
ΟΔΗΓΟΣ

Συμπεριφοράς

και

Δεοντολογίας

**ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ
ΤΟΥ ΕΠΑΡΧΙΑΚΟΥ
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ
ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΛΕΜΕΣΟΥ**

A.

ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΟΤΑΝ ΕΡΧΟΝΤΑΙ ΣΕ ΑΜΕΣΗ, ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ Ή ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ, ΕΠΑΦΗ ΜΕΤΟ ΚΟΙΝΟ.

Ο υπάλληλος του Επαρχιακού Οργανισμού Αυτοδιοίκησης Λεμεσού (Υπάλληλος), εξ ορισμού, υπηρετεί το σύνολο του κοινού και των καταναλωτών, ως εκφραστής και εκτελεστής της θέλησης του Επαρχιακού Οργανισμού Αυτοδιοίκησης Λεμεσού (Οργανισμός).

Για τούτο, άλλωστε ο πιο θεμελιώδης ίσως κανονισμός των περί Υδατοπρομήθειας (Δημοτικές και Άλλες Περιοχές) (Όροι Υπηρεσίας Υπαλλήλων) Κανονισμών των Συμβουλίων Υδατοπρομήθειας Λευκωσίας, Λεμεσού, Λάρνακας και Αμμοχώστου του 1996 έως 2011*, υπαγορεύει στον υπάλληλο υποχρεώσεις και συμπεριφορές που, κυρίως, αφορούν τη σχέση του με το κοινό. Ορίζει, συγκεκριμένα, ο κανονισμός 53, ότι ο υπάλληλος -

- *Συμπεριφέρεται με ευπρέπεια, ευγένεια και ειλικρίνεια.*
- *Δεν ενεργεί ή συμπεριφέρεται με τρόπο που δυνατόν να δυσφημήσει το κύρος του Οργανισμού, γενικά, ή τη θέση του, ειδικά, ή που δυνατόν να τείνει σε κλονισμό της εμπιστοσύνης του κοινού στην υπηρεσία του **Επαρχιακού Οργανισμού Αυτοδιοίκησης Λεμεσού (υπηρεσία).***

*μέχρι την υιοθέτηση των αντίστοιχων Κανονισμών του ΕΟΑ Λεμεσού που είναι υπό έγκριση

- *Καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για εξυπηρέτηση του κοινού με τρόπο αντικειμενικό, δίκαιο, απροσωπώληπτο και αμερόληπτο.*

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

Ευπρέπεια

Ο 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 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/καταναλωτές και τους αντιμετωπίζει με θετική διάθεση, σεβασμό, ευαισθησία, ειλικρίνεια και σοβαρότητα.

- Προσπαθεί να είναι όσο το δυνατό πιο εξυπηρετικός, αποφεύγοντας εντάσεις, διαπληκτισμούς και αντιπαραθέσεις. Αποφεύγει την οξύτητα στις τοποθετήσεις του και δεν καλλιεργεί κλίμα αντιδικίας με τους πολίτες/καταναλωτές. Διατηρεί την ψυχραιμία και τον αυτοέλεγχο του και, εφόσον χρειασθεί, ζητά τη συνδρομή του προϊσταμένου 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/καταναλωτή που έχει ενώπιον 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/καταναλωτή.
- 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 καθήκοντα του.

- Κατά την άσκηση των καθηκόντων του, απέχει από οποιεσδήποτε εκδηλώσεις που δυνατόν να θέσουν υπό αμφισβήτηση την πολιτική και κομματική ουδετερότητα της Υπηρεσίας.
- Φροντίζει ώστε η εμφάνιση τόσο του ίδιου, όσο και του χώρου εργασίας του, να συνάδει με τα καθήκοντα που ασκεί και να αρμόζει στο ευρύτερο εργασιακό του περιβάλλον.

