



ΟΔΗΓΟΣ

Συμπεριφοράς  
και Δεοντολογίας  
Δημόσιων  
Υπαλλήλων



Επίτροπος Διοικήσεως  
και Ανθρώπινων Δικαιωμάτων



Τμήμα Δημόσιας Διοικήσεως  
και Προσωπικού



Υπουργείο  
Οικονομικών

# ΟΔΗΓΟΣ

## Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ

Υπουργείο Οικονομικών  
Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού  
Επίτροπος Διοικήσεως και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων

Οκτώβριος 2013



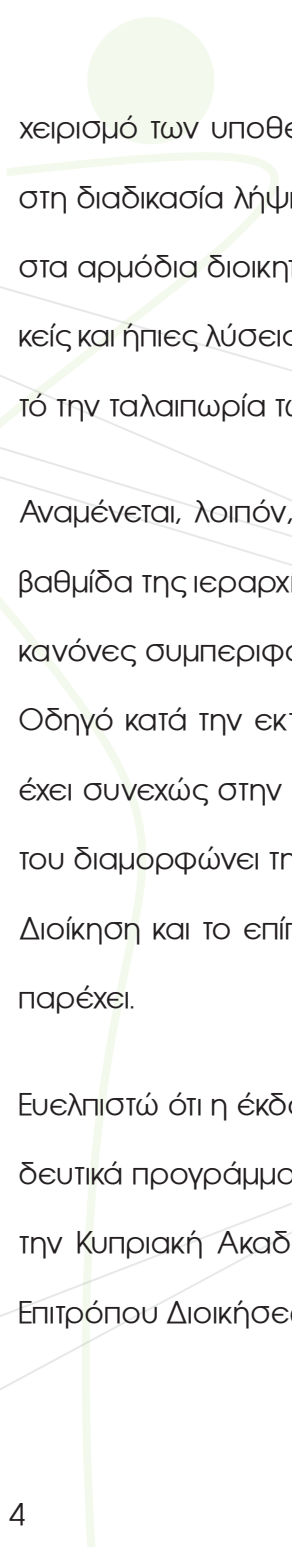
## ΧΑΙΡΕΤΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ

Η εξυπηρέτηση του πολίτη αποτελεί θεμελιώδη υποχρέωση των δημόσιων υπαλλήλων και η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων προς τον πολίτη υπηρεσιών διαχρονικό στόχο της δημόσιας διοίκησης.

Είναι, ωστόσο, γεγονός ότι διατυπώνονται συχνά παράπονα από τους πολίτες, αλλά και από διάφορους φορείς, για την εξυπηρέτηση που τυχάνουν από τις δημόσιες υπηρεσίες και είναι παραδεκτό ότι οφείλουμε και πρέπει να προσπαθήσουμε για αναστροφή αυτής της εικόνας. Η εισαγωγή του Οδηγού Συμπεριφοράς και Δεοντολογίας των Δημόσιων Υπαλλήλων που καταρτίστηκε από το Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού σε συνεργασία με την Επίτροπο Διοίκησης και Ανθρώπινων Δικαιωμάτων, στοχεύει προς την κατεύθυνση αυτή και εντάσσεται στο πλαίσιο μιας ευρύτερης προσπάθειας για εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και, ειδικότερα, για βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη και ενίσχυση της χρηστής διοίκησης και της διαφάνειας στο δημόσιο τομέα.

Στο Μέρος Α΄ του Οδηγού, ο οποίος αποτελείται από δύο μέρη, παρατίθενται αναλυτικά τα βασικά πρότυπα και οι κανόνες που πρέπει να διέπουν τη συμπεριφορά των δημόσιων υπαλλήλων όταν έρχονται σε άμεση, προσωπική ή τηλεφωνική, επαφή με τους πολίτες, κάτω από τις γενικές υποχρεώσεις για Ευπρέπεια, Επαγγελματισμό και Εντιμότητα. Εδώ περιλαμβάνονται πρότυπα που θα έπρεπε ίσως να θεωρούνται αυτονόητα και δεδομένα, ωστόσο κρίθηκε αναγκαίο να αρχίσουμε από αυτά τα απλά της καθημερινότητας, ώστε η προσπάθεια για εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη να τεθεί σε στέρεες βάσεις και να καταστεί δυνατό να εξελιχθεί και να επιτύχει.

Στο Μέρος Β΄ περιλαμβάνονται τα πρότυπα δεοντολογίας που πρέπει να διέπουν τη δράση του δημόσιου υπαλλήλου κατά το χειρισμό των υποθέσεων των πολιτών. Εδώ προέχει η τήρηση της νομιμότητας, η υποχρέωση για αμεροληψία, αντικειμενική κρίση, αξιοπιστία, υπευθυνότητα και διαφάνεια, το καθήκον για ίση μεταχείριση των πολιτών και για χρηστή διοίκηση. Ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να εφαρμόζει αυτές τις αρχές και πρότυπα κατά το



χειρισμό των υποθέσεων των πολιτών είτε με τη συμμετοχή του στη διαδικασία λήψης απόφασης είτε με την υποβολή εισήγησης στα αρμόδια διοικητικά όργανα, επιδιώκοντας συναινετικές, επεικείς και ήπιες λύσεις και προπάντων αποφεύγοντας κατά το δυνατό την ταλαιπωρία των πολιτών.

