να βλάψει το πρωτότυπο. Η σχετική δαπάνη αναπαραγωγής βαρύνει τον αιτούντα εκτός αν ο νόμος ορίζει διαφορετικά. Αν πρόκειται για πληροφορίες ιατρικού χαρακτήρα, αυτές γνωστοποιούνται στον αιτούντα με τη βοήθεια γιατρού ο οποίος ορίζεται για το σκοπό αυτόν.
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 εγγρά-

φων 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 προφορικώς 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 7 ΚΔΔ

Αμεροληψία των διοικητικών οργάνων

1. Τα διοικητικά όργανα, μονομελή ή συλλογικά, πρέπει να παρέχουν εγγυήσεις αμερόληπτης κρίσης κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων τους.
2. Τα μονομελή όργανα καθώς και τα μέλη των συλλογικών οργάνων, οφείλουν να απέχουν από κάθε ενέργεια ή διαδικασία που συνιστά συμμετοχή σε λήψη απόφασης ή διατύπωση γνώμης ή πρότασης εφόσον: α. η ικανοποίηση προσωπικού συμφέροντός τους συνδέεται με την έκβαση της υπόθεσης ή β. είναι σύζυγοι ή συγγενείς εξ αίματος ή εξ αγχιστείας, κατ' ευθεία μεν γραμμή απεριόριστως, εκ πλαγίου δε έως και τετάρτου βαθμού, με κάποιον από τους ενδιαφερομένους ή γ. έχουν ιδιαίτερο δεσμό ή ιδιάζουσας

σχέση ή εχθρότητα με τους ενδιαφερομένους.

3. Το όργανο ή το μέλος του συλλογικού οργάνου, εφόσον κρίνει ότι συντρέχει στο πρόσωπο του λόγος που επιβάλλει την αποχή του, οφείλει να το δηλώσει αμέσως στην προϊστάμενη αρχή ή στον προεδρεύοντα του συλλογικού οργάνου, αντιστοίχως, και να απέχει από οποιαδήποτε ενέργεια. Στις περιπτώσεις αυτές, η προϊστάμενη αρχή, ή το συλλογικό όργανο, αποφαίνεται το ταχύτερο δυνατόν.

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 αρμοδία 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.
- 4.α. Με αποφάσεις του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και του κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού μπορεί να καταργείται η υποχρέωση υποβολής δικαιολογητικών, όταν αυτά έχουν ήδη κατατεθεί σε άλλη υπηρεσία, οι ενέργειες της οποίας αποτελούν αναγκαία προϋπόθεση των επόμενων σταδίων της διοικητικής διαδικασίας.
- 4.β. Με όμοιες αποφάσεις είναι δυνατή, προκειμένου για ανανέωση άδειας, η κατάργηση δικαιολογητικών, εφόσον αυτά δεν αναφέρονται σε στοιχεία των οποίων πιθανολογείται η μεταβολή μετά τη λήξη του χρόνου ισχύος της αρχικής άδειας.

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.

Ανασύσταση φακέλου

(προσθήκη από το άρθρο 6 του Ν.3242/2004)

5. Με προεδρικό διάταγμα, που εκδίδεται ύστερα από πρόταση του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, καθορίζεται η διαδικασία υποχρεωτικής ανασύστασης φακέλου ο οποίος έχει απωλεσθεί με υπαιτιότητα της υπηρεσίας και στον οποίο εμπεριέχονται πιστοποιητικά και δικαιολογητικά που έχουν υποβληθεί από τον ενδιαφερόμενο. Στο ίδιο προεδρικό διάταγμα προβλέπονται το χρονικό διάστημα ολοκλήρωσης της ανασύστασης, οι προϋποθέσεις σύμπραξης του ενδιαφερομένου, καθώς και οι τρόποι προσωρινής διεκπεραίωσης του αιτήματος για το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί ως την ολοκλήρωση της ανασύστασης.
6. Οι υπηρεσίες υποχρεούνται να παραλαμβάνουν και αιτήσεις οι οποίες δεν συνοδεύονται από τα απαιτούμενα δικαιολογητικά. Στην περίπτωση αυτή γίνεται ειδική περιγραφή των δικαιολογητικών που ελλείπουν στη σχετική απόδειξη παραλαβής η οποία χορηγείται από την υπηρεσία στον ενδιαφερόμενο.