Επαγγελματισμός

Ο υπάλληλος οφείλει να εξυπηρετεί το κοινό με άρτιο και αποτελεσματικό τρόπο. Το κύρος και η αξιοπιστία της υπηρεσίας εξαρτώνται άμεσα από την ποιότητα της εξυπηρέτησης και την επαγγελματική συμπεριφορά του 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/καταναλωτών 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/καταναλωτή. Αν έχει δεσμευτεί να αποστείλει επιστολή ή να επικοινωνήσει τηλεφωνικώς ή να δεχθεί τον πολίτη/καταναλωτή στην υπηρεσία, ανταποκρίνεται οπωσδήποτε στη δέσμευση του. Σε περίπτωση που αυτό δεν είναι τελικά δυνατό, ενημερώνει τον πολίτη/καταναλωτή 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/καταναλωτές, 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/καταναλωτή ή/και να τον διευκολύνει να το εκφράσει, παρέχοντας 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/καταναλωτή ώστε η ορθότητα και νομιμότητα των πράξεων και ενεργειών του να γίνεται κατανοητή. Ακόμη και αν ο πολίτης/καταναλωτής 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/καταναλωτή να υποβάλει το αίτημα του γραπτώς.
- Πληροφορεί τον πολίτη/καταναλωτή για την εξέλιξη της υπόθεσης 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/καταναλωτή, του δίνει την ευκαιρία να εκθέσει τη δική του άποψη.
- Διευκολύνει τους πολίτες/καταναλωτές να εξασφαλίσουν την πληροφόρηση που χρειάζονται.
- Επιδιώκει τη συνεχή κατάρτιση και επιμόρφωση 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 επανάληψη τους στο μέλλον.
- Αξιοποιεί τους δημόσιους πόρους (φωτοτυπική μηχανή, τηλεομοιότυπο, τηλέφωνο, ηλεκτρονικό και σύννηθες 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 περιέρχονται σε γνώση του κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του, ιδιαίτερα όταν χρησιμοποιεί νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνίας.

Εντιμότητα

Ο 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/καταναλωτών. Αποφεύγει κάθε ενέργεια που θα μπορούσε να θέσει υπό αμφισβήτηση την εντιμότητα, την αφοσίωση του στο καθήκον ή την ηθική του ακεραιότητα.

Κατά συνέπεια -

- Εκτελεί τα καθήκοντα του με αντικειμενικότητα, αμεροληψία και ανιδιοτέλεια και διασφαλίζει το αίσθημα εμπιστοσύνης των πολιτών/καταναλωτών έναντι του Οργανισμού.
- Τόσο κατά την προσωπική εξυπηρέτηση του κοινού, όσο και κατά το χειρισμό των υποθέσεων του, παραμένει ανεπηρέαστος από οποιαδήποτε προσωπικά ή εξωθεσμικά συμφέροντα, κίνητρα, σχέσεις, εξαρτήσεις, πεπιοθήσεις, πιέσεις ή παρεμβάσεις.
- Δεν εμπλέκεται στην επίλυση ζητήματος πολίτη/καταναλωτή 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 Προϊστάμενο του.
- Δεν χρησιμοποιεί τη θέση του με σκοπό να επηρεάσει για προσωπικό ή οικογενειακό όφελος 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 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 υπηρεσίας και δεν επιτρέπει η προοπτική για μια τέτοια απασχόληση να δημιουργήσει γι' αυτόν συγκρουόμενα συμφέροντα με τη θέση του στην 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 ακεραιότητα του.
- Καταγγέλλει στον Οργανισμό πράξεις διαφθοράς ή δωροδοκίας που περιέρχονται σε γνώση του.

B.

Η ΔΡΑΣΗ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΚΑΤΑ ΤΟ ΧΕΙΡΙΣΜΟ ΤΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΤΟΥ ΚΟΙΝΟΥ

Στην άλλη πλευρά της δράσης και δεοντολογίας που πρέπει να χαρακτηρίζει τον υπάλληλο κατά τον υπηρεσιακό χειρισμό των υποθέσεων των πολιτών/καταναλωτών, 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 τον

υπάλληλο να χειριστεί τις υποθέσεις των πολιτών/καταναλωτών, εξειδικεύοντας και εφαρμόζοντας τις, σε κάθε ξεχωριστή περίπτωση, πάντοτε στο πλαίσιο της νομιμότητας.