Αναμένεται, λοιπόν, από τον κάθε δημόσιο υπάλληλο, σε όποια βαθμίδα της ιεραρχίας και αν βρίσκεται, να καθοδηγείται από τους κανόνες συμπεριφοράς και τις αρχές που περιλαμβάνονται στον Οδηγό κατά την εκτέλεση της καθημερινής του εργασίας και να έχει συνεχώς στην έγνοια του ότι η κάθε πράξη ή συμπεριφορά του διαμορφώνει την εικόνα που έχουν οι πολίτες για τη Δημόσια Διοίκηση και το επίπεδο της ποιότητας των υπηρεσιών που τους παρέχει.

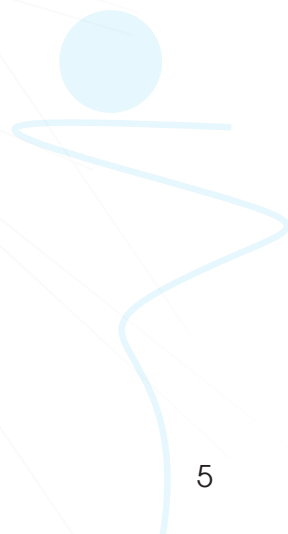
Ευελπιστώ ότι η έκδοση του Οδηγού, σε συνδυασμό με τα εκπαιδευτικά προγράμματα που θα διοργανωθούν σε συνεργασία με την Κυπριακή Ακαδημία Δημόσιας Διοίκησης και το Γραφείο της Επιτρόπου Διοικήσεως και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, θα συμβάλει

στην πληρέστερη ενημέρωση και ευαισθητοποίηση σε σημαντικά θέματα που άπτονται της συμπεριφοράς και δεοντολογίας των δημόσιων υπαλλήλων και θα αποτελέσει ένα χρήσιμο εργαλείο που θα συμβάλει στο να αναπτυχθεί σε ακόμη μεγαλύτερο βαθμό η αναγκαία νοοτροπία και κουλτούρα εξυπηρέτησης, η οποία είναι άμεσα συνδεδεμένη με την αποστολή του δημόσιου υπαλλήλου, που, εξ ορισμού, δεν είναι άλλη από την εξυπηρέτηση του πολίτη με τον καλύτερο και αποτελεσματικότερο τρόπο.



Χρίστος Πατσαλίδης

Γενικός Διευθυντής  
Υπουργείου Οικονομικών



## ΧΑΙΡΕΤΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΔΙΟΙΚΗΣΕΩΣ ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ

Κινητήρια δύναμη της δημόσιας διοίκησης και των υπηρεσιών που το κράτος παρέχει στα μέλη της κοινωνίας αποτελούν οι δημόσιοι υπάλληλοι και ο τρόπος με τον οποίο αυτοί εκτελούν τα καθήκοντά τους σε καθημερινή βάση. Κι αφού στον πυρήνα της αποστολής της δημόσιας υπηρεσίας βρίσκεται η εξυπηρέτηση του κοινού καλού, στην καρδιά της αποστολής των δημόσιων υπαλλήλων βρίσκεται η δίκαιη και φιλική εξυπηρέτηση των μελών της κοινωνίας. Με αυτό τον τρόπο, άλλωστε, πραγματώνεται το θεμελιώδες δικαίωμα στη χρηστή διοίκηση, που κατοχυρώνει η Συνθήκη της Λισσαβόνας, και εκπληρώνονται οι απαιτήσεις που έχουν οι πολίτες από κάθε σύγχρονο, δημοκρατικό και δικαιοκρατούμενο κράτος.

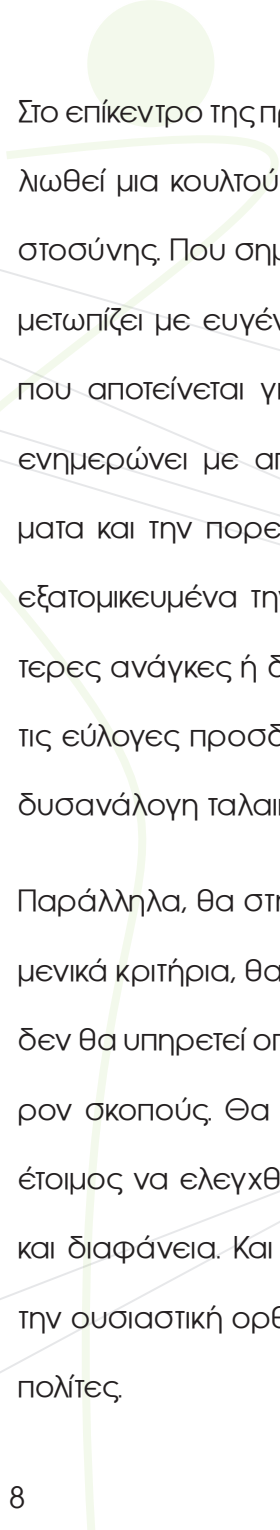
Ιδίως στις σημερινές δύσκολες οικονομικές και κοινωνικές συνθήκες, που οδηγούν σε έντονη κριτική και αμφισβήτηση των πολιτικών θεσμών, όχι απλώς η βελτίωση της αποτελεσματικότητας της διοικητικής πρακτικής, αλλά κύρια η ενδυνάμωση της εμπιστοσύνης προς τα πρόσωπα που ασκούν δημόσια εξουσία, αποτελεί

βασική προϋπόθεση για την αποκατάσταση των σχέσεων κράτους – πολίτη, την ενίσχυση της νομιμοποίησης της κρατικής δράσης και τον εμπλουτισμό της ποιότητας της δημοκρατίας,

Είναι για όλους τους πιο πάνω λόγους, που στην παρούσα συγκυρία ο Οδηγός Δεοντολογίας και Συμπεριφοράς των Δημόσιων Υπαλλήλων, που το Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού και το Γραφείο μου έχουν από κοινού εκπονήσει, αποκτά ακόμη μεγαλύτερη αξία και σημασία.

