



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
 ΙΔΡΥΜΑ  
 ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ  
 ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ

ΕΝΙΑΙΟ ΤΑΜΕΙΟ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΜΙΣΘΩΤΩΝ

**ΔΙΟΙΚΗΣΗ**  
**ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΔΙΟΙΚ/ΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**  
**Δ/ΝΣΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΑΠΛ/ΣΗΣ ΔΙΑΔ/ΣΙΩΝ**  
**ΤΜΗΜΑ ΑΠΛ/ΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ & ΠΑΡ/ΤΑΣ**

Ταχ. Δ/ση : Μενάνδρου 41 - 43  
 Ταχ. Κώδικας: 104 37 ΑΘΗΝΑ  
 Πληροφορίες : Χ. Τζαβολάκη  
 Τηλέφωνο : 210-52.42.802  
 FAX : 210-52.22.994  
 E-mail : [dieforga@ika.gr](mailto:dieforga@ika.gr)

Βαθμός Ασφαλείας

.....

Αθήνα, 10 Σεπτεμβρίου 2015

Αριθμ. Πρωτ.  
 Γ31/70

Βαθμός Πρωτ/τας

.....

**ΕΓΚΥΚΛΙΟΣ:**  
**Αριθμ.: 40**

**Π Ρ Ο Σ:**

Τους Αποδέκτες του Πίνακα Α΄

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

**ΣΧΕΤΙΚΟ:** Το με αρ. πρωτ. Γ99/16/28.05.2012 έγγραφό μας (ΑΔΑ Β49Ζ4691ΩΓ-ΑΒ2).

Με αφορμή παράπονα πολιτών σχετικά με θέματα εξυπηρέτησής τους από τις Υπηρεσίες του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, επανερχόμαστε στο θέμα και σας υπενθυμίζουμε τα εξής:

Ο Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς εκδόθηκε το 2012 από το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και συντάχθηκε σε συνεργασία με τον Συνήγορο του Πολίτη.

Η ύλη του κατανέμεται σε δύο κύρια μέρη & ένα παράρτημα όπως αναλυτικά περιγράφεται στο ανωτέρω σχετικό έγγραφό μας.

Ο Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς αποτελεί σήμα πορείας για τους δημοσίους υπαλλήλους στις καθημερινές τους συναλλαγές με τους πολίτες, προβάλλοντας το πρότυπο για τη νομικά και ηθικά ορθή συμπεριφορά και τις θεμελιώδεις αρχές της διοικητικής δράσης.

Η τήρηση και η εφαρμογή των συγκεκριμένων κανόνων όπως αναλυτικά περιγράφονται στον Οδηγό έχει σκοπό να αναδείξει τα υψηλότερα δυνατά πρότυπα συμπεριφοράς στη σχέση διοίκησης-πολιτών και καθορίζει ένα πλαίσιο στο οποίο **ο πολίτης και η διοίκηση γνωρίζουν με ακρίβεια τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους.**

Εφιστούμε την προσοχή σας ιδιαίτερα στο δεύτερο κεφάλαιο του πρώτου μέρους (Β. ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ), στο οποίο 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 **και ιδιαίτερα στα εξής κατωτέρω σημεία:**

**Ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να:**

- Απαντά στις τηλεφωνικές κλήσεις, δηλώνει το όνομά του και αντιμετωπίζει με ευγένεια και προθυμία τις ερωτήσεις που του απευθύνονται.
- Ενδιαφέρεται για τα αποτελέσματα της εργασίας του, αντιμετωπίζει 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.
- Διατηρεί σε εμφανές σημείο στο γραφείο του ειδική πινακίδα, στην οποία αναγράφεται το ονοματεπώνυμο και η υπηρεσιακή του ιδιότητα [Εγκύκλιος ΔΙΣΚΠΟ/Φ.18/οικ.15584/10-07-2006].

Το πλήρες κείμενο του Οδηγού Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς έχει αναρτηθεί στο τοπικό δίκτυο ΟΠΣ στην εξής διαδρομή: Αρχική Σελίδα – Ενημερώσεις – Δ/ση Εκπαίδευσης & Ενημέρωσης – Βοηθήματα – Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς.

Παρακαλούνται οι Προϊστάμενοι των Μονάδων να μεριμνήσουν έτσι ώστε: **α) να λάβουν γνώση ενυπόγραφα της εγκυκλίου όλοι οι υπάλληλοι** καθώς και **β) για την πιστή εφαρμογή της.**

**Η ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΡΙΑ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ  
ΤΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ  
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

**ΣΟΦΙΑΝΟΠΟΥΛΟΥ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΑ**

*Ακριβές αντίγραφο  
Η Προϊσταμένη του Τμήματος  
Γραμματειακής Υποστήριξης &  
Διοικητικής Μέριμνας*