Ειδικότερα, και πάλι με βάση το θεμελιώδη κανονισμό 53 των περί Υδατοπρομήθειας (Δημοτικές και Άλλες Περιοχές) (Όροι Υπηρεσίας Υπαλλήλων) Κανονισμών των Συμβουλίων Υδατοπρομήθειας Λευκωσίας, Λεμεσού, Λάρνακας και Αμμοχώστου του 1996 έως 2011*. Ο υπάλληλος –

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

*μέχρι την υιοθέτηση των αντίστοιχων Κανονισμών του ΕΟΑ Λεμεσού που είναι υπό έγκριση

Τήρηση της νομιμότητας

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

Κατά συνέπεια, ο υπάλληλος, κατά το χειρισμό των υποθέσεων των πολιτών/καταναλωτών, έχει καθήκον να –

- Υπηρετεί το Σύνταγμα.
- Εφαρμόζει τη νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Εφαρμόζει τον Περί Υδατοπρομήθειας (Δημοτικές και άλλες Περιοχές) Νόμο και Κανονισμούς .
- Ασκεί τις εξουσίες του αποκλειστικά για τους σκοπούς για τους οποίους του έχουν εκχωρηθεί.

Αμεροληψία και αντικειμενικότητα

Ο υπάλληλος οφείλει να εκτελεί τα καθήκοντα του αμερόληπτα και αντικειμενικά

Ιδιαίτερα, κατά τη συμμετοχή του σε οποιαδήποτε διαδικασία του Οργανισμού για τη λήψη απόφασης –

- Αποφεύγει κάθε μορφής ευνοϊκή μεταχείριση και μένει ανεπηρέαστος από οποιοδήποτε είδους εξωθεσμικές παρεμβάσεις.
- Ενεργεί 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 /καταναλωτών.

Αξιοπιστία, υπευθυνότητα και διαφάνεια

Ο υπάλληλος οφείλει να ενεργεί με τρόπο που να διασφαλίζεται και ενισχύεται η αξιοπιστία και εμπιστοσύνη του κοινού προς τη υπηρεσία και προς το σκοπό αυτό φροντίζει, πάντοτε στο πλαίσιο της νομιμότητας, να υπάρχει όσο το

δυνατό μεγαλύτερη διαφάνεια στις αποφάσεις του Οργανισμού.

Συνακόλουθα -

- Εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του με υπευθυνότητα και συνέπεια, ώστε να ενδυναμώνεται η σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ Οργανισμού και κοινού.
- Διασφαλίζει ότι οι διαδικασίες που τηρούνται, καθώς και οι ενέργειες και αποφάσεις του Οργανισμού, διέπονται από διαφάνεια. Παράλληλα, όπου απαιτείται, χειρίζεται τις πληροφορίες που έχει ενώπιον του με τον αναγκαίο βαθμό εμπιστευτικότητας, σε συνεννόηση με την αρμόδια αρχή.
- Καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για ολοκλήρωση της εξέτασης των υποθέσεων που του έχουν ανατεθεί μέσα σε εύλογο χρόνο, ώστε η απόφαση 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 πόρισμα του στον ενδιαφερόμενο πολίτη/καταναλωτή.
- 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/καταναλωτή, 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 τον υπάλληλο κατά την άσκηση των καθηκόντων του ή κατά την εξέταση αιτήσεων ή άλλων υποθέσεων.

Κατά συνέπεια, ο υπάλληλος κατά την άσκηση των καθηκόντων του -

- Διασφαλίζει την ίση μεταχείριση των πολιτών/καταναλωτών, 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 υπάλληλος τηρεί τους κανόνες σεβασμού και προστασίας της ιδιωτικής ζωής και των προσωπικών δεδομένων των πολιτών/καταναλωτών.

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/καταναλωτών 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 τον Οργανισμό 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/καταναλωτή.
- Με βάση την αρχή της καλής πίστης, ο Οργανισμός δεν επιτρέπεται να ενεργεί με τρόπο ασυνεπή, αντιφατικό ή κακόπιστο, ώστε να εξαπατά ή να τλαιπωρεί χωρίς λόγο τον πολίτη/καταναλωτή.

- Με βάση την αρχή της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης, ο Οργανισμός δεν ενεργεί κατά τρόπο αντίθετο με την πεποίθηση που εύλογα διαμόρφωσε ο πολίτης/καταναλωτής ότι μια πραγματική κατάσταση που διήρκησε για μακρό χρόνο θα συνεχιζόταν και μελλοντικά με τον ίδιο τρόπο.

Συνακόλουθα και ο υπάλληλος, κατά το χειρισμό των υποθέσεων των πολιτών/καταναλωτών, 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 του Οργανισμού, επιδιώκοντας συναινετικές, επιεικείς και ήπιες λύσεις και αποφεύγοντας την ταλαιπωρία των πολιτών/καταναλωτών.