Ο Οδηγός αυτός δεν εισάγει οποιεσδήποτε νέες υποχρεώσεις, αλλά κωδικοποιεί και εξειδικεύει αυτές που ήδη ισχύουν ή και που είναι αυτονόητες, με τη φιλοδοξία να καταστεί ένα εύχρηστο εργαλείο εργασίας για τους δημόσιους υπαλλήλους, και παράλληλα να αποτελέσει μια εμπειριστατωμένη πηγή πληροφόρησης για αυτά που οι πολίτες δικαιούνται να αναμένουν κατά την επαφή τους με τη δημόσια υπηρεσία.





Στο επίκεντρο της προσπάθειας αυτής βρίσκεται η αξίωση να θεμελιωθεί μια κουλτούρα επαγγελματισμού, εξυπηρέτησης και εμπιστοσύνης. Που σημαίνει ότι ο κάθε δημόσιος υπάλληλος θα αντιμετωπίζει με ευγένεια, προσοχή κι ενδιαφέρον κάθε πρόσωπο που αποτείνεται για ζητήματα του ενδιαφέροντος του. Θα τον ενημερώνει με απλούς και κατανοητούς όρους για τα δικαιώματα και την πορεία εξέτασης των αιτημάτων του. Θα χειρίζεται εξατομικευμένα την περίπτωση του δίνοντας σημασία στις ιδιαίτερες ανάγκες ή δυσκολίες που τυχόν αντιμετωπίζει. Θα σέβεται τις εύλογες προσδοκίες του και θα αποφεύγει την αχρείαστη ή δυσανάλογη ταλαιπωρία του.

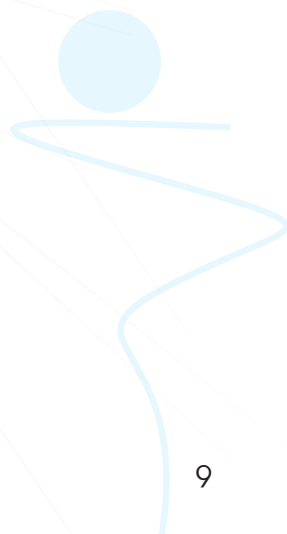
Παράλληλα, θα στηρίζεται στη νομοθεσία, θα εφαρμόζει αντικειμενικά κριτήρια, θα ακολουθεί τις προβλεπόμενες διαδικασίες και δεν θα υπηρετεί οποιουσδήποτε ξένους προς το δημόσιο συμφέρον σκοπούς. Θα είναι υπεύθυνος για τις πράξεις του, θα είναι έτοιμος να ελεγχθεί για αυτές και θα λειτουργεί με ακεραιότητα και διαφάνεια. Και θα μεριμνά όχι μόνο για την τυπική, αλλά και την ουσιαστική ορθότητα των αποφάσεων που επηρεάζουν τους πολίτες.

Στα πλαίσια της θεσμικής αποστολής του, ο Επίτροπος Διοικήσεως και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων θα συνεχίσει να στηρίζει, αλλά και να ενθαρρύνει, κάθε προσπάθεια για αποτελεσματικότερη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης και για πλήρη διασφάλιση των δικαιωμάτων και των προσδοκιών των μελών της κοινωνίας.



Ελίζα Σαββίδου

Επίτροπος Διοικήσεως  
και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων



**A.**

**ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ  
ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ  
ΟΤΑΝ ΕΡΧΟΝΤΑΙ ΣΕ ΑΜΕΣΗ,  
ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ Ή ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ,  
ΕΠΑΦΗ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ.**

## **Ο δημόσιος υπάλληλος, εξ ορισμού, υπηρετεί το σύνολο του λαού, ως εκφραστής και εκτελεστής της θέλησης του Κράτους.**

Για τούτο, άλλωστε, το πιο θεμελιακό, ίσως, άρθρο των περί Δημόσιας Υπηρεσίας Νόμων της Κυπριακής Δημοκρατίας υπαγορεύει στο δημόσιο υπάλληλο υποχρεώσεις και συμπεριφορές που, κυρίως, αφορούν τη σχέση του με το κοινό.

Ορίζει, συγκεκριμένα, το άρθρο 60, ότι ο δημόσιος υπάλληλος:

- Συμπεριφέρεται με ευπρέπεια, ευγένεια και ειλικρίνεια.
- Δεν ενεργεί ή συμπεριφέρεται με τρόπο που δυνατόν να δυσφημήσει το κύρος της δημόσιας υπηρεσίας, γενικά, ή τη θέση του, ειδικά, ή που δυνατόν να τείνει σε κλονισμό της εμπιστοσύνης του κοινού στη δημόσια υπηρεσία.
- Καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για εξυπηρέτηση του κοινού με τρόπο αντικειμενικό, δίκαιο, απροσωπώληπτο και αμερόληπτο.