Άρθρο 12 ΚΔΔ

Τήρηση πρωτοκόλλου υπηρεσίας - Χορήγηση βεβαίωσης για την καταχώριση εγγράφου

Κάθε έγγραφο που περιέρχεται στην υπηρεσία με

οποιοδήποτε 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.

Άρθρο 17 ΚΔΔ

Αιτιολογία

1. Η ατομική διοικητική πράξη πρέπει να περιέχει αιτιολογία, η οποία να περιλαμβάνει τη διαπίστωση της συνδρομής των κατά νόμο προϋποθέσεων για την έκδοσή της.
2. Η αιτιολογία πρέπει να είναι σαφής, ειδική, επαρκής και να προκύπτει από τα στοιχεία του φακέλου, εκτός αν προβλέπεται ρητώς στο νόμο ότι πρέπει να περιέχεται στο σώμα της πράξης.

Ν.3242/2004, άρθρο 7

Αποζημίωση πολιτών για τη μη τήρηση προθεσμιών διεκπεραίωσης υποθέσεων από τη διοίκηση

1. Οι παράγραφοι 7, 8 και 12 του άρθρου 5 του Ν. 1943/1991 (ΦΕΚ 50/Α΄) αντικαθίστανται ως ακολούθως :
 7. Σε περίπτωση μη τήρησης των προθεσμιών που προβλέπονται στις διατάξεις του Ν. 2690/1999 (ΦΕΚ 45/Α΄), όπως ισχύουν, καταβάλλεται στον αιτούντα, από τον οικείο φορέα, πλήρους αποζημίωση. Η αποζημίωση αυτή αφαιρείται από το τυχόν, μεταγενεστερως, επιδικαζόμενο ποσό, εφόσον γίνει δεκτή από το αρμόδιο δικαστήριο σχετική αγωγική απαίτηση, κατά τις περί αστικής ευθύνης διατάξεις.

8. Το ύψος του καταβλητέου χρηματικού ποσού που προβλέπεται στην προηγούμενη παράγραφο καθορίζεται από τις Επιτροπές της παραγράφου 13 του παρόντος άρθρου μετά από εισήγηση της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης ή της Περιφέρειας, που επιλαμβάνονται μετά από αίτηση του πολίτη.

Για τον καθορισμό του ύψους της καταβλητέας πλήρους αποζημίωσης λαμβάνονται υπόψη ιδίως: *α.* το μέγεθος της περιουσιακής ζημίας και της ηθικής βλάβης που προκλήθηκε από την καθυστέρηση, *β.* οι συνθήκες στις οποίες οφείλεται η καθυστέρηση, *γ.* το τυχόν υφιστάμενο σχετικό πόρισμα του Συνηγόρου του Πολίτη. Η απόφαση της Επιτροπής, που εκδίδεται μέσα σε δύο μήνες από την υποβολή της σχετικής αίτησης και μετά από εξέταση της συνδρομής των ανωτέρω προϋποθέσεων, κοινοποιείται στον ενδιαφερόμενο, καθώς και στην υπηρεσία που δεν ενήργησε μέσα στη νόμιμη προθεσμία και αποτελεί εντολή καταβολής στον πολίτη του ορισθέντος ποσού. Αν η καταβολή αυτή δεν γίνει μέσα σ' έναν μήνα, από την κοινοποίηση της απόφασης της Επιτροπής, το χρηματικό ποσό καταβάλλεται εντόκως. Ο τόκος υπολογίζεται για κάθε μήνα με το επιτόκιο της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος, που ισχύει για τις καταθέσεις, επί προθεσμία διάρκειας ενός έτους.

