

9 Ιουλίου 2015
Αριθμ. Πρωτ.: 197117/26877/2015
Πληροφορίες: κα Μαρκετάκη Κατερίνα

Κύριε Διοικητά,

Με το υπ' αριθμ. πρωτ. 197117/10992/18/3/2015 έγγραφο, το οποίο σας έχουμε κοινοποιήσει, ζητήσαμε τις απόψεις της Διοίκησης του Νοσοκομείου xxx σχετικά με την αναφορά-καταγγελία της κας xxx. Με το υπ' αριθμ. πρωτ. 4030/20/4/2015 έγγραφο (συν. 1) το νοσοκομείο μας ενημέρωσε για την καταγγελία επιβεβαιώνοντας ότι συμβαίνουν τα όσα αναφέρει η κα xxx. Σε συνέχεια της έρευνας της υπόθεσης σας απευθύνουμε την παρούσα επιστολή.

Ειδικότερα σύμφωνα με την απάντηση της υπηρεσίας *«πράγματι έχουν δοθεί οδηγίες από τις εκάστοτε διοικήσεις για την εξυπηρέτηση του προσωπικού κατά προτεραιότητα... Με την προϋπόθεση όμως αποφυγής δυσλειτουργιών που μπορεί να σχετίζονται με την παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες»*. Προς επίρρωση της θέσης αυτής αναφέρονται δύο λόγοι α) ότι και το προσωπικό δικαιούται να απολαμβάνει υπηρεσίες υγείας και β) ότι εξυπηρετούμενο νωρίτερα θα έχει περισσότερο χρόνο ώστε να εξυπηρετεί μετέπειτα και τους πολίτες.

Θέλουμε να επισημάνουμε ότι η υποβολή αναφοράς στο Συνήγορο του Πολίτη και το περιεχόμενο αυτής αποδεικνύει ότι προφανώς σημειώνονται δυσλειτουργίες που σχετίζονται με την παροχή των υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Μελετώντας συνολικά το νομικό πλαίσιο και τα επιμέρους στοιχεία της υπόθεσης θέτουμε υπόψη σας τα εξής:

- Σύμφωνα με το άρθρο 103 του Συντάγματος «Οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι εκτελεστές της θέλησης του Κράτους και **υπηρετούν** το λαό...». Στο άρθρο δεύτερο του Ν. 4057/2012 (Πειθαρχικό Δίκαιο Δημοσίων Πολιτικών Διοικητικών Υπαλλήλων και Υπαλλήλων ΝΠΔΔ) προβλέπονται τα εξής: πειθαρχικά παραπτώματα είναι: *«...ιδ) 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...κζ) η μη τήρηση του ωραρίου από τον υπάλληλο και η παράλειψη του προϊσταμένου να ελέγχει την τήρησή του...»***. Επίσης ο Οδηγός Ορθής Διοικητικής Συμπεριφοράς (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Απρίλιος 2012), τονίζει ότι ο Δημόσιος Υπάλληλος οφείλει να *«εξυπηρετεί τους πολίτες κατά το ωράριο που έχει ορίσει η υπηρεσία του σύμφωνα με τις κείμενες γενικές και ειδικές διατάξεις, αφιερώνοντας εξολοκλήρου και αποκλειστικά το χρόνο εργασίας του στα καθήκοντά του»* και *«δεν επιτρέπεται να διακόπτει για προσωπικές του υποθέσεις την επικοινωνία με τους πολίτες που συναλλάσσεται»*. Είναι σαφές λοιπόν ότι οι οδηγίες της διοίκησης του νοσοκομείου δεν έχουν λάβει υπόψη τους το θεσμικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία του νοσοκομείου ως δημόσια υπηρεσία.
- Παρατηρείται στην υπό εξέταση υπόθεση να προτάσσεται ως κριτήριο της λειτουργίας της δημόσιας υπηρεσίας το όφελος της επαγγελματικής ομάδας ενώ ο πολίτης που καλείται να υπηρετεί η δημόσια υπηρεσία αντιμετωπίζεται ως ο απρόσωπος πολίτης, φορέας τυπικών δικαιωμάτων και υποχρεώσεων, ως ένας ακόμη «άλλος». Διασφαλίζεται με το τρόπο αυτό η διακριτική μεταχείριση και η προώθηση των επί μέρους επιδιώξεων σε βάρος του δημοσίου συμφέροντος. (βλ. Θ. Τσέκος *«Η διοικητική κουλτούρα ως γενεσιουργός αιτία αντιδεοντολογικών πρακτικών»*, πρακτικά συνεδρίου Ηθική και Δεοντολογία στη Σύγχρονη Δημόσια Διοίκηση, Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης Μάρτιος 2012). Είναι αυτονόητο



όμως ότι το πνεύμα της δημόσιας υπηρεσίας είναι η έννοια του κοινού συμφέροντος και ότι η δέσμευση για την εξυπηρέτηση του συνόλου είναι ο θεμέλιος λίθος της δημόσιας διοίκησης. Ιδιαίτερα αυτή τη χρονική στιγμή ο ρόλος του δημόσιου τομέα και ειδικά των κοινωνικών υπηρεσιών είναι ιδιαίτερα κρίσιμος για τη συγκρότηση και την προάσπιση του συλλογικού συμφέροντος.

- Τέλος, θέλουμε να επισημάνουμε ότι κατανοούμε απολύτως το φόρτο των υγειονομικών υπηρεσιών και την προσπάθειά τους να ανταποκριθούν στο ρόλο τους με τη δεδομένη οικονομική συγκυρία. Η προώθηση όμως συντεχνιακών πρακτικών υπονομεύει σοβαρά την εμπιστοσύνη των πολιτών έναντι του κράτους και έναντι των θεσμών και δημιουργεί σημαντικούς κινδύνους για την εύρυθμη λειτουργία του κράτους προς αποφυγή των οποίων η δημόσια διοίκηση οφείλει μία υποδειγματική συμπεριφορά. Το γεγονός ότι η δράσης της υπηρεσίας σημειώνει προβλήματα νομιμότητας, ωστόσο οι δημόσιοι λειτουργοί δεν τα αντιλαμβάνονται και απαντούν σαν να προστατεύουν κεκτημένα δικαιώματα υποδηλώνει ότι το αντικείμενο αυτής της υπόθεσης είναι η ίδια η αντίληψη περί δημόσιας υπηρεσίας, φανερώνει τη σύγχυση μεταξύ ιδίου συμφέροντος και κοινού συμφέροντος και την έλλειψη επαγγελματικής δεοντολογίας.

Με βάση τις παραπάνω επισημάνσεις: α) παρακαλούμε να ανακληθεί οποιαδήποτε οδηγία που καταστρατηγεί το δημοσιοϋπαλληλικό κώδικα και την εξυπηρέτηση των πολιτών και β) σας καλούμε να προχωρήσετε σε συντονισμένες παρεμβάσεις ευαισθητοποίησης και μάθησης για να τροποποιηθεί η διοικητική κουλτούρα και να εδραιωθεί η ηθική στη δημόσια διοίκηση.

Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για τη συνεργασία, αναμένουμε τις ενέργειές σας και είμαστε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε τυχόν πληροφορία ή συνεργασία.

Με τιμή

Χρήστος Α. Ιωάννου
Βοηθός Συνήγορος του Πολίτη