Οι πιο πάνω αυστηρές νομικές υποχρεώσεις του δημόσιου υπαλλήλου απέναντι στον πολίτη μεταφράζονται, στη γλώσσα της καθημερινότητας, ως **Ευπρέπεια**, **Επαγγελματισμός** και **Εντιμότητα**, που παραπέμπουν στα παρακάτω πρότυπα συμπεριφοράς.

## Ευπρέπεια

*Ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να τηρεί τους κοινά αποδεκτούς κανόνες κοινωνικής ευπρέπειας σε κάθε επαφή του με το κοινό.*

Ιδιαίτερα:

- Συμπεριφέρεται έναντι του κοινού κατά τρόπο που συνάδει με την εργασία του και τη θέση του ως Δημόσιου Υπαλλήλου.
- Αποφεύγει συμπεριφορές που επιβαρύνουν τις σχέσεις του με τους συναδέλφους και δυσχεραίνουν την ομαλή λειτουργία της Υπηρεσίας του.
- Είναι ευγενής και προσιτός στις σχέσεις του με τους πολίτες και τους αντιμετωπίζει με θετική διάθεση, σεβασμό, ευαισθησία, ειλικρίνεια και σοβαρότητα.
- Προσπαθεί να είναι όσο το δυνατό πιο εξηγητικός, αποφεύγοντας εντάσεις, διαπληκτισμούς και αντιπαραθέσεις. Αποφεύγει την οξύτητα στις τοποθετήσεις του και δεν καλλιεργεί κλίμα αντιδικίας με τους πολίτες. Διατηρεί την ψυχραιμία και τον αυτοέλεγχό του και, εφόσον χρειασθεί, ζητά τη συνδρομή του προϊστάμενου του για τη διευθέτηση δύσκολων καταστάσεων.

- Αντιμετωπίζει το κοινό με την απαραίτητη προσοχή και ενδιαφέρον, τηρώντας, ωστόσο, την απαραίτητη διακριτικότητα και σεβόμενος τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά ή αντιλήψεις του κάθε πολίτη που έχει ενώπιόν του.
- Αποφεύγει τη χρησιμοποίηση φράσεων που ενδέχεται να εκληφθούν ως προσβλητικές, μειωτικές ή ρατσιστικές.
- Η συμπεριφορά του δεν επηρεάζεται από το φύλο, την εθνικότητα, τη φυλή, τη γλώσσα, την καταγωγή και τις θρησκευτικές ή άλλες πεποιθήσεις του πολίτη.
- Επιδεικνύει αυξημένη συμπάθεια, ευαισθησία και διακριτικότητα σε πρόσωπα που βρίσκονται σε δύσκολη κατάσταση (π.χ. άνεργοι, ασθενείς) ή που ανήκουν σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες (π.χ. ανάπηροι, ηλικιωμένοι, αναλφάβητοι) και παρέχει την απαιτούμενη σε κάθε περίπτωση βοήθεια για την εξυπηρέτησή τους.
- Τηρεί το ωράριο εργασίας του και κατά το χρόνο αυτό δεν καταπιάνεται με οποιαδήποτε ασχολία, η οποία είναι άσχετη με τις αρμοδιότητες και τα καθήκοντά του.
- Κατά την άσκηση των καθηκόντων του, απέχει από οποιεσδήποτε εκδηλώσεις που δυνατόν να θέσουν υπό αμφισβήτηση την πολιτική και κομματική ουδετερότητα της Δημόσιας Υπηρεσίας.

- Φροντίζει ώστε η εμφάνιση τόσο του ιδίου, όσο και του χώρου εργασίας του, να συνάδει με τα καθήκοντα που ασκεί και να αρμόζει στο ευρύτερο εργασιακό του περιβάλλον.

## Επαγγελματισμός

*Ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να εξυπηρετεί το κοινό με άρπιο και αποτελεσματικό τρόπο. Το κύρος και η αξιοπιστία της δημόσιας υπηρεσίας εξαρτώνται άμεσα από την ποιότητα της εξυπηρέτησης και την επαγγελματική συμπεριφορά του δημόσιου υπαλλήλου.*

Συνεπώς:

- Οφείλει να έχει πλήρη γνώση του αντικειμένου του, ώστε να χειρίζεται τις υποθέσεις του με επάρκεια, αρτιότητα και ποιότητα.
- Εξετάζει τις υποθέσεις των πολιτών με ταχύτητα, πληρότητα, ακρίβεια και υπευθυνότητα, χωρίς να τους επιβαρύνει με άσκοπα διαδικαστικά βάρη.
- Διερευνά σε βάθος και με αντικειμενικό και δίκαιο τρόπο κάθε συγκεκριμένη υπόθεση και για τη λήψη απόφασης ή την υποβολή εισήγησης εντοπίζει, λαμβάνει υπόψη και σταθμίζει κατάλληλα όλα τα συναφή στοιχεία, αποκλείοντας οποιουσδήποτε άσχετους παράγοντες.