12. Με απόφαση των Υπουργών Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και Οικονομίας και Οικονομικών καθορίζεται ο τρόπος καταβολής του, κατά τις παραγράφους 7 και 8, χρηματικού ποσού, καθώς και κάθε άλλη αναγκαία λεπτομέρεια.

4. Με προεδρικό διάταγμα, που εκδίδεται ύστερα από πρόταση του Υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, είναι δυνατόν οι αρμοδιότητες των επιτροπών που αναφέρονται στην παράγραφο 2 αυτού του άρθρου να ανατεθούν στον Συνήγορο του Πολίτη. Με το ίδιο προεδρικό διάταγμα ρυθμίζονται και όλα τα θέματα που ανακύπτουν από τη μεταφορά αυτών των αρμοδιοτήτων στον Συνήγορο του Πολίτη, ιδίως δε τα θέματα που σχετίζονται με την αναγκαία στελέχωση των υπηρεσιών του και την απαιτούμενη υλικοτεχνική υποδομή.

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 έτελεσε 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.

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

N. 3304/2005, «Εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανεξαρτήτως φυλετικής ή εθνικής 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 συμπληρώθηκε με την ΥΑ 82942/2003.



Χρήσιμες πληροφορίες

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΑ ΥΠΟΥΡΓΕΙΑ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Μεσογείων 119, 101 92 Αθήνα
Τηλ.: 210 6969000

Τμήμα βελτίωσης Σχέσεων Κράτους – Πολίτη

Τηλ.: 210 3843310

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΓΡΟΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΤΡΟΦΙΜΩΝ

Αχαρνών 2, 104 32 Αθήνα
Τηλ.: 210 2124000

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΤΑΞΗΣ

Π. Κανελλόπουλου 4, 101 77 Αθήνα
Τηλ.: 210 6977000

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ

Μεσογείων 96, 115 27 Αθήνα
Τηλ.: 210 7767000

Τμήμα Σχέσεων Κράτους – Πολίτη

Τηλ.: 210 7767002

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΑΜΥΝΑΣ

Λ. Μεσογείων 227–231, 154 51 Χολαργός, Αθήνα
Τηλ.: 210 6555911

Γραφείο Ενημέρωσης Κοινού

Σόλωνος 34, Αθήνα
Τηλ.: 210 3630317
Fax: 210 3630863

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ

Μητροπόλεως 15, 101 85 Αθήνα
Τηλ.: 210 3723000, 3266912

Γραφείο Ενημέρωσης Πολιτών

Μητροπόλεως 12–14, 101 85 Αθήνα
Τηλ.: 210 3230862-4, 3254970, 3234042

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ

Λαμπράκη 150, 185 18 Πειραιάς
Τηλ.: 210 4121211

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ

Ακαδημίας 1, 100 27 Αθήνα
Τηλ.: 210 3681000, 3682000, 3683000

Γραφείο Ενημέρωσης Πολιτών

Ακαδημίας 3, ισόγειο
Τηλ.: 210 3682700

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΑΠΟΔΗΜΟΥ ΕΛΛΗΝΙΣΜΟΥ

(του Υπουργείου Εξωτερικών)

Αχαρνών 417, 114 43 Αθήνα
Τηλ.: 210 2526825, 2526803, 2526847

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ

Πειραιώς 40, 101 82 Αθήνα
Τηλ.: 210 5295000



**ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ
ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ**

Σταδίου 29, Αθήνα
Τηλ.: 210 3368000

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ΔΗΜΟΣΙΑΣ
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ**

Δραγατσανίου & Σταδίου 31, 101 83 Αθήνα
Τηλ.: 210 3223521-9

**ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
& ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ**

Βασ. Σοφίας 15, 106 74, Αθήνα
Τηλ.: 210 3393000

Κέντρο Διοικητικών Πληροφοριών

Τηλ.: 210 3393068, 3393038, 3393039

Δ/ση Σχέσεων Κράτους – Πολίτη

Τηλ.: 210 3393113

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΙΣΟΤΗΤΑΣ

Δραγατσανίου 8, 105 59 Αθήνα
Τηλ.: 210 3315291-5

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
(πρώην Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας)**

