



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ,  
ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ  
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ  
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ  
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ  
ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ Δ/ΚΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ  
& ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΣΧΕΣΕΩΝ ΚΡΑΤΟΥΣ  
ΠΟΛΙΤΗ  
ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ  
ΑΝΟΙΚΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Αθήνα, 23 Δεκεμβρίου 2010

Αριθμ. Πρωτ.:  
ΔΙΣΚΠΟ/Φ.2/οικ.26792

ΠΡΟΣ:  
Όπως ο Πίνακας Αποδεκτών

Ταχ. Δ/ση : Βασ. Σοφίας 15  
Ταχ. Κώδικας : 106 74, Αθήνα  
Πληροφορίες : Μιχάλης Βοσκάκης  
Τηλέφωνο : 213-1313104  
FAX : 210-3389147  
E-mail : m.voskakis@ypes.gov.gr

**ΘΕΜΑ:** «Ανταπόκριση υπαλλήλων δημοσίων υπηρεσιών σε τηλεφωνικές κλήσεις πολιτών-Ανάρτηση στο διαδίκτυο επικαιροποιημένων στοιχείων επικοινωνίας δημοσίων υπηρεσιών».

Το Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, γίνεται κατά καιρούς αποδέκτης καταγγελιών πολιτών, οι οποίοι διαμαρτύρονται έντονα για μη εξυπηρέτησή τους εκ μέρους δημοσίων υπηρεσιών, οφειλόμενη είτε σε μη ανταπόκριση υπαλλήλων σε τηλεφωνικές κλήσεις είτε σε αλλαγές αριθμών τηλεφωνικών κλήσεων χωρίς ενημέρωση των ιστοσελίδων των οικείων υπηρεσιών ή άλλων πηγών πληροφόρησης που διαθέτουν για τους πολίτες.

Για το θέμα αυτό θέτουμε υπόψη σας τα ακόλουθα:

Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 27 παρ. 2 του Ν.3528/2007 (Υ.Κ.), ΦΕΚ 26Α), η εξυπηρέτηση των πολιτών αποτελεί θεμελιώδη υποχρέωση των δημοσίων υπαλλήλων, οι οποίοι οφείλουν, χωρίς να φείδονται κόπου και χρόνου, να ικανοποιούν την ανάγκη των πολιτών για πληροφόρηση επιδεικνύοντας ιδιαίτερο σεβασμό σε κάθε έναν πολίτη

- 2 -

που επικοινωνεί με αυτές. Επομένως, η μη ανταπόκριση των δημοσίων υπαλλήλων σε τηλεφωνικές κλήσεις δεν συνάδει ούτε με το θεσμικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία των δημοσίων υπηρεσιών ούτε και με την προσπάθεια που καταβάλλεται για την αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις με ευέλικτους και ταχείς τρόπους εξυπηρέτησης όπως είναι οι τηλεφωνικές αιτήσεις ή με άλλους τρόπους, σημαντικός αριθμός των οποίων στηρίζεται στη σύγχρονη τεχνολογία, όπως είναι η επικοινωνία με τηλεομοιότυπο (fax), ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail) ή το διαδίκτυο, όπου τούτο είναι εφικτό. Εξάλλου, η μη εξυπηρέτηση πολιτών συνιστά πειθαρχικό αδίκημα, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 107 παρ. 1 περ. ιβ του Δημοσίου υπαλληλικού Κώδικα.

Κατόπιν των ανωτέρω υπενθυμίζουμε τα ακόλουθα:

➤ Κάθε δημόσιος υπάλληλος οφείλει να απαντά στις τηλεφωνικές κλήσεις, να δηλώνει το όνομά του και να 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 (Σχετ. ο Οδηγός Καλής Συμπεριφοράς Δημοσίων Υπαλλήλων, αναρτημένος στο δικτυακό τόπο της υπηρεσίας μας ([www.gsra.gr](http://www.gsra.gr)), στη διαδρομή: Επικαιρότητα-Οδηγός Καλής Συμπεριφοράς Δημοσίων Υπαλλήλων).

➤ Κάθε δημόσια υπηρεσία οφείλει να αναρτά σε εμφανές σημείο του δικτυακού της τόπου τα στοιχεία επικοινωνίας των κατά οργανική μονάδα υπαλλήλων της (αριθμούς τηλεφώνων, Fax, e-mails), με άμεση επικαιροποίησή τους, στην περίπτωση τυχόν μεταβολών των στοιχείων αυτών (Σχετ. η ΔΙΑΔΤ/Φ.Α.4.4/8016/12-4-2010 εγκύκλιος, αναρτημένη στο [www.gsra.gr](http://www.gsra.gr), στη διαδρομή: Δημόσια Διοίκηση/Εκσυγχρονισμός/ Ηλεκτρονική Διακίνηση Εγγράφων- Ηλεκτρονική Διοίκηση).