- Αξιοποιεί στο μέγιστο βαθμό το χρόνο εργασίας του και διερευνά χωρίς χρονοτριβή τις υποθέσεις που του ανατίθενται, βάσει χρονικής προτεραιότητας, εκτός και αν πρόκειται για θέματα επείγουσας ή ανθρωπιστικής φύσης.
- Τηρεί τις δεσμεύσεις του προς τον πολίτη. Αν έχει δεσμευτεί να αποστείλει επιστολή ή να επικοινωνήσει τηλεφωνικώς ή να δεχθεί τον πολίτη στην υπηρεσία, ανταποκρίνεται οπωσδήποτε στη δέσμευσή του. Σε περίπτωση που αυτό δεν είναι τελικά δυνατό, ενημερώνει τον πολίτη έγκαιρα.
- Ανταποκρίνεται στην αλληλογραφία, τηλεφωνικές κλήσεις και μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου το ταχύτερο δυνατό. Αναφέρει το όνομα, την ιδιότητα και τα στοιχεία επικοινωνίας του και απαντά στις ερωτήσεις που του τίθενται με τη μεγαλύτερη δυνατή πληρότητα και ακρίβεια. Εάν δεν είναι υπεύθυνος για το προκείμενο θέμα, παραπέμπει τον ενδιαφερόμενο στον αρμόδιο υπάλληλο ή υπηρεσία, παρέχοντας του τα απαραίτητα στοιχεία επικοινωνίας.
- Ενημερώνει τους ενδιαφερόμενους πολίτες, με απλούς, ακριβείς και κατανοητούς όρους, για όλα όσα αφορούν τις αρμοδιότητες της υπηρεσίας του, τους τρόπους επικοινωνίας, τις σχετικές διαδικασίες, την ακολουθούμενη πρακτική, τα δικαιώματά τους, καθώς και τυχόν εναλλακτικές επιλογές.



- Προσπαθεί να κατανοήσει το αίτημα του πολίτη ή/και να τον διευκολύνει να το εκφράσει, παρέχοντάς του όλες τις σχετικές πληροφορίες και αποφεύγοντας νομικούς ή δυσνόητους όρους. Σε περίπτωση εξυπηρέτησης προσώπου που δεν μιλά γλώσσα με την οποία ο υπάλληλος να μπορεί να επικοινωνήσει μαζί του (περιλαμβανομένης της νοηματικής), προσπαθεί να εξεύρει κατάλληλο τρόπο συνεννόησης ή ζητά τη συνδρομή συναδέλφου του ή διερμηνέα, όταν τα περιστατικά ή η φύση μιας υπόθεσης το δικαιολογούν ή και το επιβάλλουν.
- Συνδιαλέγεται με τον πολίτη ώστε η ορθότητα και νομιμότητα των πράξεων και ενεργειών του να γίνεται κατανοητή. Ακόμη και αν ο πολίτης δεν κατανοήσει τις επεξηγήσεις που του παρέχει, αποφεύγει κάθε αντιπαράθεση μαζί του.
- Σε περίπτωση που πρόκειται για πολύπλοκη υπόθεση, επιφυλάσσεται να απαντήσει αφού πρώτα τη μελετήσει ή ζητά από τον πολίτη να υποβάλει το αίτημά του γραπτώς.
- Πληροφορεί τον πολίτη για την εξέλιξη της υπόθεσής του, καθώς και για οποιαδήποτε καινούρια στοιχεία σε σχέση με αυτήν. Σε περίπτωση που κάποιο από αυτά τα στοιχεία ενδέχεται να επηρεάσει δυσμενώς την έκβαση της υπόθεσης, καθώς και για οποιοδήποτε δυσμενές μέτρο πρόκειται να ληφθεί εναντίον του πολίτη, του δίνει την ευκαιρία να εκθέσει τη δική του άποψη.

- Διευκολύνει τους πολίτες να εξασφαλίσουν την πληροφόρηση που χρειάζονται.
- Επιδιώκει τη συνεχή κατάρτιση και επιμόρφωσή του και αξιοποιεί όλες τις σχετικές ευκαιρίες που του παρέχονται.
- Συμβάλλει στην εφαρμογή μεταρρυθμίσεων που προωθούνται στον τομέα εργασίας του για την καλύτερη εξυπηρέτηση του κοινού.
- Αποδέχεται την καλόπιστη κριτική, αναγνωρίζει τυχόν λάθη του και προσπαθεί να επανορθώσει, αποφεύγοντας επανάληψή τους στο μέλλον.
- Αξιοποιεί τους δημόσιους πόρους (φωτοτυπική μηχανή, τηλεομοιότυπο, τηλέφωνο, ηλεκτρονικό και σύνηθες ταχυδρομείο, ηλεκτρονικούς υπολογιστές, κυβερνοχώρο, γραφική ύλη κ.τ.λ.) παραγωγικά και αποτελεσματικά για υπηρεσιακούς σκοπούς.
- Λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία της ασφάλειας των στοιχείων και των πληροφοριών που χειρίζεται ή που περιέχονται σε γνώση του κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του, ιδιαίτερα όταν χρησιμοποιεί νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνίας.