Νίκης 5–7, Πλατεία Συντάγματος, 101 80 Αθήνα
Τηλ.: 210 3332000

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
(Κεντρική Υπηρεσία)**

Καραγεώργη Σερβίας 10, 101 84 Αθήνα
Τηλ.: 210 3375000

Γραφείο Επικοινωνίας & Πληροφόρησης Πολιτών

Τηλ.: 210 3375059-61, Fax: 210 3375007

Τμήμα Βελτίωσης Σχέσεων Διοίκησης – Πολιτών

(ενημέρωση πολιτών για τις αρμοδιότητες των υπηρεσιών του Υπουργείου Οικονομικών)
Λεωχάρους 2, Αθήνα
Τηλ.: 210 3222516, Fax: 210 3230829

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ – ΘΡΑΚΗΣ

Διοικητήριο, 541 23 Θεσσαλονίκη
Τηλ.: 2310 379000

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Αναστάσεως 2 & Τσιγάντε, 101 91 Παπάγου
Τηλ.: 210 6508000

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ, ΧΩΡΟΤΑΞΙΑΣ
& ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΡΓΩΝ**

Γραφείο Επικοινωνίας & Πληροφόρησης Πολιτών
(για θέματα περιβάλλοντος και χωροταξίας)
Τηλ.: 1522

Γραφείο Επικοινωνίας & Πληροφόρησης Πολιτών

(για θέματα δημοσίων έργων: κακοτεχνίες δρόμων, λακκούβες, χαλασμένα φανάρια, φρεάτια κλπ)
Τηλ.: 1521

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ

Μπουμπουλίας 20–22, 106 82 Αθήνα
Τηλ.: 210 8201100

ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ

Κηφισίας 7, 115 23 Αθήνα
Τηλ.: 210 6496000

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ
ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ**

Αριστοτέλους 17–19, 101 87 Αθήνα
Τηλ.: 210 5232821-29

Γραφείο Εξυπηρέτησης Πολιτών

Αριστοτέλους 17, 101 87 Αθήνα
Τηλ.: 210 5239328

ΧΡΗΣΙΜΑ ΤΗΛΕΦΩΝΑ

**ΚΕΝΤΡΟ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ
ΠΟΛΙΤΩΝ του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α
ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ**
Τηλ.: 1564

**ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ ΚΑΤ' ΟΙΚΟΝ**
Τηλ.: 1502

**ΣΩΜΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ – ΕΛΕΓΚΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΑΣ
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**
Λ. Συγγρού 60, 117 42 Κουκάκι, Αθήνα
Τηλ.: 210 9281800, Fax: 210 9281819

ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
Χατζηγιάννη Μέξη 5, 115 28 Αθήνα
Τηλ.: 210 7289600

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΙΑΣ

**Γραφείο Σχέσεων Υπουργείου Εθνικής Αμύνης
με το κοινό**
Σόλωνος 34, 106 73 Αθήνα
Στρατολόγος: 210 3630317, Fax: 210 3630863
Στρατός Ξηράς: 210 3630579, 3630081
Πολεμικό Ναυτικό: 210 3630742, 3630247
Πολεμική Αεροπορία: 210 3630360, 3630076

Δ.Ο.Α.Τ.Α.Π. (πρώην ΔΙΚΑΤΣΑ)
Λ. Μεσογείων 223, 115 25 Αθήνα
Τηλ.: 210 6756362-8, 6756464, 6756494

**ΜΕΤΑΦΡΑΣΤΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ
ΕΞΩΤΕΡΙΚΩΝ**
Αρίωνος 10, 105 54, Ψυρρή, Αθήνα
Τηλ.: 210 3285713-17

Τμήμα Αγγλικών: 210 3285736, 3286740
Τμήμα Αλβανικών: 210 3285748, 3285751
Τμήμα Αλληλογραφίας: 210 3285721-22
Τμήμα Επικυρώσεων: 210 3285756-7

ΣΩΜΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
(επιλαμβάνεται καταγγελιών που αφορούν εργασιακά
δικαιώματα εργαζομένων στον ιδιωτικό τομέα)
Σταδίου 29, 101 10 Αθήνα
Τηλ.: 210 3702402, Fax: 210 3702330

ΚΕΝΤΡΟ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΚΑΚΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΓΥΝΑΙΚΩΝ
(της Γενικής Γραμματείας Ισότητας)
Νίκης 11, Πλάκα, Αθήνα
Τηλ.: 210 3315291-6

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΑΤΤΙΚΗΣ
(για την εξέταση καταγγελιών και παραπόνων
για υπαλλήλους ή υπηρεσίες αρμοδιότητας
του Υπουργείου Οικονομικών)
Κολωνού 2 & Πειραιώς, 104 37 Αθήνα
Τηλ.: 210 5239703, 5221944, Fax: 210-5239701

**Υπηρεσία Συντάξεων του ΓΕΝΙΚΟΥ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ
ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ**
Κάνιγγος 29, Αθήνα
Τηλ.: 210 3329900, Fax: 210-3329777

**ΣΩΜΑ ΔΙΩΣΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΕΓΚΛΗΜΑΤΟΣ –
ΥΠ.Ε.Ε.** (Υπηρεσία Ειδικών Ελέγχων)
Πειραιώς 207 & Αλκίφρονος, 118 53, Αθήνα
Τηλ.: 210 3239904, Fax: 210 6990014

ΕΘΝΙΚΟ ΡΑΔΙΟΤΗΛΕΟΠΤΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ
Αμερικής 5, 105 64 Αθήνα
Τηλ.: 210 3354501, Fax: 210 3319881

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ
Καραγεώργη Σεργιάς 12–14, 105 62 Αθήνα
Τηλ.: 210 3376700, Fax: 210 3238821

ΑΝΩΤΑΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
Πουλίου 6, 115 23 Αμπελόκηποι
Αποτελέσματα διαγωνισμών (όλο το 24ωρο) 210 8706200
Ενημέρωση κοινού (8.00-14.00) 210 8706100

«ΑΜΕΣΗ ΕΥΡΩΠΗ»
Υπηρεσία της Ε.Ε. που παρέχει στον ευρωπαϊό πολίτη
και επιχειρηματία κάθε πληροφορία σχετικά με
τα δικαιώματα και τις ευκαιρίες στην Ευρωπαϊκή Ένωση
Τηλ.: (χωρίς χρέωση) 00800 67891011

**ΓΡΑΦΕΙΟ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΕΙΑΣ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ
ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**
Λεωφ. Βασιλ. Σοφίας 2, 106 74 Αθήνα
Τηλ.: 210 7272100

**ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ
ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**
Αμαλίας 8, 105 57 Αθήνα
Τηλ.: 210 3278900

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

Συντονισμός

ΚΑΛΛΙΟΠΗ ΣΠΑΝΟΥ, ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΓΡΙΒΑΣ

Σύνταξη κειμένων από ΥΠΕΣΔΔΑ/ΓΓΔΔ

ΣΟΦΙΑ ΚΑΡΑΧΑΛΙΟΥ

ΟΥΡΑΝΙΑ ΚΑΤΣΙΚΑ

ΛΙΝΑ ΣΙΑΜΑΤΑ

ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΒΛΑΣΣΟΠΟΥΛΟΣ

Σύνταξη κειμένων από Συνήγορο του Πολίτη

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΑ ΠΡΕΒΕΖΑΝΟΥ

ΜΑΡΙΟΣ ΠΡΩΤΟΠΑΠΑΣ

Καλλιτεχνική Επιμέλεια

ANNA ΚΑΤΣΟΥΛΑΚΗ

Παραγωγή

ΓΡΑΦΙΚΕΣ ΤΕΧΝΕΣ ΜΗΤΡΟΠΟΛΙΣ Α.Ε.