➤ Οι υπηρεσίες ή φορείς του Δημοσίου, τα Ν.Π.Δ.Δ., οι φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα, οι ανεξάρτητες και ρυθμιστικές διοικητικές αρχές, καθώς και οι φορείς των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης πρώτου και δεύτερου βαθμού, οφείλουν, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Ν. 3861/2010 (ΦΕΚ 112/Α'/13-7-2010) για την ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών

- 3 -

και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο «Πρόγραμμα Διαύγεια», να αναρτούν στο δικτυακό τους τόπο το οργανόγραμμα και τη διάρθρωση των υπηρεσιών και μονάδων, την περιγραφή των αρμοδιοτήτων και των οργανικών θέσεων, καθώς και τα ονόματα, τις ιδιότητες και τα πρόσφορα στοιχεία επικοινωνίας των υπηρετούντων σε αυτούς τους φορείς με οποιαδήποτε μορφή ή σχέση εργασίας και απασχόλησης. (Σχετ. οι ΔΙΣΚΠΟ/Φ.8/οικ.16752/22-7-2010 και 20868/29-9-2010 εγκύκλιοι, αναρτημένες στο [www.gspa.gr](http://www.gspa.gr), στη διαδρομή: Δημόσια Διοίκηση/Σχέσεις Κράτους-Πολίτη).

Σημειώνεται ότι, με σκοπό την πλήρη και έγκυρη ενημέρωση των πολιτών, σύντομα πρόκειται τα στοιχεία της διάρθρωσης των υπηρεσιών και μονάδων, καθώς και τα ονόματα, οι ιδιότητες και τα πρόσφορα στοιχεία επικοινωνίας των υπηρετούντων σε αυτούς τους φορείς να είναι προσβάσιμα και από το Κέντρο Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης Πολιτών του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Τηλεφωνική Γραμμή Εξυπηρέτησης του πολίτη «1500»), μέσω της Εθνικής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης «Ermis».

Οι **Διευθύνσεις Διοικητικού των Υπουργείων** παρακαλούνται να γνωστοποιήσουν την εγκύκλιο σε όλους τους φορείς του δημόσιου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα που εποπτεύουν.

Επίσης, οι **Διευθύνσεις Διοίκησης των Περιφερειών** παρακαλούνται να γνωστοποιήσουν την εγκύκλιο αυτή σε όλους τους φορείς του δημόσιου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα που εποπτεύουν συμπεριλαμβανομένων και των ΟΤΑ α' και β' βαθμού της περιοχής τους.

Η Διεύθυνση Σχέσεων Κράτους - Πολίτη της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης παραμένει στη διάθεσή σας για κάθε περαιτέρω διευκρίνιση.

**Ο ΥΦΥΠΟΥΡΓΟΣ**

**ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΝΤΟΛΙΟΣ**

- 4 -

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ (αποστολή με e-mail):**

1. Όλα τα Υπουργεία
  - Δ/νσεις Διοικητικού
2. Όλες τις Γενικές και Ειδικές Γραμματείες
  - Δ/νσεις Διοικητικού
3. Όλες τις Περιφέρειες της Χώρας
  - Δ/νσεις Διοικητικού
4. Όλες τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της Χώρας
  - Δ/νσεις Διοικητικού
5. Όλες τις Ανεξάρτητες Διοικητικές Αρχές
6. Γενικό Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης
7. Σώμα Επιθεωρητών Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης  
(Σχετ. έγγρ. αρ.πρωτ. ΣΕΕΔΔ/Φ.4/12214/13-10-2010)
8. Σώμα Επιθεωρητών Ελεγκτών Υπουργείου Μεταφορών & Επικοινωνιών
9. Σώμα Επιθεωρητών Υπηρεσιών Υγείας και Πρόνοιας
10. Όλα τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών της Χώρας

**ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ (με e-mail):**

1. Πολιτικά Γραφεία κ.κ. Υπουργών
2. Πολιτικά Γραφεία κ.κ. Υφυπουργών
3. Γραφεία κ.κ. Γενικών Γραμματέων
4. Γραφεία κ.κ. Ειδικών Γραμματέων
5. Γραφεία κ.κ. Γενικών Γραμματέων Περιφερειών
6. Γραφεία κ.κ. Νομαρχών

**ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΝΟΜΗ (με e-mail):**

1. Πολιτικό Γραφείο κ. Υπουργού
2. Πολιτικά Γραφεία κ.κ. Υφυπουργών
3. Γραφεία κ.κ. Γενικών Γραμματέων
4. Γραφεία κ.κ. Γεν. Διευθυντ(ρι)ών
5. Γραφεία κ.κ. Διευθυντ(ρι)ών
6. Υπηρεσία Ανάπτυξης Πληροφορικής
7. Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Επεξεργασίας Στοιχείων.  
(αποστολή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στη διεύθυνση [rapanikg@ypes.gov.gr](mailto:rapanikg@ypes.gov.gr)  
με την παράκληση για τη δημοσίευση του παρόντος στο δικτυακό τόπο της  
Υπηρεσίας μας στη διαδρομή Δημόσια Διοίκηση/ Σχέσεις Κράτους-Πολίτη).
8. Διεύθυνση Διοικητικού / Τμήμα Γραμματείας