## Εντιμότητα

*Ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να σέβεται την αποστολή του και να αποδεικνύει με τις πράξεις και τη συμπεριφορά του ότι είναι ταγμένος στην εξυπηρέτηση του δημόσιου συμφέροντος και του συνόλου των πολιτών. Αποφεύγει κάθε ενέργεια που θα μπορούσε να θέσει υπό αμφισβήτηση την εντιμότητα, την αφοσίωσή του στο καθήκον ή την ηθική του ακεραιότητα.*

Κατά συνέπεια:

- Εκτελεί τα καθήκοντά του με αντικειμενικότητα, αμεροληψία και ανιδιοτέλεια και διασφαλίζει το αίσθημα εμπιστοσύνης των πολιτών έναντι της διοίκησης.
- Τόσο κατά την προσωπική εξυπηρέτηση του κοινού, όσο και κατά το χειρισμό των υποθέσεών του, παραμένει ανεπηρέαστος από οποιαδήποτε προσωπικά ή εξωθεσμικά συμφέροντα, κίνητρα, σχέσεις, εξαρτήσεις, πεποιθήσεις, πιέσεις ή παρεμβάσεις.
- Δεν εμπλέκεται στην επίλυση ζητήματος πολίτη με τον οποίο τον συνδέει οικογενειακή ή φιλική σχέση ή για τον οποίο τρέφει αισθήματα έχθρας ή όταν ο ίδιος έχει συμφέρον για την έκβαση της εξεταζόμενης υπόθεσης. Σε τέτοια περίπτωση, ενημερώνει σχετικά τον Προϊστάμενό του.

- Δεν χρησιμοποιεί τη θέση του με σκοπό να επηρεάσει για προσωπικό ή οικογενειακό όφελός του οποιοδήποτε πρόσωπο ή όργανο, περιλαμβανομένων συναδέλφων του, ή για να αποκομίσει οποιοδήποτε προσωπικό όφελος.
- Δεν παρέχει ευνοϊκή ή προνομιούχα εξυπηρέτηση σε εν ενεργεία ή πρώην δημόσιους υπαλλήλους ή σε συγγενικά και φιλικά του πρόσωπα.
- Δεν επιτρέπει τη δημιουργία προϋποθέσεων που να τον οδηγεί σε κατάσταση υποχρέωσης να ανταποδώσει χάρη. Δεν αποδέχεται οποιαδήποτε δώρα, ανταλλάγματα, διευκολύνσεις ή εύνοια από πρόσωπα που εξυπηρετούνται από αυτόν.
- Δεν χρησιμοποιεί με αθέμιτο τρόπο τη θέση του για να κερδίσει ευκαιρίες εργοδότησης εκτός της δημόσιας υπηρεσίας και δεν επιτρέπει η προοπτική για μια τέτοια απασχόληση να δημιουργήσει γι' αυτόν συγκρουόμενα συμφέροντα με τη θέση του στη δημόσια υπηρεσία.
- Αποφεύγει οποιαδήποτε συμπεριφορά, τόσο στην εργασία, όσο και στην ιδιωτική του ζωή, η οποία θα μπορούσε να θέσει υπό αμφισβήτηση την εντιμότητα και την ακεραιότητά του.
- Καταγγέλλει στην αρχή στην οποία υπάγεται πράξεις διαφθοράς ή δωροδοκίας που περιέρχονται σε γνώση του.

**B.**

Η ΔΡΑΣΗ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ  
ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ  
ΚΑΤΑ ΤΟ ΧΕΙΡΙΣΜΟ ΤΩΝ  
ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

*Στην άλλη πλευρά της δράσης και δεοντολογίας που πρέπει να χαρακτηρίζει το δημόσιο υπάλληλο κατά τον υπηρεσιακό χειρισμό των υποθέσεων των πολιτών, προέχει η τήρηση της νομιμότητας, είτε αυτή απορρέει από τις γενικές αρχές του δικαίου είτε είναι ενσωματωμένη σε συγκεκριμένες νομοθετικές διατάξεις. Κάποιες γενικότερες αρχές της δράσης της διοίκησης στοχεύουν στο να καθοδηγήσουν το δημόσιο υπάλληλο να χειριστεί τις υποθέσεις των πολιτών, εξειδικεύοντας και εφαρμόζοντάς τις, σε κάθε ξεχωριστή περίπτωση, πάντοτε στο πλαίσιο της νομιμότητας.*

Ειδικότερα, και πάλι με βάση το θεμελιακό άρθρο 60 των περί Δημόσιας Υπηρεσίας Νόμων, ο δημόσιος υπάλληλος:

- Συμμορφώνεται προς τις νομοθετικές διατάξεις και τις σύμφωνες προς αυτές διοικητικές οδηγίες και εγκυκλίους, οι οποίες αφορούν τη δημόσια υπηρεσία, ενώ είναι υπεύθυνος για την εκτέλεση των καθηκόντων του και τη νομιμότητα των υπηρεσιακών του ενεργειών.
- Ασκεί πάντοτε τα καθήκοντά του αμερόληπτα, απροσωπώληπτα και δίκαια και μόνο βάσει αντικειμενικών κριτηρίων και καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για την προαγωγή της εύρυθμης λειτουργίας του Κράτους και της δημόσιας υπηρεσίας.

- Δεν αναλαμβάνει, είτε ατομικά είτε ως μέλος συλλογικού οργάνου, την επίλυση ζητήματος και δεν συμπράττει στη λήψη αποφάσεων, αν ο ίδιος ή πρόσωπο με το οποίο έχει ιδιάζουσα σχέση ή είναι συγγενής του εξ αίματος ή εξ αγχιστείας μέχρι και του τέταρτου βαθμού, έχει πρόδηλο συμφέρον. Υπάλληλοι που είναι συγγενείς μεταξύ τους, μέχρι και του τέταρτου βαθμού εξ αίματος ή εξ αγχιστείας, δεν επιτρέπεται να μετέχουν στην ίδια συνεδρίαση συλλογικού οργάνου.

## Τήρηση της νομιμότητας

*Η δράση της δημόσιας διοίκησης και των υπαλλήλων της διέπονται από την αρχή της νομιμότητας, η οποία συνιστά και το ουσιωδέστερο στοιχείο της έννοιας του Κράτους Δικαίου. Οι ενέργειες του δημόσιου υπάλληλου προσδιορίζονται και περιορίζονται από το εκάστοτε ισχύον δίκαιο, τους νόμους και τους κανονισμούς, που διέπουν την άσκηση των καθηκόντων του.*

Κατά συνέπεια, ο δημόσιος υπάλληλος, κατά το χειρισμό των υποθέσεων των πολιτών, έχει καθήκον να:

- Υπηρετεί το Σύνταγμα.
- Εφαρμόζει τη νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Συμμορφώνεται με τις διεθνείς συνθήκες που έχουν κυρωθεί από την Κυπριακή Δημοκρατία.
- Εφαρμόζει τους Νόμους και Κανονισμούς της Κυπριακής Δημοκρατίας.
- Ασκεί τις εξουσίες του αποκλειστικά για τους σκοπούς για τους οποίους του έχουν εκχωρηθεί.



## Αμεροληψία και αντικειμενικότητα

*Ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να εκτελεί τα καθήκοντά του αμερόληπτα και αντικειμενικά.*

Ιδιαίτερα, κατά τη συμμετοχή του σε οποιαδήποτε διαδικασία της δημόσιας διοίκησης για τη λήψη απόφασης:

- Αποφεύγει κάθε μορφής ευνοϊκή μεταχείριση και μένει ανεπηρέαστος από οποιουδήποτε είδους εξωθεσμικές παρεμβάσεις.
- Ένεργεί κατά τρόπο ορθό και δίκαιο και στη βάση αντικειμενικών κριτηρίων, χωρίς να επηρεάζεται από αλλότρια ή προσωπικά κίνητρα.
- Δεν επηρεάζεται από τις πολιτικές του πεποιθήσεις ή τις πεποιθήσεις των προσώπων των οποίων χειρίζεται τις υποθέσεις, καθώς ούτε από την κοινωνική, επαγγελματική ή και οικονομική θέση των πολιτών.

## Αξιοπιστία, υπευθυνότητα και διαφάνεια

*Ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να ενεργεί με τρόπο που να διασφαλίζεται και ενισχύεται η αξιοπιστία και εμπιστοσύνη του κοινού προς τη δημόσια υπηρεσία και προς το σκοπό αυτό φροντίζει, πάντοτε στο πλαίσιο της νομιμότητας, να υπάρχει όσο το δυνατό μεγαλύτερη διαφάνεια στις αποφάσεις της διοίκησης.*

Συνακόλουθα:

- Εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του με υπευθυνότητα και συνέπεια, ώστε να ενδυναμώνεται η σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ κράτους και πολιτών.
- Διασφαλίζει ότι οι διαδικασίες που τηρούνται, καθώς και οι ενέργειες και αποφάσεις της διοίκησης, διέπονται από διαφάνεια. Παράλληλα, όπου απαιτείται, χειρίζεται τις πληροφορίες που έχει ενώπιον του με τον αναγκαίο βαθμό εμπιστευτικότητας, σε συνεννόηση με την αρμόδια προϊστάμενη αρχή.
- Καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για ολοκλήρωση της εξέτασης των υποθέσεων που του έχουν ανατεθεί μέσα σε εύλογο χρόνο, ώστε η απόφασή του να είναι επίκαιρη σε σχέση με τα πραγματικά ή νομικά γεγονότα στα οποία αναφέρεται.

- Δεν παραλείπει να λάβει απόφαση και σε κάθε περίπτωση γνωστοποιεί το πόρισμά του στον ενδιαφερόμενο πολίτη.
- Οι απαντήσεις που παρέχει είναι συγκεκριμένες για κάθε επί μέρους ζήτημα και αιτιολογημένες.
- Ιδιαίτερα, όταν πρόκειται για αποφάσεις που επηρεάζουν δυσμενώς τα δικαιώματα ή τα συμφέροντα πολίτη, εκθέτει ρητά, με σαφήνεια και με πληρότητα, τη νομική βάση και τα πραγματικά περιστατικά της υπόθεσης στα οποία στηρίζεται η έκδοση της συγκεκριμένης απόφασης.
- Στην περίπτωση αρνητικών ή δυσμενών αποφάσεων, αναφέρει τις δυνατότητες ιεραρχικού ή δικαστικού ελέγχου της ορθότητας των αποφάσεων αυτών (π.χ. με την υποβολή ένστασης, έφεσης ή προσφυγής). Ειδικότερα, αναφέρει το χαρακτήρα των επανορθωτικών μέτρων, τα όργανα ενώπιον των οποίων μπορούν να ασκηθούν αιτήσεις και τις προθεσμίες άσκησης τους.

## Ίση Μεταχείριση και Αποφυγή Διακρίσεων

*Κάθε πρόσωπο πρέπει να τυγχάνει ίσης μεταχείρισης από το δημόσιο υπάλληλο κατά την άσκηση των καθηκόντων του ή κατά την εξέταση αιτήσεων ή άλλων υποθέσεων.*

Κατά συνέπεια, ο δημόσιος υπάλληλος κατά την άσκηση των καθηκόντων του:

- Διασφαλίζει την ίση μεταχείριση των πολιτών, αποφεύγοντας οποιαδήποτε απαγορευμένη διάκριση.
- Αντιμετωπίζει με ίσο ή ομοιόμορφο τρόπο ίδιες ή παρόμοιες περιπτώσεις. Οποιαδήποτε διαφορετική μεταχείριση πρέπει να δικαιολογείται από τα αντικειμενικά χαρακτηριστικά της συγκεκριμένης υπόθεσης, να είναι επαρκώς και δεόντως αιτιολογημένη και να εξυπηρετεί ένα νόμιμο σκοπό.
- Ιδιαίτερα απέχει από ενέργειες που συνιστούν διάκριση λόγω εθνικότητας, κοινότητας, φυλής, χρώματος, θρησκείας, γλώσσας, φύλου, ηλικίας, πολιτικών ή άλλων πεποιθήσεων, εθνικής ή κοινωνικής καταγωγής, οικονομικής ή κοινωνικής κατάστασης, αναπηρίας ή σεξουαλικού προσανατολισμού.

## Προστασία προσωπικών δεδομένων

*Ο δημόσιος υπάλληλος τηρεί τους κανόνες σεβασμού και προστασίας της ιδιωτικής ζωής και των προσωπικών δεδομένων των πολιτών.*

Στο πλαίσιο αυτό:


- Αποφεύγει τη συλλογή και επεξεργασία προσωπικών δεδομένων για μη νόμιμους σκοπούς ή τη διαβίβαση τέτοιων δεδομένων σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα.
- Χειρίζεται με διακριτικότητα, εχεμύθεια και εμπιστευτικότητα τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών που περιέρχονται σε γνώση του κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του και λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για την ασφάλειά τους.

## Αρχές της Χρηστής Διοίκησης

*Σύμφωνα με τις αρχές της χρηστής διοίκησης τα διοικητικά όργανα, κατά την άσκηση της διακριτικής τους εξουσίας, στο πλαίσιο κάποιου νόμου, πρέπει να ενεργούν με εύλογα επιτρεπτό τρόπο, σύμφωνα με το κοινό περί δικαίου αίσθημα, ώστε κατά την εφαρμογή των σχετικών νομοθετικών διατάξεων, σε κάθε συγκεκριμένη περίπτωση, να αποφεύγονται ανεπιεικείς και άδικες λύσεις.*

Ειδικότερα:

- Με βάση την αρχή της αναλογικότητας τα μέτρα που χρησιμοποιεί η διοίκηση πρέπει να είναι ανάλογα με τον επιδιωκόμενο σκοπό, όταν δε έχει να επιλέξει μεταξύ δύο ή περισσότερων νόμιμων λύσεων, οφείλει να προτιμήσει εκείνη που είναι λιγότερο επαχθής για τον πολίτη.
- Με βάση την αρχή της καλής πίστης, η διοίκηση δεν επιτρέπεται να ενεργεί με τρόπο ασυνεπή, αντιφατικό ή κακόπιστο, ώστε να εξαπατά ή να ταλαιπωρεί χωρίς λόγο τον πολίτη.
- Με βάση την αρχή της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης, η διοίκηση δεν ενεργεί κατά τρόπο αντίθετο με την πεποίθηση που εύλογα διαμόρφωσε ο πολίτης ότι μια πραγματική κατάσταση που διήρκεσε για μακρό χρόνο θα συνεχιζόταν και μελλοντικά με τον ίδιο τρόπο.



Συνακόλουθα και ο δημόσιος υπάλληλος, κατά το χειρισμό των υποθέσεων των πολιτών, είτε με τη συμμετοχή του σε οποιαδήποτε διαδικασία λήψης απόφασης είτε με την υποβολή εισηγήσεων προς τα αρμόδια διοικητικά όργανα, καθοδηγείται από τις πιο πάνω γενικές αρχές της δράσης της διοίκησης, επιδιώκοντας συναινετικές, επεικείες και ήπιες λύσεις και αποφεύγοντας την ταλαιπωρία των πολιτών.

### **Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού**

Γωνία Μιχαλάκη Καραολή &  
Γρηγόρη Αυξεντίου, 1443 Λευκωσία,  
Τηλέφωνο: (+357) 22 601554/8  
Τηλεομοιότυπο: (+357 ) 22 602763  
Ηλεκτρονική Διεύθυνση: [info@papd.mof.gov.cy](mailto:info@papd.mof.gov.cy)  
Ιστοσελίδα: <http://www.mof.gov.cy/papd>

### **Γραφείο Επιτροπou Διοικήσεως και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων**

Era House, Διαγόρου 2  
1097 Λευκωσία  
Τηλέφωνο: (+357) 22 405500  
Τηλεομοιότυπο: (+357 ) 22 672881  
Ηλεκτρονική Διεύθυνση: [ombudsman@ombudsman.gov.cy](mailto:ombudsman@ombudsman.gov.cy)  
Ιστοσελίδα: [www.ombudsman.gov.cy](http://www.ombudsman.gov.cy)